

## Manual de Implementação do Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR)



Setembro, 2024

## I. ABREVIATURAS

ACs – Áreas de Conservação  
ANAC – Administração Nacional das Áreas de Conservação  
AS – Assédio Sexual  
BIOFUND - Fundação para a Conservação da Biodiversidade  
BM – Banco Mundial  
EAS – Exploração e Abuso Sexual  
CFA – *Conservation Finance Alliance*  
CoC – Código de Conduta  
CGRNs – Comitês de Gestão de Recursos Naturais  
Comité MDR – Comité do Mecanismo de Dialogo e Reclamações  
DTS – Doenças de Transmissão Sexual  
FNDS – Fundo Nacional de Desenvolvimento Sustentável  
HIV – Vírus de Imunodeficiência humana  
MDR – Mecanismo de Diálogo e Reclamações  
M&A – Monitoria e Avaliação  
MozNorte – Projecto de Resiliência do Norte de Moçambique  
MozRural – Programa de Economia Rural  
ONG – Organização não Governamental  
PFs – Pontos focais  
PEPI – Plano de Engajamento das Partes Interessadas  
POP – Procedimento Operacional Padrão  
SAS – Salvaguardas Ambientais e Socias  
SDAE – Serviço Distrital de Actividades Económicas  
SDPI – Serviço Distrital de Planeamento e Infra-estruturas  
SIS – Sistema de Informação de Salvaguardas  
SIDA – Síndrome de Imunodeficiência Adquirida  
SMS – Mensagem  
UGP – Unidade de Gestão do Projecto  
VBG – Violência Baseada no Género

## II . GLOSSÁRIO

**Abuso Sexual:** Ameaça ou intrusão física real de natureza sexual, seja pela força ou sob condições desiguais ou coercitivas. Em operações/projetos financiados pelos doadores externos, o abuso sexual ocorre quando um trabalhador relacionado ao projeto (pessoal contratado, pessoal subcontratado, engenheiro supervisor) usa da força ou de condições desiguais de poder em relação a um membro da comunidade ou colega para ameaçar ou perpetrar um ato sexual indesejado.

**Assédio Sexual:** Qualquer avanço sexual indesejável, pedido de favor sexual, conduta verbal ou física ou gesto de natureza sexual, ou qualquer outro comportamento de natureza sexual que possa ser razoavelmente esperado ou percebido como ofensivo ou humilhante para outro, quando tal conduta interfere no trabalho, torna-se uma condição de emprego ou cria um ambiente de trabalho ( Exemplo: Um trabalhador envia mensagens de texto sexualmente explícitas para um(a) colega de trabalho)

**Afectado ou Manifestante** – Indivíduo, grupo ou organização que apresenta uma ocorrência ao MDR do BIOFUND.

**Área responsável (ou proprietário da ocorrência)** – Responsável pela investigação e resolução de uma ocorrência. Isto inclui a realização de investigações, a proposta de resoluções, a implementação de acções correctivas e a coordenação com o reclamante e outras partes. Isto inclui as agências de execução.

**Base de dados** – Local de registo onde são mantidas as informações sobre ocorrências recebidas através da plataforma do MDR.

**Beneficiário** – Indivíduos, grupos, instituições ou organizações sobre os quais o projeto terá um impacto.

**Beneficiários Directos** – Indivíduos, grupos, instituições ou organizações sobre os quais o projeto terá um impacto directo, em concordância com os objetivos traçados à partida.

**Beneficiários Indirectos** – Todas as pessoas, grupos, organizações ou comunidades que beneficiam igualmente de determinado projeto, mas de forma indireta, por consequência de determinada ação.

**Exploração Sexual:** Qualquer tentativa ou abuso real da posição de vulnerabilidade, poder diferenciado ou confiança, para fins sexuais, incluindo, mas não limitado a, lucrar monetariamente, social ou politicamente com a exploração sexual de outrem. Em operações/projetos financiados pelo Banco, a exploração sexual ocorre quando o acesso ou benefício de Bens, Obras, Serviços não relacionados a consultoria ou Serviços de consultoria financiados pelo Banco é usado para extrair ganhos sexuais.

**Ficheiro de ocorrências** – Ficheiro utilizado para armazenar todos os documentos relacionados com a investigação de ocorrências.

**Formulário de Denúncia** – Formulário utilizado para recolher informações sobre uma ocorrência recebida.

**Grupos vulneráveis** – são um segmento da população que apresenta algumas características específicas que a colocam em maior risco de cair na pobreza, ou que é suscetível de ser exposto a danos físicos ou morais devido a sua fragilidade, comparativamente aos outros que vivem em áreas alvo do projecto

**Ocorrência (ou manifestação ou incidente)** – preocupação, queixa ou expressão de insatisfação com a BIOFUND ou com as actividades dos Beneficiários associadas à BIOFUND, normalmente referindo-se a uma fonte específica de preocupação e/ou

procurando uma solução específica. Para os fins deste Procedimento, uma pergunta ou solicitação também pode ser tratada como uma reclamação.

**Parte interessada** – Qualquer pessoa singular ou colectiva que se sinta interessada, afectada ou influenciada, directa ou indirectamente, pelas operações da BIOFUND.

**Parceiros** – Entidades envolvidas na implementação de actividades com financiamento alocado ou mobilizado pela BIOFUND. Inclui contratados, entidades de implementação do projecto, etc.

**Vítima (ou sobrevivente)** – Pessoa (individual ou colectiva) negativamente afectadas. No caso de Violência baseada no género (VBG) a vítima é também chamada por sobrevivente. Mulheres, homens e crianças podem ser sobreviventes da VBG.

Índice	Páginas
I. ABREVIATURAS.....	ii
II . GLOSSÁRIO .....	iii
1. INTRODUÇÃO .....	1
1.1. Fundamentação do Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR) .....	1
1.2. Objectivo .....	2
1.3. Princípios .....	2
1.4. Princípios relacionados a integração de questões de Violência baseada no Género/ Exploração e Abuso Sexual / Assédio Sexual .....	4
1.5. Público-alvo.....	4
2. Canais de Entrada das ocorrências.....	5
2.1. Classificação das Ocorrências.....	7
3. Confirmação.....	8
4. Verificação, investigação, acção das reclamações.....	9
5. Procedimentos gerais de gestão do MDR.....	9
6. Implementação das ações acordadas .....	11
7. Monitoria e Avaliação .....	12
8. Mecanismo de Gestão de Queixas Sensíveis.....	12
9. Procedimentos operacionais padrão (POP) de Gestão e investigação de Denúncias de VBG/EAS/AS.....	15
9.1 Condições para aplicação do POP .....	19
9.2 Descrição dos Procedimentos Gerais de Gestão de Denúncias de VBG/EAS/AS ....	19
9.3 Comunicação ao financiador .....	26
9.4 Procedimentos para investigação administrativa .....	26
9.4.1 Responsabilidades da Comissão de Investigação .....	26
9.5 Relatório final da equipa de investigação.....	27
9.6 Confidencialidade .....	28
9.7 Estratégia de comunicação.....	28
10. Mecanismo de Diálogo e Reclamação para trabalhadores .....	29
10.1 Etapas de Implementação do MDR dos trabalhadores .....	29
10.2 Processo de tratamento de reclamações.....	33
10.3 Divulgação do Mecanismo.....	33
10.4 Formação e sensibilização .....	34
ANEXOS .....	35
Anexo 1. Registo Da Reclamação (Que Não Sejam De EAS/ AS) .....	36
Anexo 2. Acordo Sobre Conflito Entre As Partes.....	37

Anexo 3. Termos sobre o Conflito entre as Partes.....	38
Anexo 4. Formulário de Registo de Casos de EAS/AS .....	39
Anexo 5. Consentimento Informado para Processamento de Denuncia de VBG, EAS/AS 42	
Anexo 6. Acordo de Confidencialidade no Âmbito de Manejo de Denuncias .....	44
Anexo 7. Formulário de Investigação de Incidentes de EAS/AS .....	45
Anexo 8. Protocolo De Resposta e o Caminho De Referência Aos Sobreviventes .....	47
Anexo 9. Abordagem para notificação de casos de EAS/AS .....	50
Anexo 10. Formulário de Relatorio de Incidentes de EAS/AS.....	51
Anexo 11. Formulário de Relatório de Encerramento de Denuncia de EAS/AS .....	54
Anexo 12. Código de Conduta para Prevenção da VBG, EAS/AS .....	56
Anexo 13. Termos de Referência para condução de uma investigação Administrativa de Casos de VBG, EAS/AS.....	64

## 1. INTRODUÇÃO

A Fundação para a Conservação da Biodiversidade – BIOFUND é uma instituição Moçambicana privada, com carácter de utilidade pública e sem fins lucrativos. A BIOFUND tem por missão promover o financiamento sustentável da conservação da biodiversidade, com especial foco no sistema nacional de Áreas de Conservação, como contributo para o desenvolvimento equilibrado do país.

A BIOFUND foi criada seguindo as normas e as melhores práticas internacionais para os Fundos Ambientais, consagrados pela CFA (*Conservation Finance Alliance*) e desempenha um papel importante na angariação de fundos e financiamento das Áreas de Conservação (principais beneficiários da BIOFUND) de forma a viabilizar a estratégia do Governo, cuja execução é da responsabilidade da Administração Nacional das Áreas de Conservação (ANAC).

A BIOFUND desempenha também um papel relevante na sensibilização, divulgação de conhecimento, desenvolvimento de mecanismos inovadores de financiamento, reforço da capacidade das Áreas de Conservação (ACs) e apoio na investigação sobre a biodiversidade em Moçambique - através da colaboração com o Governo de Moçambique, o Sistema Nacional das Áreas de Conservação, sociedade civil, sector privado, comunidades locais, academia, incluindo vários doadores - como principais partes interessadas na promoção do uso sustentável dos recursos naturais e conservação da biodiversidade em Moçambique.

Com a entrada de projectos do Banco Mundial (BM), a BIOFUND estabeleceu no ano de 2022, o sector/unidade de Salvaguardas Ambientais e Sociais (SAS) para estabelecer estratégias, com vista a prevenir e minimizar qualquer impacto social ou ambiental adverso nas actividades desenvolvidas no sector de conservação.

De referir que, as actividades dos projectos, podem interferir na coexistência de pessoas e recursos protegidos, relações dentro e entre comunidades, conflito homem fauna bravia e, eventualmente alguns reassentamentos. Estes factos podem elevar os riscos Ambientais, Sociais e de Violência Baseada no Género (VBG), nas áreas abrangidas pelo projecto. Por isso, há necessidade de tomar medidas técnicas para evitar os impactos negativos e estimular os impactos positivos.

O Plano de Engajamento das Partes Interessadas (PEPI) procura assegurar que as opiniões, preocupações e interesses de todas as partes interessadas, incluindo as comunidades locais, sejam levadas em consideração durante a implementação do Projecto. Deste modo, foi estabelecido para todos os projectos, o Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR).

O presente manual serve como instrumento de auxílio aos utilizadores na interação com a plataforma do MDR da BIOFUND.

### 1.1. Fundamentação do Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR)

O MDR da BIOFUND, é um instrumento através do qual se estabelece um canal de diálogo e resolução de preocupações. Envolve a recepção e o processamento de

ocorrências de indivíduos ou grupos interessados e afectados pelas actividades da instituição e seus projectos.

O MDR ajudará a garantir a existência de processos e procedimentos deliberados para captar, avaliar e responder às preocupações dos beneficiários e implementadores dos projectos, e do público em geral durante a execução das actividades. Isto garantirá a boa execução das actividades e a resolução atempada e eficaz dos problemas que possam surgir durante a implementação. O MDR permite que as partes interessadas coloquem questões ou preocupações e que estas, sejam tratadas de forma rápida, respeitosa e reactiva. A BIOFUND pretende responder a todos os incidentes recebidos, independentemente de terem origem em problemas reais ou aparentes e de o manifestante ser identificado ou anónimo.

## 1.2. Objectivo

Proporcionar um fórum para que as partes interessadas ou afectadas, tanto internas como externas, expressem as suas preocupações, dúvidas e questões relacionadas com as actividades dos seus projectos, permitindo assim a criação de confiança entre as partes e evitando que pequenos problemas se transformem em grandes perturbações.

O MDR é um sistema criado para:

- Receber e responder a perguntas;
- Esclarecer questões
- Recolher sugestões
- Resolver problemas de implementação
- Responder a reclamações

Sobre as actividades dos projectos em implementação

- Aumentar a participação e envolvimento da comunidade e parceiros;
- Identificar sugestões práticas e aumentar a transparência;
- Detectar problemas antes que sejam sérios e generalizados;
- Resolver problemas antes que sejam canalizados a níveis externos ou públicos;

O MDR assegura que:

- As partes interessadas afectadas tenham meios acessíveis para apresentar as suas sugestões e reclamações.
- Sejam divulgadas amplamente informações sobre os serviços do MDR aos interessados e afectados e torná-las de fácil utilização através de vários canais, incluindo números de telefone, envio/recepção de formulários, correio electrónico e outros canais.
- Sejam classificadas prontamente e mantidos actualizados os registos de todas as ocorrências recebidas.

## 1.3. Princípios



O MDR da BIOFUND, é orientado pelos seguintes princípios:

- **Valor:** valorização do princípio da equidade, da confidencialidade da resposta e da qualidade no procedimento de atendimento.
- **Segurança:** qualquer manifestante/sobrevivente deve sentir-se seguro e confiante para apresentar uma ocorrência, sem receio de represálias.
- **Acessibilidade:** o protocolo deve estar amplamente disponível e ser facilmente acessível a qualquer parte interessada. A BIOFUND envidará todos os esforços razoáveis para divulgar o mecanismo e eliminar potenciais constrangimentos ao acesso ao mesmo, tais como a língua, o analfabetismo e a distância.
- **Celeridade:** todas as ocorrências devem ser geridas em tempo útil para evitar a escalada do litígio e os riscos para os projectos.
- **Respeito:** o processo de resolução de ocorrências respeitará as normas de direitos humanos internacionalmente reconhecidas.
- **Transparência e responsabilidade:** o processo de resposta às queixas e os seus resultados devem ser suficientemente transparentes para responder às preocupações de interesse público sem comprometer a privacidade e a identidade dos indivíduos. Devem também ser justos, independentes e legítimos.
- **Previsibilidade:** o processo deve ser aplicado de forma consistente, com prazos definidos para cada fase, e deve ser claro quanto ao tipo de processos e resultados que podem ou não ser oferecidos.
- **Facilidade:** o MDR deve ser facilmente acessível aos interessados e/ou afectados em todas as áreas de implementação do projecto e remotamente a partir de qualquer lugar.
- **Confidencialidade:** o instrumento deve ser confidencial, todas as informações contidas no MDR não devem estar disponíveis e não devem ser divulgadas a indivíduos ou entidades sem autorização.
- **Justiça/Igualdade:** as ocorrências devem ser tratadas sem discriminação, ou seja, devem ser tratadas da mesma forma, independentemente da situação. Será dado o mesmo tratamento, independentemente de:
  - ✓ Sexo, estado social e conjugal ou idade;
  - ✓ Estatuto de residência, origem ou localização provincial;
  - ✓ Orientação sexual;
  - ✓ Cor, raça, origem étnica ou nacionalidade;
  - ✓ Crenças ou afiliações religiosas ou políticas;
  - ✓ Filiação institucional;
  - ✓ Outros factores injustificáveis, como a língua, a idade, etc.

#### 1.4. Princípios relacionados a integração de questões de Violência baseada no Género/ Exploração e Abuso Sexual / Assédio Sexual

O MDR garantirá um tratamento especial às questões relacionadas com a Violência baseada no Género (VBG), principalmente quando se trata de alegações/denúncias sobre Exploração e Abuso Sexual (EAS) e Assédio Sexual (AS), que precisam ser tratadas de forma diferente de outros tipos de queixas.

Além dos princípios acima mencionados, para o tratamento de queixas de VBG/EAS/AS, o MDR incorpora também os princípios orientadores da abordagem centrada na(o) sobrevivente, que são:

- **Segurança:** A segurança do/a sobrevivente e de outras pessoas, como filhos e pessoas que o/a ajudaram, deve ser a prioridade número um para todos os actores. Indivíduos que reportam um incidente de VBG podem estar em alto risco de incorrer em violência adicional por parte do (s) perpetrador (es) ou de outras pessoas ao seu redor.
- **Confidencialidade:** Manter a confidencialidade significa não divulgar nenhuma informação em nenhum momento, a nenhuma parte, sem o consentimento informado da vítima ou de quem decide por ela (caso dos menores de idade). A confidencialidade promove segurança, confiança e autonomia.
- **Consentimento informado:** a vítima precisa de ser informada e de compreender o que a denúncia implica. O consentimento pode mudar e, por isso, deve ser respeitado em todos os momentos, inclusive mesmo quando parece haver pouco risco, o consentimento deve prevalecer sobre o desejo de investigar e compreender a verdade. Qualquer informação, incluindo informação anónima, sobre a história de um/a sobrevivente só deve ser partilhada com o seu consentimento informado.
- **Autodeterminação e respeito:** Autodeterminação significa respeitar a dignidade, os desejos e as escolhas dos/das sobreviventes e permitir que eles/elas estejam no controlo do processo ao decidir a quem contar e que acção tomar. Todas as acções realizadas devem ser orientadas pelo respeito pelas escolhas, desejos, direitos e dignidade do/da sobrevivente. Colocar o indivíduo no centro da resposta com o objectivo de capacitar a pessoa no sentido de facilitar a cura e a recuperação. Baseia-se no acesso a informações claras, compreensíveis e completas.
- **Não discriminação:** Os sobreviventes devem receber tratamento igual e justo, independentemente da sua idade, sexo, raça, religião, nacionalidade, etnia, orientação sexual ou qualquer outra característica. Os/as sobreviventes devem receber acesso aos serviços, independentemente da alegada identidade do perpetrador.

#### 1.5. Público-alvo

Qualquer pessoa ou grupo de pessoas que tenha alguma relação com os projectos ou seja afectada pelas suas actividades poderá apresentar uma questão, queixa ou reclamação. Em geral, as comunidades e seus membros serão as mais afectadas pelas actividades dos projectos, mas também poderão apresentar questões os provedores de

serviços, as ONGs, os governos locais e qualquer indivíduo ou grupo afectado pelos projectos.

Também são aceites sugestões e reclamações anónimas, embora o processo resolução será diferente.

## 2. Canais de Entrada das ocorrências

As ocorrências são recebidas através de diferentes canais, nomeadamente, Linha verde (gratuita), formulário físico, correio electrónico. Adicionalmente durante as reuniões com a comunidade ou encontros com Pontos Focais (PFs) do MDR (Figura 1).



Figura 1: Canais para submissão das ocorrências

1. Telefonema gratuito “Linha verde”: através dos números: **800 900 200 (Zona Norte)**, **800 900 300 (Zona Centro)**, **800 900 400 (Zona Sul)**. O reclamante receberá uma mensagem de texto para poder dar seguimento à sua reclamação.
2. Formulários específicos (Anexo 1) que se depositarão em caixas verdes com os logos dos projectos colocadas em lugares estratégicos (Sede da Administração das Áreas de Conservação, Sede dos Postos Administrativos, sede dos CGRN, sede da localidade, Escolas e outros lugares de grande frequência seleccionados pela comunidade...). Nestes lugares se identificará uma pessoa responsável (presidente, secretário, chefe, professor...). O reclamante ficará com um canhoto para poder realizar o seguimento de sua reclamação.
3. Correio electrónico: [mdr@fnds.gov.mz](mailto:mdr@fnds.gov.mz) ou [mdr@biofund.org.mz](mailto:mdr@biofund.org.mz)
4. Encontros comunitários: As queixas e reclamações poderão também ser apresentadas em encontros com líderes tradicionais a nível das aldeias ou dos Comitês de Gestão de Recursos Naturais (CGRNs) e também em encontros promovidos pelos Pontos Focais (PFs). Nos encontros onde não participe o PF,

deverá se nomear um secretário para que registre as sugestões e reclamações nos formulários e entregue o canhoto ao reclamante.

5. Pessoalmente: O PF do MDR, os Salvaguardas, os oficiais de desenvolvimento comunitário, os provedores de serviços, o pessoal das ONGs e os técnicos dos governos locais poderão assistir a pessoas com dificuldades para escrever ou sem acesso ao telefone a preencher os formulários e apresentar as reclamações, e deverão entregar ao reclamante o canhoto correspondente. O PF deverá assumir um papel proactivo para facilitar que os grupos mais vulneráveis das comunidades apresentem as suas reclamações.

Independentemente do meio pelo qual se recebe a ocorrência, a equipe que a recebe tem o dever de inserir directamente na plataforma online (ou notificar a equipe de gestão do MDR para o fazer).

Os principais canais de recepção ocorrências do MDR da BIOFUND são:

- Plataforma online: <http://sismdr.fnds.gov.mz/fnds>
- Endereço electrónico: [mdr@fnds.gov.mz](mailto:mdr@fnds.gov.mz) ou [mdr@biofund.org.mz](mailto:mdr@biofund.org.mz)
- Linha telefónica verde (grátis): 800 900 200 (Zona Norte), 800 900 300 (Zona Centro), 800 900 400 (Zona Sul)

FNDs

Painel Principal Ocorrências Relatórios Parametrização Administração Utilizador

Voltar

Os Campos marcados com \* são de preenchimento obrigatório

### CADASTRO DE OCORRÊNCIA

#### Dados da Ocorrência

Tipo de Alerta Normal	Projecto * Selecione o Projecto...	Província * Selecione a Província...
Distrito Selecione o Distrito...	Posto Administrativo Selecione o Postos Administrativos...	Comunidade Escreva a Comunidade...
Categoria * Selecione a Categoria...	Sub Categoria Selecione a Sub Categoria ...	Data da Ocorrência * dd/mm/yyyy
Canal Utilizado* Selecione o Canal...	Tipo de Ocorrência * Selecione o Tipo de Ocorrência...	Telefone Telefone...

Email  
Não Obrigatório...

Descrição do Problema \*  
Descreva o Assunto...

#### Dados do Utente

Origem da Ocorrência  
☐ Individual ☐ Grupo/Comunidade ☐ Anónimo

#### Dados dos Anexos

Adicionar documentos ou fotos

Choose files No file chosen

Descrição de Anexos

Gravar

Figura 2: Formulário de submissão das reclamações

## 2.1. Classificação das Ocorrências

As ocorrências podem ser classificadas de acordo com:

- Tipo
- Canal<sup>1</sup> – que canal foi utilizado para recepção da ocorrência
- Género – quem submeteu a ocorrência (homem, mulher)
- Sensibilidade

### i. Classificação da ocorrência quanto ao tipo



Figura 3: Tipo de ocorrências

### ii. Classificação da ocorrência quanto à categoria

As ocorrências podem ser classificadas conforme as seguintes categorias:

1. **Meio ambiente:** sugestões e reclamações relativas ao impacto das actividades dos projectos sobre o ambiente. Alguns exemplos são os seguintes: perda de espécies específicas em função de limpeza de áreas, deslocamento de usuários para outras áreas sensíveis, desmatamento, erosão, contaminação de corpos de água, impactos de ruído, tráfego ou presença de lixo ou escombros, etc.
2. **Social:** sugestões e reclamações relativas ao impacto das actividades dos projectos na vida das comunidades. Alguns exemplos são os seguintes: restrições de acesso a recursos naturais, protecção de locais sagrados, disputas de limites ligados ao direito de uso de terra, aumento da prevalência de doenças, incluindo HIV, presença de acampamentos e trabalhadores de outras áreas, tratamento discriminatório, falta de protecção a grupos mais vulneráveis, uso de mão de obra local, trabalho infantil, género, etc.
3. **EAS/AS:** reclamações referente a EAS/AS que decorram em qualquer área de influencia do projecto, que seja reportada como directamente ou indirectamente relacionada ao projecto. Por exemplo: Quando o colega de trabalho que está numa posição superior promete um cargo mais alto a colega em troca de favores sexuais.
4. **Legal:** sugestões e reclamações relativas ao cumprimento ou violações da lei e dos contratos e acordos.

<sup>1</sup> Os canais usados para o registo de ocorrências estão descritos no ponto número 2 .

5. **Desempenho dos Projectos:** sugestões e reclamações relativas ao desempenho dos projectos e do seu pessoal. Por exemplo: incumprimento de obrigações, faltas de presença do pessoal no terreno, fraca supervisão das actividades, atrasos na entrega de fundos e materiais, condições de trabalho e saúde ocupacional.
6. **Improcedentes:** sugestões e reclamações que se considera não estarem enquadradas no âmbito de influência e competência dos projectos.

### iii. Classificação das ocorrência quanto a sensibilidade

#### a) Não sensíveis

Podem ser de dois tipos diferentes, mas todas estão relacionadas com actividades que fazem parte da implementação dos Projectos. E podem surgir pelas seguintes razões:

- Razões sociais - Queixas relacionadas com indemnizações, restabelecimento dos meios de subsistência ou com o impacto ambiental do trabalho, etc.
- Razões laborais (ambiente, saúde e segurança no trabalho) - Queixas relacionadas com o trabalho, a saúde, a segurança e o ambiente no local de trabalho.

#### b) Sensíveis

Uma queixa sensível diz respeito geralmente a casos de corrupção, fraude, exploração ou abuso sexual, assédio sexual, casamentos precoces, tráfico de pessoas, abuso de crianças, violação, infracção grave ou negligência profissional.

### 3. Confirmação

- **No caso de sugestões ou reclamações improcedentes**, o requerente é informado num prazo máximo de **5 dias úteis** a partir da recepção da reclamação, sobre as razões da invalidez, e caso seja pertinente derivará ou sugerirá outros canais de resolução. De seguida, o ponto focal (PF) que pode ser o oficial de desenvolvimento comunitário/assistente de salvaguardas anota o caso no registo como encerrado.
- **No caso de sugestões, consultas ou pedido de esclarecimento**, o requerente é contactado pelo PF, para agradecimento pela sugestão ou esclarecimento as dúvidas ou questões apresentadas, e se for o caso indicar as acções de seguimento. Neste caso, o PF acordará com o requerente e os atores relevantes do projecto as acções a tomar e os respectivos prazos, assim como o processo de seguimento se for o caso. O PF anotará o caso no registo como encerrado ou com a indicação das acções de seguimento acordadas e atores responsáveis. Este processo se deve realizar dentro de **10 dias úteis** da data de recepção da consulta.
- **No caso de queixas ou reclamações**, o PF informará ao requerente que seu caso tem sido registado e convocará um encontro com as partes envolvidas para investigar e documentar os elementos da reclamação e procurar uma solução amigável ou definir um processo de revisão a outro nível. Esta informação deverá ser enviada ao requerente dentro de **5 dias úteis** desde a recepção da queixa e o encontro deve ter lugar dentro de **5 dias úteis** desde a notificação.

As comunicações com o requerente podem ser feitas através de mensagens telefónicas (sms), carta ou pessoalmente. No caso de contactos pessoais o PF anotará o registo indicando o conteúdo e resultado da comunicação.

#### 4. Verificação, investigação, acção das reclamações

O PF junto com o reclamante e as outras partes envolvidas (provedor de serviços, empreiteiros, coordenação do projecto, etc) realizarão uma investigação para verificar a validade da reclamação e procurar uma solução amigável.

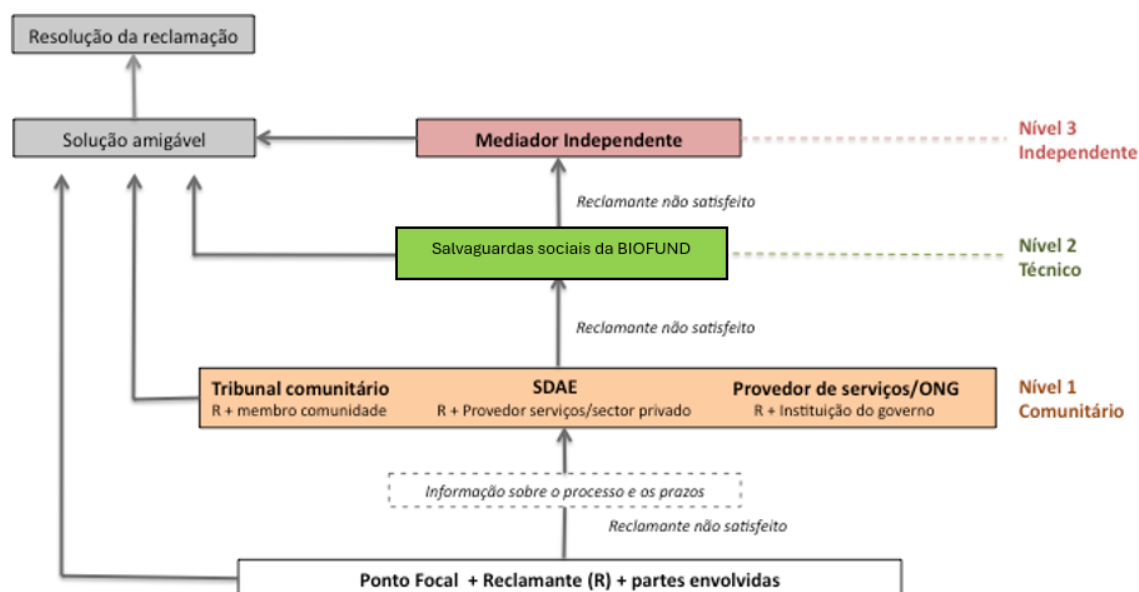
No caso do reclamante não ficar satisfeito, o PF informará ao reclamante sobre os diferentes níveis de resolução das reclamações incluindo o recurso judicial e os prazos de atendimento para cada caso, que dependerão do tipo e alcance da reclamação, mas não excederão 15 dias úteis, salvo trate-se de um caso complexo, se acorde um prazo alternativo entre a partes interessadas, ou o reclamante demande proceder ao próximo nível de resolução.

O PF registará a ocorrência e a sua solução ou derivação no sistema.

As reclamações deverão, na medida do possível, ser resolvidas de maneira amigável e a nível local de acordo com os regulamentos e critérios dos manuais de implementação dos projectos. Se para a resolução do caso for necessário considerar compensações adicionais significativas, medidas correctivas complexas ou a imposição de sanções, estas devem estar em linha com as regras operativas da BIOFUND, dos projectos, do quadro legal nacional e as políticas específicas dos doadores (particularmente as salvaguardas ambientais e sócias).

#### 5. Procedimentos gerais de gestão do MDR

As ocorrências podem ser geridas a três níveis, nomeadamente: (i) nível comunitário (local da parte afectada) (ii) nível técnico/do projecto e (iii) nível independente/jurídico, figura 4.



**Figura 4:** Níveis de resolução de reclamações através do MDR

### i) Nível 1: Comunitário

Se o PF não conseguir uma solução amigável, o caso passará para o primeiro nível de resolução. Neste nível, os mediadores dependendo das partes envolvidas na queixa, serão:

- Entre indivíduos, ou grupos de indivíduos da comunidade -> Tribunal Comunitário
- Entre indivíduos ou grupos de indivíduos, e/ou a comunidade e provedor de serviços, sector privado ou equipa do projecto -> Serviço Distrital de Actividades Económicas (SDAE)
- Entre indivíduos ou grupos de indivíduos, e/ou a comunidade e provedor de serviços, sector privado ou equipa do projecto -> Serviço Distrital de Planeamento e Infra-estruturas (SDPI)
- Entre indivíduos ou grupos de indivíduos, e/ou a comunidade e instituição governamental/Área de Conservação -> ONG não ligada ao projecto.

O PF informará ao mediador (Tribunal Comunitário, SDAE, Área de Conservação, ONG) do motivo da reclamação e os argumentos das partes, dos resultados das investigações e das propostas de solução e resultados, e o mediador tentará alcançar uma solução amigável dentro de um prazo de 15 dias úteis ou outro prazo acordado pelas partes.

- Se o reclamante aceitar a solução proposta, o PF elabora um relatório com a resolução do caso que é assinado pelas partes e regista o caso como resolvido.
- Se o reclamante não aceitar a solução proposta, o PF elabora um relatório explicando os motivos pelos quais não foi alcançada uma solução, integra o relatório ao registo e refere o caso à unidade de salvaguardas da BIOFUND (nível 2).

O PF carrega o relatório do nível 1 no sistema de MDR.

### ii) Nível 2: Técnico (BIOFUND – Unidade de Salvaguardas)

A unidade de salvaguardas da BIOFUND dispõe de toda a informação no sistema para proceder à análise da reclamação e atribuirá o processamento de cada reclamação a um oficial de salvaguardas. A solicitação do reclamante ou se o considerar necessário, o oficial de salvaguardas responsável pelo caso organizará uma visita ao terreno para ouvir as partes envolvidas e propor uma solução. A unidade de salvaguardas da BIOFUND terá um máximo de 20 dias para emitir suas conclusões.

- Se o reclamante aceita a solução proposta, o oficial de salvaguardas responsável elabora um relatório com a resolução do caso que é assinado pelas partes (Vide em anexo 2).
- Se o reclamante não aceita, o oficial de salvaguardas responsável elabora um relatório explicando os motivos pelos que não foi alcançada uma solução (Vide em anexo 3), e o caso passa ao nível 3.

O salvaguarda ambiental e sociais da BIOFUND carrega o relatório do nível 2 no sistema do MDR e notificam ao PF a nível comunitário.

### iii) Nível 3: Independente (mediador neutral e independente)

Espera-se que a maioria das reclamações cheguem a uma solução amigável antes de alcançar este nível. Contudo, se o reclamante não está satisfeito com a solução proposta pela equipa de salvaguardas ambientais e sociais da BIOFUND poderá apresentar seu caso a um mediador independente.



Neste caso, o oficial de salvaguardas da BIOFUND responsável pela reclamação elaborará um relatório resumo (incluindo a origem da reclamação os resultados das investigações e etapas anteriores) que enviará ao mediador independente. O mediador analisará estas informações e proporá uma solução. Se o considerar necessário, poderá chamar as partes envolvidas a um encontro ou solicitar documentação ou investigações adicionais. O mediador independente terá um máximo de 20 dias úteis para pronunciar-se.

- Se o reclamante aceita a solução proposta, O oficial de salvaguardas da BIOFUND responsável do caso elabora um relatório com a resolução do caso que é assinado pelas partes.
- Se o reclamante não aceita, o oficial de salvaguardas da BIOFUND responsável do caso elabora um relatório explicando os motivos pelos que não foi alcançada uma solução.

O PF informa ao reclamante sobre seus direitos e a via de apelação da decisão do mediador independente e carrega o relatório do nível 3 no sistema de MDR.

#### iv. Sistema judicial

O recurso judicial não forma parte do MDR mas é uma opção disponível que os reclamantes devem conhecer desde o início do processo. A utilização do recurso judicial deve se evitar na medida do possível devido aos atrasos na resolução dos casos.

Se os interesses das comunidades são anulados ou invalidados por outras acções do governo, existem provisões legais para apelar a um nível mais alto, como directores nacionais e ministros. Por ultimo, todos os cidadãos tem o direito de encaminhar suas reclamações ao Procurador público, instituição responsável para garantir que a lei é correctamente aplicada.

- **As reclamações anónimas são aceitáveis** - o PF realizará a investigação com os atores demandados e com peritos independentes se necessário, e, se possível, se procurará uma solução a nível comunitário ou técnico (BIOFUND), que será incorporada no programa, difundida pelos canais de maior difusão na área (rádio comunitária, reuniões ...) ou implementada da maneira mais efectiva e que proteja a identidade do reclamante.

#### v. Participação do Financiador<sup>2</sup>

Se o manifestante não ficar satisfeito com a recomendação dos níveis acima mencionados, pode apresentar a ocorrência junto do Serviço de Reparação de Queixas do Banco Mundial (<https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>).

### 6. Implementação das ações acordadas

Uma vez concluído cada processo o PF e o oficial de salvaguardas da BIOFUND tomarão as acções necessárias para implementar os acordos alcançados dentro de 15 dias úteis contado da data da assinatura do mesmo. No caso de acordos que requeiram modificações permanentes ao projecto e seus sistemas ou processo, ou medidas que requerem mais tempo ou várias actividades, o acordo incluirá um plano de acção com o respectivo calendário. O acordo deverá também indicar o orçamento necessário para sua implementação e os atores responsáveis por cada actividade.

---

<sup>2</sup> Específico para projectos financiados pelo Banco Mundial (BM)

## 7. Monitoria e Avaliação

A monitoria do MDR será realizada pelo pessoal de salvaguarda da BIOFUND e se refere ao processo de seguimento das reclamações e de sua resolução que serve para:

- 1) Monitorar o número e tipo de reclamações para tomar ações proactivas para evitar reclamações futuras,
- 2) Monitorar a efectividade do MDR em termos de:
  - o sua utilização (número, tipo, origem de casos, tendências)
  - o sua eficiência (respostas e conclusões dentro dos prazos)
  - o sua efectividade (nível de satisfação dos usuários e da comunidade em geral)

Os projectos MozNorte e MozRural utilizam o sistema do MDR alojado no SIS (Sistema de Informação de Salvaguardas) do FNDS para realizar a monitoria das reclamações.

Os sistemas de M&A dos projectos devem incluir indicadores para medir a eficiência da monitoria e resolução das reclamações e incorporá-la no Quadro de Resultados do Projecto (*Project Results Framework*).

Os indicadores que se vão a utilizar são os seguintes:

- Número de reclamações registadas
- Percentagem de reclamações respondidas dentro dos prazos
- Percentagem de reclamações resolvidas em cada nível/etapa
- Tempo mínimo, máximo e médio necessário para resolver as reclamações
- Percentagem de beneficiários dos projectos que conhecem o MDR
- Nível de satisfação da comunidade com o MDR (inquérito de percepções)
- Nível de satisfação dos usuários com o MDR

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 (numero 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.

## 8. Mecanismo de Gestão de Queixas Sensíveis

Tendo em conta os riscos associados ao tratamento de questões sensíveis, a equipa do MDR deve tranquilizar o manifestante ou afectado para que possam apresentar a sua ocorrência, com toda a segurança, e será criado um protocolo de partilha de informações através do qual as informações serão filtradas e partilhadas a diferentes níveis.

Tendo em conta as queixas sensíveis o MDR deve ser orientado pelos seguintes princípios:

- **Abordagem centrada no sobrevivente:** uma abordagem centrada no sobrevivente cria um ambiente de apoio no qual os direitos e desejos do sobrevivente são respeitados, a sua segurança é salvaguardada e é tratado com dignidade e respeito.

- **Consentimento informado e confidencialidade:** os sobreviventes têm o direito de escolher a quem querem ou não contar a sua história, e qualquer informação sobre eles só deve ser partilhada com o seu consentimento informado, e devem ser informados de que o seu caso só será partilhado com o seu consentimento, de forma segura e seguindo padrões éticos, e que o sobrevivente pode mudar de ideias a qualquer momento.
- **Anonimato:** as informações do sobrevivente serão anonimizadas e tratadas de forma confidencial.
- **Segurança:** a segurança física, psicológica e emocional do sobrevivente será sempre considerada a primeira e mais importante prioridade, podendo mesmo ser adoptadas medidas temporárias para restabelecer a segurança, a fim de evitar novas retaliações por parte dos agressores, das pessoas que protegem os agressores ou de membros das suas próprias famílias ou comunidades, devido a normas sociais nocivas de aceitação da violência e do patriarcado. Serão seguidos protocolos de encaminhamento confidenciais para os provedores de serviços e nas comunicações permanentes com a sobrevivente.
- **Não discriminação:** todos os sobreviventes que denunciem incidentes de VBG têm direito a um tratamento igual e justo, independentemente da idade, identidade de género, raça, religião, nacionalidade, etnia, orientação sexual, deficiência ou qualquer outra característica, e devem ser encaminhados para os provedores de serviços de VBG, independentemente de o incidente estar ou não relacionado com o projecto, e sem demora.
- **Respeito:** todas as medidas adoptadas devem ser orientadas pelo respeito pelos desejos, escolhas, direitos e dignidade do sobrevivente. O sobrevivente deve ser informado sobre a resolução do caso e sobre qualquer decisão tomada, de forma a não o prejudicar ainda mais. Tem também o direito de escolher se quer apresentar queixa e em que medida e de que forma quer participar numa investigação. O sobrevivente pode decidir quais os serviços a procurar, incluindo recursos legais, e deve receber informações exactas e exaustivas, devendo a sua decisão ser respeitada. Note-se que os sobreviventes podem alterar a sua decisão e os seus direitos devem ser respeitados e protegidos.
- **Acesso a serviços holísticos e de qualidade:** a sobrevivente tem o direito de ser encaminhada para os provedores de serviços de VBG disponíveis, de acordo com as suas preferências, e de receber informações exactas e claras sobre os serviços que oferecem.

A equipa do MDR garante que todas as queixas de natureza sensível são tratadas confidencialmente, respeitando os desejos e preferências do sobrevivente sem represálias e tendo sempre em conta a segurança e a protecção dos queixosos e dos sobreviventes.

Tal como no caso das queixas não sensíveis, é importante que os beneficiários finais, directos ou indirectos, sejam informados e sensibilizados em relação ao MDR e para o seu funcionamento. As populações afectadas, especialmente as mulheres e as raparigas e outros grupos de risco, devem ser activamente envolvidas na identificação dos canais mais adequados para o mecanismo de resolução de litígios e este deve funcionar em estreita coordenação com o mecanismo multisectorial para as vítimas de violência e outros provedores de serviços de VBG.

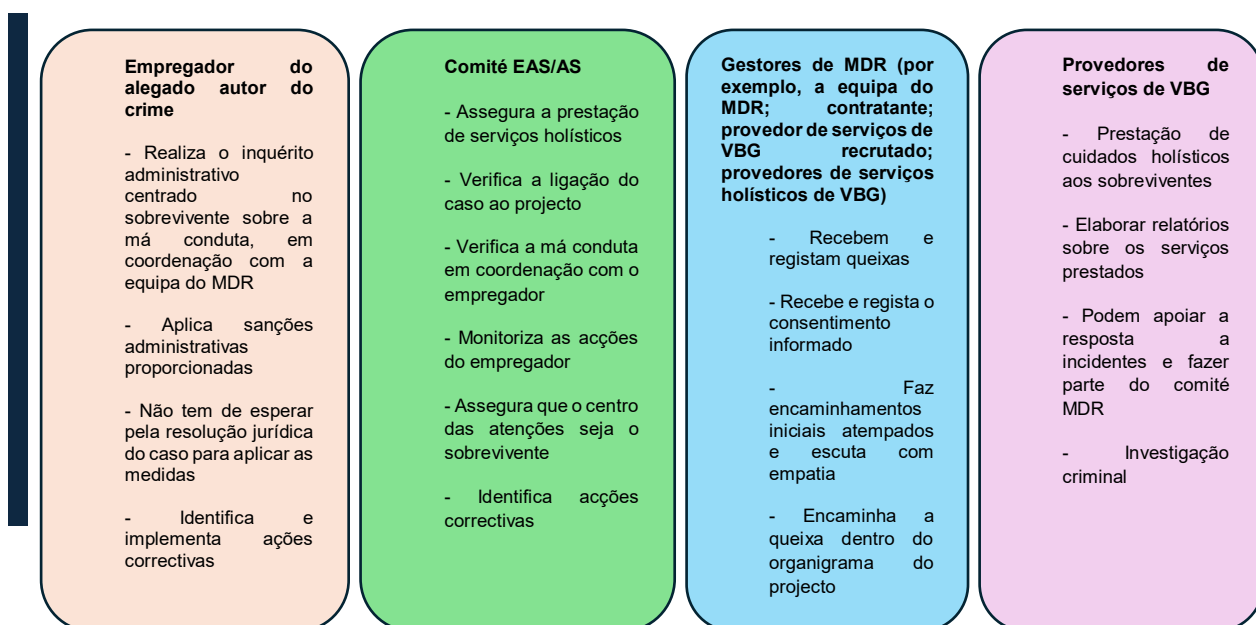
O/A sobrevivente ou manifestante pode denunciar uma situação através de qualquer canal desejado, incluindo os seguintes:

- Pontos focais do MDR, operadores da linha de denúncia (linha verde), provedor de serviços de apoio, de acordo com a confiança atribuída a estes membros: recebem a queixa, encaminham para os serviços de apoio holístico (no mínimo – medical, psicossocial e/ou jurídico em função dos desejos da sobrevivente), fazem referência da queixa para a Especialista Social e/ou de VBG para um seguimento;
- Especialistas sociais e de VBG do projecto: recebem a queixa, encaminham para os serviços de apoio holístico (no mínimo – medical, psicossocial e/ou jurídico em função dos desejos da sobrevivente), e faz o seguimento da denúncia;

A equipa do MDR, deve fornecer informações sobre os serviços holísticos de cuidados contra a VBG disponíveis para os sobreviventes de EAS/AS (proteção/legal, médica, psicossocial e cuidados centrados no sobrevivente). Os sobreviventes devem ser informados sobre os riscos e os serviços de apoio disponíveis localmente para evitar/minimizar riscos como gravidez indesejada, infecções sexualmente transmissíveis, como o HIV/SIDA, ou qualquer outra consequência do abuso sexual, como mostra a figura abaixo.



**Figura 5.** Passos a seguir na gestão de queixas sensíveis



**Figura 6.** Actores envolvidos na resposta a casos de EAS/AS

Todas as queixas complexas, bem como o seu tratamento e as medidas a tomar, devem ser comunicadas aos níveis mais elevados do projecto.

## 9. Procedimentos operacionais padrão (POP) de Gestão e investigação de Denúncias de VBG/EAS/AS

O POP é destinado a todos os que possam estar envolvidos no processo de recebimento, registro de ocorrência, processamento de denúncias relacionadas a VBG/EAS/AS nomeadamente: BIOFUND, beneficiários da BIOFUND, parceiros da BIOFUND incluindo provedores de serviços, actores comunitários que por ventura sejam comissionados para o processo de investigação, pontos focais do MDR e membros do mecanismo multisectorial. A tabela que se segue, descreve as responsabilidades na aplicação do POP.

**Tabela 1- Responsabilidades na aplicação do POP**

PROCEDIMENTO	RESPONSÁVEL	QUEM DEVE IMPLEMENTAR /PARTICIPAR
1- RECEBIMENTO DE DENÚNCIA NO MDR	MDR	Pontos focais (provedor de serviço, escolas, CGRN) Oficiais Comunitários Provedores do mecanismo multisectorial Gestores de caso
2- PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE DENÚNCIA E CODIFICAÇÃO	Responsável pelo registo de dados do caso	Especialista e assistentes de Género e VBG Provedores do mecanismo multisectorial Pontos focais (provedor de serviço, escolas, CGRN)

3- SOLICITAÇÃO DO CONSENTIMENTO PARA DENÚNCIA FORMAL E USO DE SERVIÇOS	Gestores de caso	Pontos focais (provedor de serviço, escolas, CGRN) Provedores do mecanismo multisectorial Especialistas e Assistentes de Género e VBG
4- REGISTO DE RELATÓRIO INICIAL DO CASO DE VBG/EAS/AS	Especialista de Género e VBG da BIOFUND	Pontos focais (provedor de serviço, escolas, CGRN) Provedores do mecanismo multisectorial
5- REPORTE DE DENÚNCIA À PIU (BIOFUND)	Oficial de Desenvolvimento Comunitário	Pontos focais (provedor de serviço, escolas, CGRN) Provedores do mecanismo multisectorial
6- COMISSIONAMENTO DE EQUIPE DE INVESTIGAÇÃO	BIOFUND, MTA/ANAC , Empreiteiro	Especialistas e Assistentes de Género e VBG Provedores do mecanismo multisectorial
7- REFERÊNCIA DO CASO AO MECANISMO MULTISSECTORIAL	Gestores de caso MDR	Pontos focais (provedor de serviço, escolas, CGRN) Provedores do mecanismo multisectorial
8- GESTÃO DOS CASOS NO MECANISMO MULTISSECTORIAL	Gestores de Caso	Especialista de Género e VBG – BIOFUND Pontos focais (provedor de serviço, escolas, CGRN)
9- INVESTIGAÇÃO ADMINISTRATIVA EM RELAÇÃO AO CASO DE VBG/EAS/AS	Entidade empregadora (BIOFUND, MTA/ANAC, Empreiteiro, etc.)	Pontos focais (provedor de serviço, escolas, CGRN) Provedores do Mecanismo Multisectorial Entidade empregadora
10- PROCESSO DISCIPLINAR E APLICAÇÃO DAS SANÇÕES PREVISTAS NO COC E PELA LEI NACIONAL	Entidade empregadora (BIOFUND, MTA/ANAC, Empreiteiro, etc.)	Entidade empregadora
11- FECHO DO CASO DE DENÚNCIA	Gestores de caso	Especialista de Género e VBG – BIOFUND
12- COMUNICAÇÃO DE FECHO DE DENÚNCIA	Especialista de Género e VBG – BIOFUND	Gestores de caso

<b>13- APLICAÇÃO DE MEDIDAS DE MITIGAÇÃO POS DENÚNCIA</b>	Gestores de caso	Especialista de Género e VBG – BIOFUND Provedores do mecanismo multisectorial Pontos focais (provedor de serviço, escolas, CGRN)
---	------------------	--

As atividades a serem realizadas são de responsabilidade exclusiva do sector de Salvaguardas Ambientais e Sociais e Género. A tabela que se segue indica as diferentes entidades/cargos e as suas respectivas responsabilidades na aplicação do POP.

**Tabela 2: Entidades/cargos e responsabilidades**

Entidade/Cargo	Atribuições e responsabilidades
BIOFUND, MTA/ANAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisiona a revisão do CoC e do Quadro de Responsabilização e Resposta.</li> <li>• Elabora ou concorda com os termos de referência para o ponto focal de EAS/AS ao nível das áreas de implementação dos projectos.</li> <li>• Garante que os documentos sejam disponibilizados a todos os colaboradores, trabalhadores subcontratados, estagiários, beneficiários directos ou parceiros da BIOFUND.</li> <li>• Garante que todos os colaboradores, trabalhadores subcontratados, estagiários, beneficiários directos ou parceiros da BIOFUND na folha de pagamento da BIOFUND assinem o CoC e que uma cópia assinada seja mantida no arquivo pessoal do trabalhador no local de trabalho.</li> <li>• Garante que os pontos focais recebam seus termos de referência e que todo o pessoal leu as diretrizes.</li> </ul>
Ponto focais de EAS/AS: (provedor de serviço, escolas, CGRN) Oficiais Comunitários Provedores do mecanismo multisectorial Gestores de caso – MTA/ANAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serve como um link para a plataforma móvel para conectar as pessoas com queixas de EAS/AS a procedimentos específicos no âmbito do MDR da BIOFUND para abordar e resolver reclamações de EAS/AS;</li> <li>• Encaminha o reclamante para serviços de apoio a sobreviventes sempre que necessário e quando ainda não estiver sendo atendido pelos operadores da linha direta de EAS/AS;</li> <li>• Atua como interlocutor geral no MTA/ANAC no caso de queixas relacionadas a EAS/AS, para garantir coordenação, comunicação apropriada e acompanhamento.</li> </ul>
Gestores das áreas de Conservação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garante que o MDR está estabelecido e operacional de acordo com os procedimentos acordados, incluindo o ponto focal de EAS/AS;</li> <li>• Todos os funcionários do parque assinaram o código de conduta,</li> <li>• A pessoa de contacto é designado e inclui os termos de referência para o seu cargo,</li> <li>• Todos os funcionários do parque leram o CoC e entenderam as diretrizes, e</li> </ul>



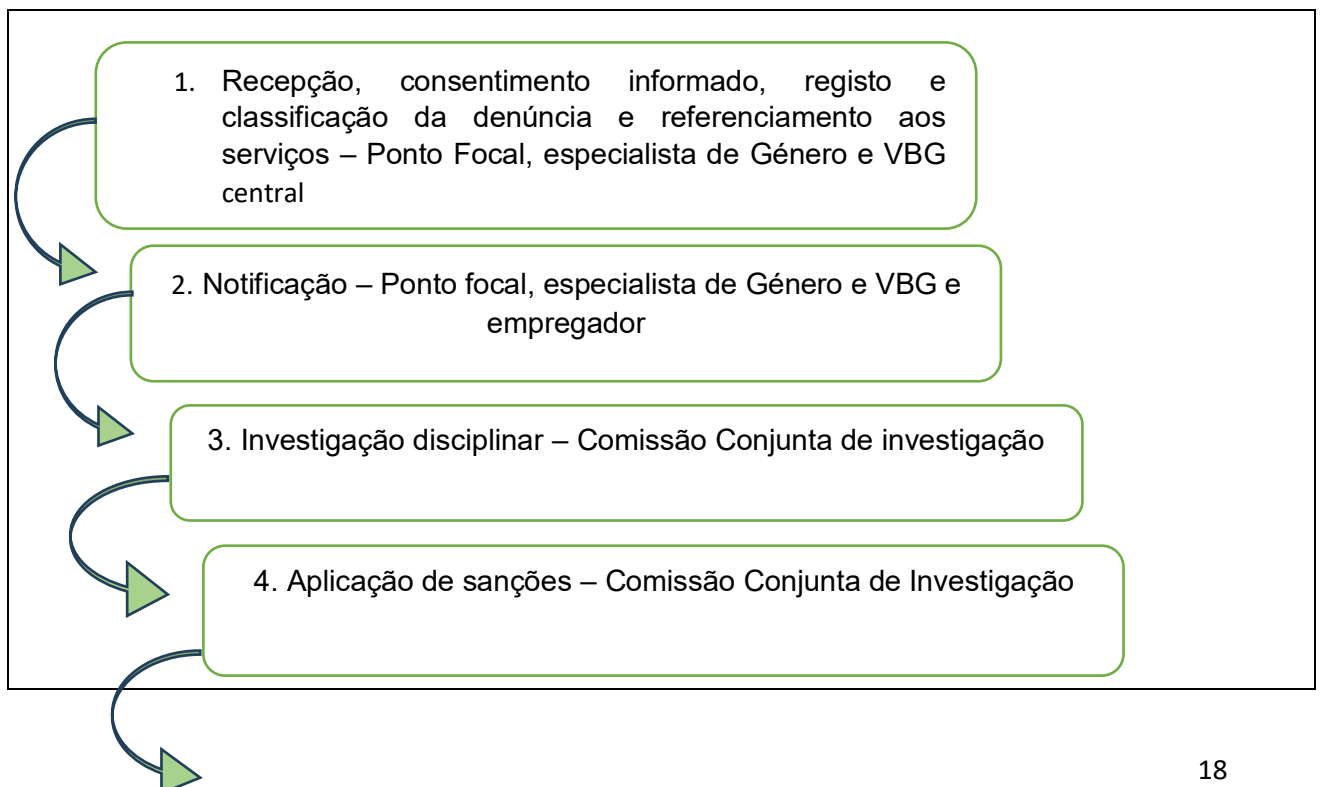
- Garante que a EAS/AS e outros incidentes violentos sejam relatados e tratados de acordo com as diretrizes emanadas no CoC e Quadro de resposta.

Especialista de SAS/Género e VBG

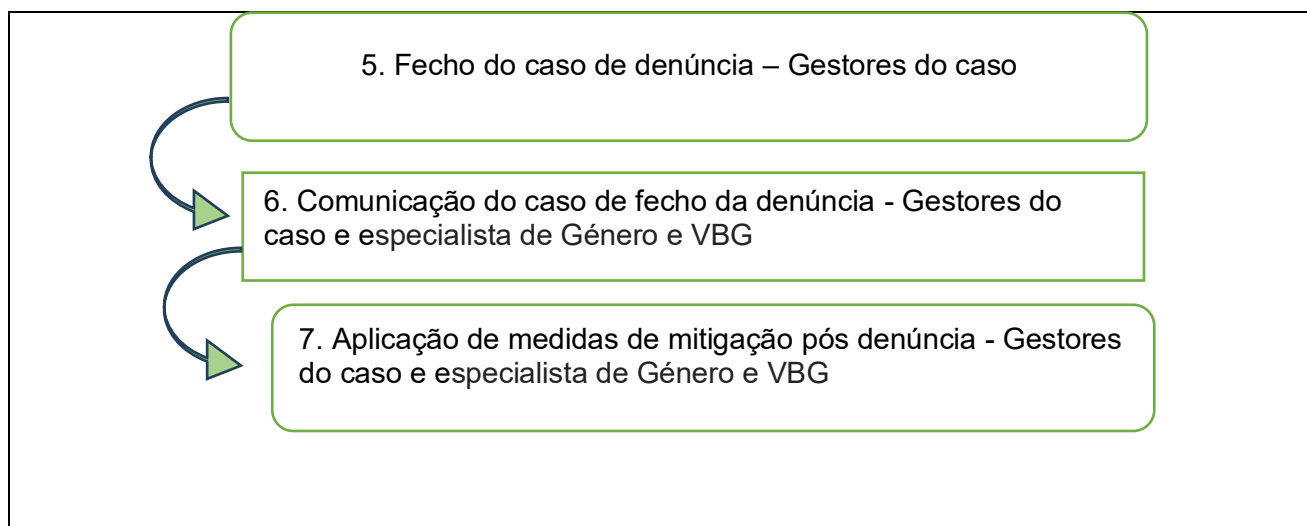
- Treinar os pontos focais nas áreas de implementação dos projectos para fornecer apoio psicossocial básico e encaminhamentos para atendimento médico quando necessário no caso de pessoas com queixas relacionadas a EAS/AS,
- Treinar os pontos focais na coleta e gestão ética e confidencial de queixas de EAS/AS, incluindo o encaminhamento para serviços de apoio, se necessário,
- Estabelecer e manter uma linha direta exclusiva para receber e encaminhar reclamações de EAS/AS (a ser gerenciada por uma agência externa), principalmente durante o período inicial do projeto, de modo a assegurar a implementação de protocolos de encaminhamento e acordos de serviço com os fornecedores identificados.
- Organizar sessões de palestras/sensibilização para as partes interessadas do projecto sobre a prevenção e resposta à EAS/AS, incluindo os serviços disponíveis e o acesso ao MDR.
- Desenvolver mensagens de rádio para apoiar o estabelecimento, por uma agência externa, da linha direta para EAS/AS e informar as comunidades nas áreas de intervenção do projeto sobre a prevenção e resposta à EAS/AS, incluindo os serviços disponíveis para sobreviventes de EAS/AS.

**Nota:** A responsabilidade na aplicação do POP poderá variar caso à caso dependendo do tipo de caso e da sua complexidade.

A Figura que se segue, mostra o Fluxograma que clarifica quem serão os responsáveis em cada momento do processo, mostrando o caminho exacto de uma possível reclamação de EAS/AS ou VBG, desde a entrada até ao desfecho.







**Figura 7.** Fluxograma de responsabilidades

### 9.1 Condições para aplicação do POP

Em todo processo de gestão de denúncias a abordagem deve ser centrada no sobrevivente ou seja:

- i. **As sobreviventes devem ser tratadas com dignidade** e respeito, priorizando o que estas têm a dizer, e solicitar o seu consentimento em todas fases do processo;
- ii. **Permitir que as sobreviventes tomem decisões informadas** sobre o que estas querem e precisam fornecendo-lhes informações sobre as opções de serviços disponíveis e como acede-los;
- iii. **Ajudar as sobreviventes a sentirem-se seguras e manter suas informações confidenciais** e estas podem ser partilhadas apenas com consentimento escrito para tal;
- iv. **Tratar todas sobreviventes de forma igual e sem julgar**, certificando-se de que a experiência delas não é ignorada injustamente, por exemplo, porque estas são crianças adolescentes, velhos, deficientes, pertencem a minorias sexuais (homossexuais) de gênero, ou trabalho na prostituição.

### 9.2 Descrição dos Procedimentos Gerais de Gestão de Denúncias de VBG/EAS/AS

#### Procedimento 1 – Recebimento da Denúncia no MDR

Uma vez que a denúncia é recebida pelo MDR, o receptor/coordenador desta deve ser aberto o formulário de denúncia mantendo a confidencialidade através da codificação da identidade do/a sobrevivente, suposto agressor/a, denunciante membro do MDR e/ou provedor de serviços formais de VBG envolvido.

#### i) Como entender se um incidente de VBG/EAS/AS está ou não relacionado com o projecto.

- O suposto perpetrador é um funcionário/trabalhador do projecto;

- O suposto perpetrador assinou o código de conduta e passou de sessões de refrescamentos;
- É um funcionário público que comete o incidente de VBG/EAS/AS no âmbito das suas funções/actividades relacionadas com o projecto.

**Nota:** Caso o/a sobrevivente seja beneficiário/a do projecto não implica que o caso seja necessariamente relacionado com o projecto. Caso o incidente de EAS/AS esteja ou não relacionado com o projecto o/a sobrevivente que realizar o reporte deve ser apoiado/a e referenciado/a aos serviços, se o assim desejar. Além disso, caso tiver questão sobre a relação com o projeto, o incidente deverá ser notificado ao Banco mundial.

## Procedimento 2 – Preenchimento do formulário de denúncia e codificação

Todas as denúncias devem ter um formulário de denúncia preenchido e registado no MDR. As queixas relativas a incidentes EAS/AS, recebidas verbalmente (por telefone ou oralmente), por escrito ou por correio electrónico, devem ser devidamente registadas, sendo criada para o efeito, uma ficha de ocorrência bem identificada e enumerada usando um código alfanumérico para preservar informações sensíveis. A ficha do caso deve conter as seguintes informações:

- Idade e género do sobrevivente, se conhecido;
- Tipo / pormenor do incidente relatado (conforme relatado);
- O local / sítio onde o incidente ocorreu;
- A data e a hora em que o incidente ocorreu;
- Se o alegado autor do crime é um trabalhador do projecto ou implementa actividade do projecto, conforme indicado pelo sobrevivente;
- A necessidade do sobrevivente / o que o sobrevivente pretende em relação ao incidente denunciado;
- Indicar os serviços para os quais o sobrevivente foi encaminhado;
- Como foi recebida a ocorrência (oral; telefone; escrita);
- Data e local onde a ocorrência foi apresentada;
- Nome do manifestante, se desejar deixar o seu nome;
- Código de referência que deve ser sequencial à ocorrência;
- Número de telefone do manifestante (se aplicável) ou outras formas de contacto;
- Consentimento informado assinado pelo denunciante e pela sobrevivente (se não coincidirem);
- O formulário com o código do sobrevivente deve ser guardado separadamente dos outros formulários do processo;
- Todos os documentos relativos a uma ocorrência, desde o seu início até à sua conclusão, terão um arquivo específico;
- Todas as pessoas que apresentaram reclamações sensíveis serão contactadas para confirmar o registo das mesmas e, se necessário, sobre as etapas e fases do tratamento dos casos;
- Os registos dos sobreviventes da EAS/AS devem ser guardados separadamente de outras queixas gerais num local seguro, acessível ao pessoal autorizado do projecto.

## Procedimento 3 - Solicitação do consentimento para denúncia formal e uso de serviços

Todos os Reclamantes serão tratados com cortesia e de forma justa em todos os momentos, e nenhum Reclamante será tratado de forma menos favorável do que qualquer outra pessoa considerando.

Todas as queixas serão tratadas com confidencialidade. Para tal deve-se solicitar o consentimento da sobrevivente/ e ou seus tutores para investigação de caso, formalização da denúncia e uso de serviços este deve ser feito por escrito após explicação detalhada do conteúdo do consentimento, este deve ser lido em voz alta na língua de entendimento da vítima e de acordo com a sua idade e/ou limitações. Para os casos dos reclamantes que tenham alguma forma de deficiência que não permita a compreensão ou entendimento do conteúdo do consentimento informado, esta deve ser encaminhada aos serviços de saúde ou outro recurso comunitário que possa oferecer língua de sinais.

As sobreviventes e/ou seus cuidadores, quando necessário, devem ser informados sobre as leis de denúncia obrigatória em Moçambique, quando relevante, e as limitações à confidencialidade relacionadas a essa política, no início do processo de gestão do caso, antes de divulgar os detalhes em relação a um incidente de EAS/AS e antes de prosseguir.

Os anexos 5 e 6 ilustram o consentimento informado e o acordo de confidencialidade e para processamento da denúncia.

#### **Procedimento 4 - Registo de Relatório Inicial do caso de VBG/EAS/AS**

O registo de casos de EAS/AS devem ser armazenados separadamente das outras queixas gerais num local seguro, acessível apenas ao pessoal autorizado a geri-los. Nos casos em que a sobrevivente dê seu consentimento informado em registar formalmente a denúncia no MDR do projecto, a ocorrência é registada num Formulário especificamente elaborado para o efeito (**Anexo 7**). No caso em que a sobrevivente faça a denúncia pessoalmente, ela tem que ser ouvida num local apropriado para ser ouvida de forma segura e confidencial.

#### **Procedimento 5 - Reporte da denúncia a PIU (BIOFUND)**

O reporte de denúncia a PIU, deve igualmente ocorrer em 24 horas após a recepção da denuncia, através do MDR, onde estão documentadas as informações preliminares do caso e ainda anexados documentos importantes que possam acompanhar o caso e sustentar a denúncia.

**Notificação** – O Especialista de Género e VBG da BIOFUND à nível central e nível local são informados da queixa dentro de 24h pela parte que a recebeu. O Especialista de Género e VBG da irá notificar o BM dentro de 24h desde a recepção da notificação. Pontualidade na comunicação inicial é chave, mesmo se vários elementos ainda estejam por ser clarificados. Na base da informação recebida na fase de registo do caso – não é preciso nenhuma investigação nesta fase.

O empregador do alegado perpetrador também será notificado sobre a queixa recebida. Toda a informação sensível deverá ser tratada de acordo com procedimentos sigilosos e confidenciais e nenhuma informação sensível (por exemplo, identidade, endereço da sobrevivente) deverá ser partilhada com nenhuma pessoa que não seja directamente envolvida na gestão dos casos.

Quando se trata de um caso de crime público (por exemplo: abuso e violação sexual, VBG perpetrada contra um/a menor de idade, união prematura, entre outros), a denúncia imediata às autoridades competentes será necessária de acordo com a legislação nacional em vigor. Em todos os casos, tanto as sobreviventes ou as pessoas encarregadas deverão ser informadas antes de denunciar se for possível.

### **Procedimento 6 - Comissionamento de equipe de investigação**

A investigação do caso deve ser realizada por uma equipe comissionada tanto pela BIOFUND assim como pela entidade empregadora do suposto perpetrador, não devem ser conduzidas investigações unilaterais.

A investigação tem como objectivo analisar a possibilidade de aplicação de sanções previstas no Código de Conduta, quer de forma definitiva (término de contracto) ou preventiva (suspensão do contracto, transferência do alegado perpetrador, advertência entre outros) baseados nas evidências encontradas e eventuais relatórios dos provedores de serviços.

**Nota:** interações com os sobrevivente devem ser evitadas o mais possível e devem ser feitas apenas por pessoas devidamente qualificadas (provedores de serviços, especialistas de VBG) e devem sempre encontrar o consentimento do sobrevivente.

Uma vez aceite a denúncia, e constituída a equipe de investigação é importante avaliar-se o estado da segurança do sobrevivente e aplicar medidas de protecção adequadas, tal como o afastamento do suposto perpetrador de locais próximos sempre que possível, e a salvaguarda da confidencialidade de todo o processo.

### **Procedimento 7\_- Referencia do caso ao mecanismo multisectorial**

A/O sobrevivente recebe a informação sobre os serviços disponíveis na sua área e é encaminhada, se assim o desejar, assim que a queixa é recebida, ou seja, dentro de 24 horas ,na base do mapeamento feito, priorizando a Unidade Sanitária como serviço de linha de frente de acordo com a matriz de serviços formais e informais. Nesta fase, também o especialista de Género e VBG do projecto elabora um Plano de Acção de breve termo para o apoio ao sobrevivente e os serviços de que a/o sobrevivente necessita definindo papéis, responsabilidades e recursos necessários.

### **Procedimento 8 – Gestão dos incidentes no mecanismo multisectorial**

A gestão de casos no mecanismo multisectorial deve cumprir o que esta previsto no mecanismo multisectorial que deverá ser seguido de gestão comunitária onde as necessidades da/o sobrevivente devem ser reconhecidas e identificados os serviços disponíveis e monitorar a oferta desses serviços até ao fecho do caso.

### **Procedimento 9 - Investigação Administrativa do incidente de EAS/AS**

A investigação administrativa é da responsabilidade de uma Comissão Conjunta de Investigação indicada pelo empregador do suposto perpetrador. A composição da comissão de investigação pode variar dependendo do caso e pode integrar outros membros relevantes. Em geral o empregador tem a responsabilidade de conduzir o

inquérito através do pessoal dos recursos humanos, o pessoal do gestor da empresa, etc. Pode ter uma equipe de gestão da investigação dentro do empregador do qual a equipe de investigação vai ser identificada, ou os investigadores vão ser recrutados de uma entidade externa se for necessário. Os membros da comissão devem ser formados sobre a investigação das reclamações sobre EAS-AS.

O especialista de género e VBG da BIOFUND não faz parte da comissão de investigação, mas pode apoiar tecnicamente ou monitorar o processo do ponto de vista da PIU. É possível ter também um ponto focal da comunidade para apoio local.

Investigação criminal é uma opção a seguir pelo sobrevivente e ocorre em paralelo com a investigação administrativa. É implementada pelas instituições do sistema judicial, que tem como objectivo realizar a identificação das fontes de prova e a responsabilização dos autores de crimes.

### **Procedimento 10 - Aplicação das sanções previstas no Código de Conduta<sup>3</sup>**

Se o resultado da investigação administrativa comprovar a ocorrência, uma vez emitida a proposta de sanções prevista no Código de Conduta, regulamentos da empresa empregadora e leis nacionais e regulamentos laborais relevantes devem ser comunicadas por escrito ao empregador e cumpridas num prazo de 24 horas.

#### **Quando o alegado perpetrador deve ser suspenso ?**

- A gravidade do impacto do alegado incidente, tanto no/a sobrevivente como a reputação da empresa;
- Se o suposto perpetrado poderia colocar o/a sobrevivente ou denunciante em risco;
- Há necessidade de proteger a identidade do/a sobrevivente e/ou para minimizar o risco de retaliação.

### **Procedimento 11 - Fecho do caso de denuncia**

O encerramento administrativo do caso pelo MDR pode ser realizado pelos seguintes motivos:

- i) Encerramento administrativo por falta de consentimento para prosseguir com a denúncia formal por parte da sobrevivente. Nestes casos o processo de investigação criminal de parte das autoridades poderá continuar de acordo com o que está recomendado nas leis nacionais na matéria.
  - a. Lembre-se que o processo de seguimento/gestão de caso pós EAS/AS é encerrado de forma separada, apenas quando a sobrevivente já não possui uma condição de saúde ou social directamente relacionada com o incidente de EAS/AS em causa ou quando for determinado entre o gestor de caso e a sobrevivente que ela já tem alcançado os critérios para fechar a assistência ou não precisa mais de um apoio continuado.
- ii) Encerramento por finalização do processo de investigação e aplicação das sanções previstas no Código de Conduta;
- iii) Encerramento por não haver matéria para investigação. Esta decisão é apenas da comissão conjunta de investigação, e deve ser sustentada por um veredicto

---

<sup>3</sup> O Processo para aplicação da sanção pode ter duração de 45 a 90 dias dependendo da complexidade da instrução processual e, é da responsabilidade da empresa aplicar a sanção.

comprovado da falta de matéria por parte do sistema de justiça que tenha sido acionado, e esta comunicação deve ser feita por escrito.

**NOTA:** Se a investigação disciplinar for concluída e as sanções aplicadas, se avança para a etapa seguinte. Em caso contrário, deve-se reavaliar as necessidades da sobrevivente e identificar as barreiras à concretização dos objectivos de cuidados e tratamento. Elaborar um novo plano de caso e implementá-lo.

#### Procedimento 12- Comunicação de fecho de denúncia

- A comunicação do fecho da denúncia deve ser feita aos denunciantes e outros actores relevantes envolvidos no processo. É importante que a sobrevivente seja informada antes do suposto perpetrador ou de outras testemunhas a fim de evitar preocupações de segurança e dar tempo para assegurar ou actualizar o seu plano de segurança.
- Para fecho da denúncia deve ser enviado um relatório ao investidor contendo informação relevante sobre como foi gerido o caso de acordo.

#### Procedimento 13 - Aplicação de medidas preventivas e de mitigação após a denúncia

- O casos de EAS/AS são pouco reportados por vários motivos, no entanto quando há disponibilização de mecanismos de denúncia seguros e que apoiam as vítimas, estas denúncias podem se tornar mais frequentes .
- Durante o processo de fecho do caso a equipe de investigação deve analisar todos os factores que possam ter contribuído para a ocorrência da denuncia, especialmente os aspectos ligados ao projecto como: localização do acampamento, falhas nas supervisões de segurança, falta de aplicação de CoC, falta de liderança para imposição de medidas de mitigação, vulnerabilidade extrema na comunidade. Estes factores, podem ser inseridos ou explicados como parte ou anexo do relatório de investigação.

A Figura a seguir, mostra o Fluxograma de procedimentos Gerais de Gestão de Denúncias de EAS/AS

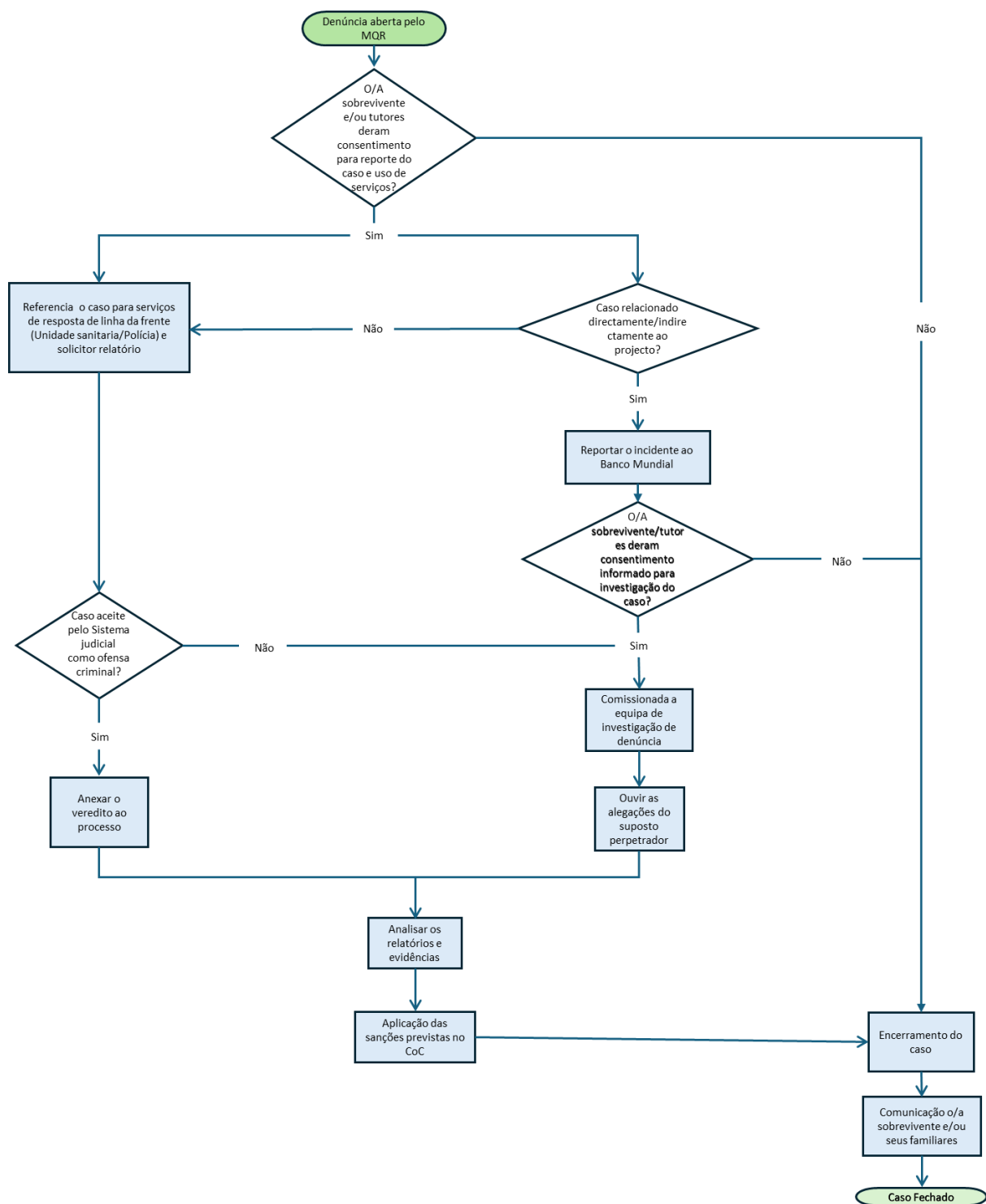


Figura 8: Fluxograma de procedimentos Gerais de Gestão de Denúncias de EAS/AS

### 9.3 Comunicação ao financiador

O financiador deve sempre ser informado sobre o processo e o seus avanços, sem que nenhuma informação sensível seja partilhada com o financiador. A notificação inicial deve ser feita dentro de 24 horas da recepção da queixa num dos canais do MDR. As informações iniciais prioritárias a ser partilhadas são:

- Idade e sexo da/o sobrevivente, se se conhece;
- Tipo de incidente reportado;
- Como a queixa está relacionada ao projecto (por ex. se o suposto perpetrador é um trabalhador da obra);
- Se o sobrevivente foi encaminhado para os serviços e quais.

### 9.4 Procedimentos para investigação administrativa

Sempre que for apresentada uma ocorrência, deve ser constituída a Comissão de investigação dentro de três (03) dias que deve começar dentro de cinco (05) dias com a verificação da má conduta e a recomendação de sanções proporcionais, de acordo com as verificações efectuadas e de acordo com o Código de Conduta assinado e em vigor no projecto. O relatório de investigação será realizado num prazo de 30 dias apos seu início.

De modo a evitar a re-vitimização da sobrevivente<sup>4</sup>, a comissão de investigação não convidará ou visitará o/a sobrevivente para compreender as razões da queixa e/ou propor e/ou discutir as opções de resolução.

Se a ocorrência se referir a um acto criminoso como EAS/AS, o manifestante tem o direito e a opção de apresentar uma ocorrência em qualquer altura (excepto no caso de denúncia obrigatória, quando aplicável).

#### 9.4.1 Responsabilidades da Comissão de Investigação

- 1- Garantir que o relatório sobre o caso seja adequado e alinhado com os princípios de resposta centrada na sobrevivente, segurança e confidencialidade;
- 2- Apoiar e monitorar de forma contínua a segurança e necessidades da vítimas e denunciantes;
- 3- A comunicação para aplicação de eventuais sanções baseadas no resultado da investigação administrativa deve ser realizada por escrito pelo empregador;
- 4- Assinar um acordo de confidencialidade sobre o trabalho de investigação.

#### **A comissão de investigação deverá determinar no seu relatório se:**

1. Existem informações suficientes para constituir uma denúncia?
2. O comportamento relatado constitui uma potencial violação do código de conduta?
3. Recolher e obter evidências fornecidas por pessoas idóneas, devidamente identificadas conduzindo entrevistas e concluir o achado de investigação com base em evidências recolhidas, preparar e enviar um relatório de investigação incluindo um registo de todas as etapas.

---

<sup>4</sup> Repetir a experiência de relatar a violência pode ser traumático para a sobrevivente: Ao ser chamada a explicar repetidamente sua situação, a pessoa pode reviver o trauma, o que pode agravar seu sofrimento emocional e psicológico.



**Durante e imediatamente após a investigação, a comissão terá que:**

- Atualizar regularmente a sobrevivente sobre o andamento da investigação, sem comprometer a confidencialidade.
- Quando uma investigação prossegue, o suposto perpetrador deverá ser informado de que existe uma acusação contra ele e ter uma oportunidade de responder.
- Para os casos que foram denunciados aos serviços de polícia/justiça para sua investigação, a Comissão de investigação deverá articular com os mesmos de forma a recolher informações relevantes e evitar de se duplicar os inquéritos sobre o mesmo caso e assim comprometer o processo de investigação formal ou causar mais danos à vítima (risco de re-vitimização da sobrevivente).
- Comunicar o resultado da investigação a todas as partes relevantes, mantendo a confidencialidade
- Arquivar todos registos da investigação para que permaneçam confidenciais nos cacifos designados para o efeito e alocados nos escritórios do projecto e devidamente protocolados;

**O que a equipa de investigação deve fazer para garantir a confidencialidade ?**

É fundamental que a confidencialidade seja mantida a fim de proteger as vítimas, testemunhas, denunciantes e supostos perpetradores. Por tanto há que:

1. Limitar o número de pessoas com quem a informação é partilhada;
2. Realizar as actividades de investigação, incluindo entrevistas, num local privado;
3. Caso os/as sobreviventes deem consentimento para ser parte da investigação sempre deverão ser ouvidas num lugar seguro e nunca juntamente com o suposto perpetrador.
4. Arquivar todas as informações em papel e em formato eletrónico de forma segura num cacifo alocado para o efeito.
5. Também é importante controlar os rumores, garantindo que os gestores de caso são informados sobre o relatório estão cientes de que não têm permissão para comunicar-se com os outros.

### 9.5 Relatório final da equipa de investigação

A investigação administrativa, que deve ser gerida por um comité ou uma equipa com membros formados na investigação de EAS/AS e reclamações sensíveis, pode apresentar as seguintes conclusões com base nas provas de má conduta e deve reflectir a abordagem centrada no sobrevivente:

- Fundamentada: Com base no equilíbrio de probabilidades e por dedução razoável, a alegação é provavelmente verdadeira;
- Não fundamentada: com base num balanço de probabilidades, é mais provável que as alegações não sejam verdadeiras;
- Inconclusivo: com base numa avaliação das probabilidades, é igualmente possível que a alegação seja verdadeira ou não. Não existem provas suficientes para determinar se a alegação é verdadeira.

## 9.6 Confidencialidade

### a) Dever de confidencialidade

O/A especialista de Género e VBG, compromete-se a proteger a identidade do ocorrente e a tratar as informações pessoais de acordo com os requisitos legais. Esta obrigação é extensiva a todos os empregados ou representantes que participam no processo de tratamento da ocorrência.

As informações sobre uma ocorrência serão partilhadas no seio da BIOFUND com base na necessidade de conhecimento e apenas na medida do necessário para completar um passo no âmbito deste Procedimento.

### b) Dados pessoais

Os dados pessoais contidos no Registo de Reclamações serão mantidos apenas durante o tempo necessário para investigar a ocorrência e implementar uma resolução. Para além da BIOFUND, o Consultor não partilhará informações pessoais com terceiros, a menos que tal seja exigido por lei ou autorizado pelo ocorrente.

### c) Conflitos de interesse

Existe um conflito de interesses quando há uma divergência entre os interesses de um funcionário da Consultora ou do Contratante e as suas responsabilidades no âmbito do presente procedimento, de tal forma que um observador independente possa razoavelmente questionar se as acções dessa pessoa são influenciadas pelos seus próprios interesses.

O presente procedimento procura gerir potenciais conflitos de interesses, separando as funções e responsabilidades dos indivíduos envolvidos no processo de tratamento de ocorrências e evitando colocar os indivíduos numa posição em que os conflitos possam ser percecionados. Quando uma ocorrência diz respeito a um determinado consultor ou trabalhador do contratante, essa pessoa não deve desempenhar qualquer papel no processo de tratamento da ocorrência.

### d) Protecção contra a retaliação

Retaliação é qualquer acção adversa tomada contra um ocorrente, empregado ou Contratante cujo objectivo é frustrar o funcionamento do presente Procedimento. A Consultora não tolerará tal conduta. Quando forem levantadas preocupações sobre retaliação ou vitimização, estas serão investigadas de forma justa. As pessoas acusadas de retaliação não terão o direito de conduzir o inquérito ou de tratar da queixa, devido ao facto de estarem em conflito de interesses.

## 9.7 Estratégia de comunicação

Uma estratégia de comunicação foi elaborada paralelamente a este manual integrando também um orçamento para a devida implementação do MDR.

A estratégia de comunicação foi elaborada em Português, no entanto um resumo técnico será traduzido nas línguas locais faladas nas diversas paisagens de implementação dos projectos

(Chona, Sena, Macua , Nhúngue outras línguas locais).

Algumas mensagens importantes serão repetidas periodicamente assim como disposto na estratégia de comunicação.

## 10. Mecanismo de Diálogo e Reclamação para trabalhadores

A Legislação Laboral Moçambicana assim como a Norma Ambiental e Social do Banco Mundial sobre Mão de Obra e Condições de trabalho, recomendam que todo Projecto desenvolva e implemente um Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR). para assegurar que os trabalhadores tenham um canal seguro, confidencial e acessível para apresentar preocupações, queixas e sugestões, e que estas sejam tratadas de forma justa, transparente e eficaz, promovendo assim um ambiente de trabalho saudável e conforme as normas aplicáveis.

Neste sentido, conforme plasmado no Plano de Compromisso Ambiental e Social do projecto MozRural o presente Manual de Dialogo e Reclamações apresenta, nesta secção, o funcionamento do MDR para os trabalhadores. Este mecanismo permite que os trabalhadores, possam tecer comentários, sugestões e reclamações, incluindo reclamações ou alegações relacionadas a ordem ambiental e social, incidentes de trabalho incluindo de VBG/EAS/AS, de forma a permitir a estes últimos, não só tomarem conhecimento como também responder e resolver adequadamente e atempadamente às respectivas reclamações.

O MDR para os trabalhadores deve ser acessível, livre, fácil de entender, transparente, com capacidade de resposta eficaz, que não restrinja o acesso aos canais de reclamação oficiais (instituições do sistema judicial) e que não cause receio de represálias.

O Mecanismo ajuda a garantir a existência de procedimentos deliberados para captar, avaliar e responder às preocupações dos trabalhadores, facto que garantirá um bom ambiente de trabalho e a resolução atempada e eficaz dos problemas que possam surgir durante o exercício das actividades. O MDR permite que as partes coloquem questões ou preocupações e que estas, sejam tratadas de forma rápida, respeitosa e reactiva. O mecanismo responde a todos os incidentes recebidos, independentemente de terem origem em problemas reais ou aparentes e do reclamante ser identificado ou anónimo.

### 10.1 Etapas de Implementação do MDR dos trabalhadores

O presente MDR estabelece passos, métodos e canais de acesso para investigação de reclamações e sugestões de modo a satisfazer as demandas das partes envolvidas ou oferecer respectivas explicações quando as mesmas não forem válidas. O MDR apresenta 5 passos, nomeadamente: i) Recolha das reclamações; ii) Registo e Categorização; iii) Confirmação; iv) Verificação e investigação da reclamação e resposta/resolução; 5. Implementação das acções acordadas; e 6. Monitoria e avaliação, cujo fluxo encontra-se descrito na figura abaixo.



**Figura 9: Etapas do MDR**

### **Passo 1: Recolha das sugestões e reclamações**

A recolha das reclamações será feita através de caixas de reclamações, livro de reclamações, pelos gestores do MDR (pontos focais) previamente identificados para esta actividade. Serão disponibilizados os seguintes canais (os beneficiários podem escolher qualquer canal que lhes for confortável):

- **Formulário de reclamação (anexo 1 para reclamações que não sejam relacionadas com EAS/ AS e Anexo 4 para aquelas relacionadas com EAS/AS):** serão disponibilizados em pontos específicos para preenchimento em caso de incidentes (na sede da área de conservação e postos de fiscalização);
- **Provedores do mecanismo multisectorial:** estes possuem um sistema para denúncias especialmente para casos de VBG/EAS/AS;
- **Gestores do MDR:** as partes afectadas podem apresentar as suas reclamações e/ou sugestões durante as reuniões dos comités. Estas por sua vez, serão registadas e canalizadas para o devido tratamento;
- **Denúncias anónimas:** que poderão ser feitas usando a caixa de reclamações;
- **Caixa de reclamações:** que deverão ser colocadas na sede da área de conservação, nos postos de fiscalização e nos locais das obras. As mesmas deverão ser abertas uma vez a cada 15 dias pelos PFs;
- **Contactos directos:** a qualquer pessoa e/ou entidade envolvida e/ou responsável pelo sector que gere o MDR;
- **As reclamações e/ou sugestões podem ser apresentadas verbal ou por escrito,** em qualquer língua (oficial ou não oficial) pelas partes afectadas. Em caso de reclamações, deve-se descrever claramente o objecto da reclamação e a resolução pretendida, se possível deve apresentar informações específicas e pertinentes sobre a reclamação, de modo a facilitar os passos a serem seguidos no processo do MDR;

Independentemente do canal a ser utilizado, a reclamação obrigatoriamente deve ser registada. Os pontos focais a nível local devem encaminhar as sugestões e reclamações para o nível central e as que estiverem ao seu alcance podem responder.

### **Passo 2: Processo de Registo e Categorização**

O processo de registo e categorização pode ser feito pelos PF a nível local (com apoio do nível central). Este processo deve ser feito após a recolha das sugestões ou reclamações (processo de registo) e a seguir deve-se partir para a categorização das dúvidas ou reclamações.

### **Passo 3: Confirmação**

Após a abertura do processo será feita a confirmação da mesma ao reclamante, bem como será explicado sobre o período necessário para a respectiva resposta/resolução. O período de resposta para a resolução das reclamações varia de acordo com a complexidade da reclamação. O tempo de espera ou resposta está estipulado em 15 dias, de acordo com a descrição abaixo:

- No caso de sugestões ou reclamações não procedentes<sup>5</sup>: O PF informará ao requerente num prazo máximo de 15 dias úteis a partir da recepção da reclamação, sobre as razões da não procedência, e caso seja pertinente sugerirá outros canais de resolução. O ponto focal, anotarà o caso no registo como encerrado.
- No caso de sugestões, consultas ou pedido de esclarecimento: O PF responderá num prazo máximo de 15 dias úteis a partir da data da recepção da mesma. Os conteúdos abordados são: agradecimento, esclarecimento, algumas consultas e questões poderão ser encaminhadas aos gestores do MDR para que sejam respondidas. Serão definidas acções de seguimento e prazos.

No caso de reclamações procedentes<sup>6</sup>: O ponto focal responderá num prazo máximo de 15 dias úteis a partir da data da recepção da mesma.

### **Passo 4: Verificação e investigação da reclamação e resolução**

A verificação, investigação e resolução será feita pelo comité de investigação a ser indicado pela entidade empregadora (MTA e ANAC). A verificação e investigação serão conjuntas entre as partes envolvidas e o MDR. A resolução termina com as satisfações positivas dos ambos lados e se não for satisfatória em ambos lados deve-se seguir para a resolução dos níveis a seguir (instituições do sistema judicial). Em cada etapa, deve-se descrever os acordos e ser arquivado. Em caso de necessidade pode-se partir para a resolução independente através de mediadores (para os reclamantes inicialmente serão informados sobre os níveis de resolução).

- Para as sugestões e reclamações classificadas como não procedentes serão arquivadas de acordo com a categoria estabelecida.
- Para as reclamações procedentes serão investigadas para atender o acordo com as categorias estabelecidas e no período estipulado e devem ser resolvidas. Deve-se realizar a investigação da reclamação com o objectivo de certificar a veracidade, este processo de investigação deve ser realizado por pessoas responsáveis, transparentes (gestores do MDR, provedores do mecanismo multisectorial, comité de investigação, conselho comunitário).

---

<sup>5</sup> Reclamações sem relação com actividades contractuais.

<sup>6</sup> De trabalhadores/colaboradores para questões relacionadas as condições de trabalho, de tratamento com supervisores e empresas e questões contratuais; especificas para casos de VBG/EAS/AS que envolvam trabalhadores.

Reclamações anónimas: No caso das reclamações anónimas, os gestores do MDR realizam a investigação com os actores demandados e se procura uma solução a nível comunitário ou técnico, que será difundida pelos canais de maior difusão na área (rádio comunitária, reuniões, entre outras) e implementada da maneira mais efectiva e que proteja a identidade do reclamante.

O encerramento dos casos deve ser documentado em relatório de encerramento contando com a anuência por escrito do reclamante, excepto em casos de anonimato.

### **Passo 5: Implementação das acções acordadas**

De acordo com a resolução e o acordo obtido, os PF deverão implementar todas acções acordadas, dentro de 15 dias úteis. Caso os acordos requeiram alterações permanentes, ou medidas que precisem de mais tempo ou várias actividades, o acordo irá incluir um plano de acção com o respectivo calendário, e deverá indicar o orçamento necessário para a sua implementação e os actores responsáveis por cada actividade.

Os prazos de registo e atendimento podem ser actualizados, e caso suceda, a informação será devidamente partilhada com as partes através de diferentes canais de comunicação.

### **Passo 6: Monitoria e Avaliação**

A monitoria do MDR será realizada pelos pontos focais e refere-se ao processo de seguimento das reclamações e sua resolução por forma a tomar acções proactivas para evitar reclamações futuras. A monitoria do MDR será feita com base nos seguintes aspectos:

- a. Sua utilização (número, tipo, origem de casos, tendências)
- b. Sua eficiência (respostas e conclusões dentro dos prazos)
- c. Sua efectividade (nível de satisfação dos usuários e da comunidade em geral)

Os sistemas de monitoria e avaliação devem incluir indicadores para medir a sua eficiência e resolução das reclamações e incorporá-la no quadro de resultados. Os indicadores são os seguintes:

- a. Número de reclamações registadas (discriminados por área geográfica e categoria);
- b. Percentagem de reclamações respondidas dentro dos prazos;
- c. Percentagem de reclamações resolvidas em cada nível/etapa;
- d. Nível de satisfação dos usuários (discriminado em comunidade, e outros usuários) com o MDR (inquérito de percepções).

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

Os resultados chave do sistema e da monitoria (número de reclamações recebidas, percentagem de reclamações resolvidas e como foram abordados) serão difundidos entre as comunidades e a plataforma on-line para aumentar a transparência, credibilidade e confiança. Serão utilizados diversos meios para a difusão do MDR, tais como folhetos, brochuras, rádios comunitárias e reuniões com os trabalhadores.

Os indicadores que serão usados para monitorar a eficácia do MDR, deverão responder ao seguinte:

- a. O número de queixas e sugestões recebidas mensalmente;
- b. Percentual de queixas e sugestões tratadas dentro do prazo estabelecido pelo Manual de MDR;
- c. Percentual de queixas e sugestões categorizadas por tipo (ex.: saúde e segurança, condições de trabalho<sup>7</sup>,+ EAS/AS, etc.);
- d. Percentual de queixas que resultaram em medidas corretivas implementadas;
- e. Percentual de queixas resolvidas com medidas de atendimento aceitáveis para os reclamantes.
- f. Número de recomendações ou estratégias implementadas com base nas queixas e sugestões;
- g. Percentual de queixas e sugestões recebidas de cada local de trabalho ou projeto.

A monitoria e avaliação da implementação do mecanismo será feita nas áreas de conservação através da plataforma que será desenvolvida contendo todas as etapas de resolução e com alertas das etapas atrasadas, bem como serão elaborados relatórios trimestrais que irão conter dados de todos os casos recebidos, informações sobre a queixa, detalhes do caso, a análise do problema, acções potenciais para acompanhamento, explicação sobre a resolução (incluindo respostas enviadas, acções tomadas, datas das respostas e das acções) e indicadores para medir o monitoramento e resolução das reclamações e não cumprimento.

## 10.2 Processo de tratamento de reclamações

O processo de tratamento varia em função do tipo de reclamação, dos procedimentos aplicados, da avaliação inicial e da complexidade dos factos apurados. Existem algumas medidas que devem ser tomadas a partir do momento em que se conhece a existência de reclamação, nomeadamente:

- O primeiro passo na gestão de reclamações é descobrir os factos sobre o acontecimento. Isso envolve investigar a natureza e a origem do conflito, bem como identificar os envolvidos;
- Deve-se conversar com cada indivíduo separadamente para ouvir possíveis versões da história; após ouvir todas as partes, será necessário analisar as informações recolhidas de forma imparcial. Identificar possíveis mal-entendidos ou ruídos na comunicação entre as partes.
- Por fim, o mediador deve orientar a criação de propostas de solução de forma colaborativa, considerando todos os lados;
- Após a mediação das reclamações, são colocadas em prática as soluções.

## 10.3 Divulgação do Mecanismo

---

<sup>7</sup> Condições de trabalho: falta de equipamentos de segurança, atrasos no pagamento de salários, etc



A ANAC e as áreas de conservação irão divulgar o mecanismo de reclamações e sugestões através de reuniões com os trabalhadores. No acto da divulgação do MDR, será informada às partes interessadas ou afectadas em relação a confidencialidade sempre que desejarem, segundo o princípio do mecanismo, bem como em relação a todas as etapas de resolução do MDR.

Na divulgação do MDR, será transmitida a informação sobre o mecanismo que deve incluir os seguintes detalhes:

- Apresentação e explicação do mecanismo, incluindo os seus objectivos;
- Tipo de reclamações que se podem submeter;
- Canal para submeter as reclamações, inclusive a possibilidade e as formas de apresentar queixas anonimamente ou confidencialmente;
- O MDR para casos de VBG/EAS/AS.
- O processo que seguirá a reclamação e os prazos.
- As opções que tem o reclamante se não está satisfeito com a resultado (inclusive a jurídica)
- A oportunidade de resolver problemas com o pessoal do projecto.
- A seriedade do mecanismo e a importância de juntar documentos e informação e de apresentar reclamações em boa-fé e antes de deixar que os problemas se agravem.

Algumas mensagens importantes deverão ser repetidas periodicamente:

- As reclamações são confidenciais.
- Apresentar evidências sempre que possível.
- Aceita-se sugestões e reclamações anónimas.

As campanhas de disseminação devem incluir alguns grupos focais (mulheres, jovens, adultos) para assegurar que terão acesso ao mecanismo e entendem sobre o funcionamento e para tratar temas de especial interesse inclusive de género e dos códigos de conduta e opções de atenção a casos de VBG/EAS/AS.

#### 10.4 Formação e sensibilização

Os especialistas de SAS e Género e VBG da BIOFUND irão fornecer capacitações sobre matérias de SAS, Género e VBG, incluindo o MDR aos Pontos Focais da ANAC e áreas de conservação e a outros técnicos não presentes nos locais mais relevantes no tratamento de incidentes. A formação incluirá informação sobre como receber e registar uma reclamação, como tratar os reclamantes e dar feedback, como registar e gerir expectativas em relação as respostas. As partes interessadas da comunidade, os empreiteiros, assim como provedores de serviços igualmente receberão capacitação sobre o Procedimento do Mecanismo de Diálogo e Reclamações.



## ANEXOS

Anexo 1. Registo Da Reclamação (Que Não Sejam De EAS/ AS)



PROJECTO \_\_\_\_\_

**REGISTO DA RECLAMAÇÃO (que não sejam de EAS/ AS)**

FORMULÁRIO:	
Nome:	
Nº de Telefone:	Sexo:
Outro meio de contacto:	Idade:
Província:	Distrito:
Posto Administrativo:	Comunidades:
Data de recebimento: ____ / ____ /20 ____	
Resumo do conteúdo:	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	



PROJECTO \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /20 \_\_\_\_

Assinatura do Reclamante  
Receptor

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Assinatura do

## Anexo 2. Acordo Sobre Conflito Entre As Partes



### PROJECTO \_\_\_\_\_

#### Acordo sobre o conflito entre as partes

Após a verificação do conflito\_\_\_\_\_. De modo que o problema entre ambos fique resolvido amigavelmente e sem que alguém saía lesado, acordou-se \_\_\_\_\_ que

\_\_\_\_\_

E por ser verdade será assinado pelos visados e testemunhas, com o compromisso de que não irá voltar a acontecer um cenário desta magnitude para qualquer uma das partes.

Visados	Assinatura	Contacto

Presentes	Província/Distrito	Assinatura	Contacto
SDAE			
Chefe do(a) Posto/ Localidade			
Líder comunitário			
Secretário do bairro			
Técnico da ANAC			
Técnico da BIOFUND			
Membro da família			

Membro da Comunidade			
----------------------	--	--	--

\_\_\_\_\_, aos \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

### Anexo 3. Termos sobre o Conflito entre as Partes



**PROJECTO** \_\_\_\_\_

#### Termo sobre o conflito entre as partes

Na tentativa de mediação do conflito \_\_\_\_\_. As partes não chegaram a um consenso satisfatório porque \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

E por ser verdade será assinado pelos visados e testemunhas, confirmando o acto, não podendo assim dar-se o seguimento das actividades num bom ambiente de trabalho até que sejam satisfeitas as necessidades de ambas partes.

Visados	Assinatura	Contacto

Testemunhas:

Presentes	Província/Distrito	Assinatura	Contacto
SDAE			
Chefe do(a) Posto/ Localidade			
Líder comunitário			
Secretário do bairro			
Técnico da ANAC			
Técnico da BIOFUND			
Membro da família			
Membro da Comunidade			

\_\_\_\_\_, aos \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

#### Anexo 4. Formulário de Registo de Casos de EAS/AS



#### FORMULÁRIO DE REGISTO DE CASOS DE EAS/AS

FORMULÁRIO:		
Código:		
Detalhes do Incidente		
Data do Incidente:	Data do registo do incidente pelo projecto: Mecanismo de Diálogo e Reclamação:	Data da comunicação à BIOFUND:
Local da ocorrência do Incidente		
Província:	Distrito:	
Posto Administrativo:	Comunidades:	
Tipo de Incidente (marque todos que se aplicam) Consulte apêndice 1 para obter as		
Exploração sexual <input type="checkbox"/> Abuso sexual <input type="checkbox"/> Assédio sexual <input type="checkbox"/>		
Detalhes da/o Sobrevivente		
Idade da/o sobrevivente:  Sexo da/o sobrevivente: Masculino <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/>  <b>A/O sobrevivente é empregada pelo projecto:</b> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	A legislação nacional ou os requisitos obrigatórios de denúncia foram seguidos? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>  A/O sobrevivente foi encaminhada para a rede de serviços apoio social? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>  A/O sobrevivente forneceu consentimento informado para proceder com a investigação do caso? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	
Informação do perpetrador		
O suposto perpetrador é um funcionário/trabalhador do projecto? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> O suposto perpetrador é envolvido nas actividades do projecto? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>  O perpetrador assinou o Código de Conduta contra VBG/EAS/AS?		O (A) empregador(a) do suposto perpetrador possui processo administrativo adequado e capacidade para investigar má conduta relacionada à Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual de uma forma centrada na sobrevivente? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>

## Apêndice 1: Tipos de Incidentes

Tipo de Incidente	Exemplo
<p><b>Exploração Sexual:</b> Qualquer tentativa ou abuso real da posição de vulnerabilidade, poder diferenciado ou confiança, para fins sexuais, incluindo, mas não limitado a, lucrar monetariamente, social ou politicamente com a exploração sexual de outrem. Em operações/projetos financiados pelo Banco, a exploração sexual ocorre quando o acesso ou benefício de Bens, Obras, Serviços não relacionados a consultoria ou Serviços de consultoria financiados pelo Banco é usado para extrair ganhos sexuais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Um membro da comunidade recebe a promessa de emprego no local do projeto financiado pelos doadores externos em troca de sexo</li> <li>• Um membro da equipe de um projeto que conecta as residências à rede de água solicita um favor sexual para prover acesso à conexão de água</li> <li>• Um funcionário do projecto nega uma bolsa de estudo/ kit escolar a um/a beneficiário/a a menos que ele/ela faça um favor sexual</li> <li>• Um funcionário do projecto que avalia propostas de negócio solicita um favor sexual à um/a candidato/a para ganhar o prémio</li> </ul>
<p><b>Abuso Sexual:</b> Ameaça ou intrusão física real de natureza sexual, seja pela força ou sob condições desiguais ou coercitivas. Em operações/projetos financiados pelo Banco, o abuso sexual ocorre quando um trabalhador relacionado ao projeto (pessoal contratado, pessoal subcontratado, engenheiro supervisor) usa da força ou de condições desiguais de poder em relação a um membro da comunidade ou colega para ameaçar ou perpetrar um ato sexual indesejado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Um trabalhador do projeto abusa de um membro da comunidade</li> <li>• Um trabalhador do projeto tem uma relação sexual com uma criança</li> <li>• Um trabalhador do projeto faz amizade com uma criança, apoiando-a e/ou sua família em troca de favores sexuais</li> <li>• Um trabalhador do projeto fica no refeitório depois do jantar e agride sexualmente um(a) funcionário(a) da cozinha</li> <li>• Um trabalhador do projeto toca em partes íntimas do corpo de um(a) funcionário(a) administrativo</li> <li>• Um supervisor de um subcontratado convida sua/seu colega para acompanhá-lo em um jantar de negócios com o contratante principal. Depois do jantar, ele a(o) convida para entreter "o chefe" em seu quarto como agradecimento pelo contrato e pelo trabalho dela(e)</li> </ul>
<p><b>Assédio Sexual:</b> Qualquer avanço sexual indesejável, pedido de favor sexual, conduta verbal ou física ou gesto de natureza sexual, ou qualquer outro comportamento de natureza sexual que possa ser razoavelmente esperado ou percebido como ofensivo ou humilhante para outro, quando tal conduta interfere no trabalho, torna-se uma condição de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Um trabalhador envia mensagens de texto sexualmente explícitas para um(a) colega de trabalho.</li> <li>• Um colega deixa uma foto ofensiva que é sexualmente explícita na mesa de um(a) colega de trabalho.</li> <li>• Um trabalhador do projeto pede a todas as funcionárias que o cumprimentem com um beijo na bochecha todos os dias antes do trabalho.</li> </ul>

<p>emprego ou cria um ambiente de trabalho intimidador, hostil ou ofensivo. Em operações/projetos financiados pelo Banco, o assédio sexual ocorre no contexto de um subcontratado ou contratado e se refere a funcionários da empresa que sofrem investidas sexuais indesejadas ou solicitações de favores sexuais ou atos de natureza sexual ofensivos e humilhantes entre os funcionários da mesma empresa .</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Um trabalhador do projeto continuamente convida um(a) colega de trabalho para beber ou jantar depois de ser informado de que não está interessado(a).</li> </ul>
<p><b>Serviços de apoio social:</b> referem-se a um conjunto de recursos e ações destinadas a apoiar indivíduos que sofreram algum tipo de violência, como Violência Baseada no Gênero, Exploração e Abuso sexual/Assédio sexual, violência física ou psicológica. Esses serviços podem incluir: saúde, proteção social e justiça.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atendimento psicológico:</b> Terapia e apoio emocional para ajudar as sobreviventes a lidar com traumas.</li> <li>• <b>Apoio social:</b> Encaminhamento para abrigos temporários, programas de reintegração e ajuda financeira</li> <li>• <b>Serviços de saúde:</b> Atendimento médico e psicológico, incluindo cuidados específicos para lesões resultantes de violência.</li> <li>• <b>Orientação jurídica:</b> Assistência legal para entender os direitos das vítimas e como buscar proteção e justiça.</li> </ul>

## Anexo 5. Consentimento Informado para Processamento de Denúncia de VBG, EAS/AS



### CONSENTIMENTO INFORMADO PARA PROCESSAMENTO DA DENÚNCIA DE VIOLENCIA BASEADA NO GENERO, EXPLORAÇÃO ABUSO SEXUAL / ASSÉDIO SEXUAL

PROJECTO.....

O objectivo deste formulário é estabelecer um acordo entre a vítima e o conselheiro responsável pelo caso e seguimento da denúncia ao MDR sobre os serviços de manejo de caso incluindo as visitas de seguimento. Este formulário deve ser armazenado em um arquivo separado do arquivo da denúncia.

Eu \_\_\_\_\_, ao assinar este consentimento, por meio deste dou a minha permissão para receber serviços de atendimento e concordo com a denúncia formal do meu caso para o Mecanismo de Gestão de Denúncia de Violência Baseada no Género, Exploração Sexual, Abuso Sexual e Assédio Sexual) e estou de acordo com seguinte:

1. O/A conselheiro/a vai apoiar a promover a minha segurança, dignidade e bem estar de acordo com os meus desejos.
2. Tenho direito de decidir quais informações desejo partilhar com o/a conselheiro/a e terceiros. Ele/ela nunca vai me pressionar a compartilhar qualquer informação que eu não deseje.
3. Tenho direito de decidir se a minha denúncia pode ser compartilhada ou não aos meus pais ou tutores (se for menor) ou familiares (se for adulto), se a minha segurança estiver em perigo.
4. Se eu estiver insatisfeito com os serviços que recebi ou recebo, tenho direito de falar das minhas preocupações com o responsável pelo caso ou meu supervisor, e ate de interromper os serviços a qualquer momento.
5. O conselheiro responsável pelo meu caso, não me encaminhara para nenhum outro serviço, sem primeiro explicar o propósito da referência, a forma que seria feito e as consequências esperadas e receber meu consentimento.
6. Meu nome e informações sobre meu caso serão mantidos em sigilo, com as seguintes exceções:
  - A. Se o/a conselheiro/a precisar consultar seus supervisores para receber orientação em relação ao meu caso.
  - B. Se for preciso uma investigação da denúncia para sua resolução
  - C. Se eu correr perigo de vida o conselheiro pode considerar falar com outras pessoas em minha comunidade sobre minha situação para me proteger.



**Assinatura do provedor**

**Guião para o operador do MDR para explicar o consentimento informado:**

1. Aproximar o/a sobrevivente num local seguro e confidencial, onde não haja terceiras pessoas e onde se sinta confortável. Concordar previamente com ela/ele o local.
2. Explicar a razão desse encontro e avançar com: a) perguntar sobre o consentimento para acesso/encaminhamento para os serviços de apoio e quais (saúde, apoio psicossocial, justiça , policia). A/o sobrevivente pode concordar em receber todos ou somente uma parte dos serviços.
3. Perguntar sobre o consentimento para apresentar uma queixa formal no Mecanismo de Dialogo do Projecto (MDR) e explicar quais serão os passos a seguir: notificação (anonima ou não, dependendo da vontade do/da sobrevivente) e participação no processo de investigação. Explicar porque é preciso realizar uma investigação administrativa (para aplicar as sanções disciplinares caso se encontrem evidencias que o perpetrador cometeu os actos).
4. A sobrevivente pode querer expor denúncia e não participar das entrevistas na investigação. Pode escolher.
5. Ler o formulário do consentimento informado para a sobrevivente e explicar as partes que podem não serem claras para ela/ele.
6. No formulário de consentimento podem constar os nomes, mas só um número muito reduzido de pessoas deve ter acesso aos nomes / formulários de consentimento - isto pode ser explicado aos sobreviventes.
7. Uma vez que a sobrevivente concorde com a denúncia formal, deve assinar o formulário.
8. Criar um código de identificação por cada denúncia e usa-lo para o registo na plataforma do MDR e transmissão da denúncia no sistema.
9. Guardar o formulário num lugar seguro e confidencial.

## Anexo 6. Acordo de Confidencialidade no Âmbito de Manejo de Denúncias



### ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE NO ÂMBITO DE MANEJO DE DENÚNCIAS

Eu, que assino abaixo, conforme no meu documento de identificação, reconheço que, durante o meu trabalho como parte do MDR – Mecanismo de Denúncia e Reclamações do projecto..... terei acesso a informação confidencial de vítimas de violência baseada no género, exploração e abuso sexual e assédio sexual e dos perpetradores destes actos. Terei acesso a informações confidenciais, privadas e pessoais de usuários do mecanismo de denúncia e de serviços prestados para vítimas que serão fornecidas sob a suposição de confidencialidade. Entendo que é proibido armazenar, divulgar ou fornecer directa ou indirectamente qualquer informação que identifique pessoalmente qualquer vítima ou denunciante de qualquer processo de denuncia e investigação a qual terei acesso sem o consentimento informado e escrito da vítima. Eu aceito a responsabilidade e que, sob nenhuma circunstância, não devo expor as informações contidas nos documentos físicos ou electrónicos ou conteúdos de conversas relacionadas ao processo de recepção e/ou processamento de denúncias de forma a não pôr em risco a integridade das pessoas visadas e /ou permitir que outras pessoas não autorizadas tenham acesso a informação confidencial. Entendo que sanções proporcionais a gravidade da quebra deste acordo podem ser aplicadas contra mim se for comprovado que sou responsável por qualquer violação da confidencialidade.

Ao assinar abaixo, reconheço que li, compreendi e concordei em cumprir os termos e condições deste contrato de confidencialidade.

Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Nome do Responsável: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

## Anexo 7. Formulário de Investigação de Incidentes de EAS/AS



### Formulário de Relatório de Investigação de Incidentes de Exploração e Abuso Sexual/ Assédio Sexual<sup>8</sup>

<b>1- Informação do caso</b>		
1.1 ID do Caso:	1.2 Contrato:	1.3 Localização:
1.4 Nome e título dos investigadores:	1.5 Natureza da Denúncia:	
<b>2- Âmbito da investigação e metodologia (quantos denunciantes, testemunhas, indivíduos etc.)</b>		
<b>3- Breve informação contextual</b>		
<b>4- Indique quaisquer impedimentos à investigação, por exemplo, falta de cooperação por parte do/a sobrevivente ou do suposto perpetrador ou relutância em ser questionado por quaisquer testemunhas</b>		

<sup>8</sup> Este relatório é confidencial, não deve ser copiado ou divulgado sem a devida autorização

5- Descrição das evidências (fotos, registros de trabalho, e-mails, etc.)

6- Conclusões

Encontrado por inferência razoável: Sim: ☐  
Não: ☐  
Não encontrado - evidências insuficientes ou pouco claras: Sim: ☐  
Não: ☐  
Não encontrado – com base em elementos ou evidências para encerrar o incidente  
reportado pelo denunciante: Sim: ☐ Não: ☐

Recomendações

Data do relatório:

Nome:

Assinatura:

## Anexo 8. Protocolo De Resposta e o Caminho De Referência Aos Sobreviventes



### Protocolo de resposta e o caminho de referência aos sobreviventes no mecanismos multisectorial incluindo apoio aos incidentes envolvendo as crianças no mecanismos multisectorial

O Mecanismo Multisectorial foi criado com intuito de melhorar o acesso e disponibilidade dos serviços de atendimento às mulheres vítimas de violência de forma integrada a todos os níveis de actuação. São actores do mecanismo multisectorial os seguintes: Ministério do Género, Criança e Acção Social, Ministério da Saúde, Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos e Ministério do Interior.

A tabela que se segue, descreve os principais actores do mecanismos multisectorial e as suas respectivas responsabilidades.

**Tabela 1. Papéis e Responsabilidades dos principais intervenientes do Mecanismo Multisectorial**

Actores	Responsabilidades
Ministério do Género, Criança e Acção Social	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordenação Multisectorial do mecanismo de Atendimento Integrado,</li><li>• Assistência psicossocial as mulheres vítimas de violência.</li></ul>
Ministério da Saúde	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistência médica de emergência e de reabilitação,</li><li>• Assistência médico-legal as vitimas de violência,</li><li>• Apoio Psicológico as mulheres vitimas de violência.</li></ul>

Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Providência de apoio jurídico gratuito as mulheres vítimas de violência através do IPAJ</li> <li>• Advocacia para promulgação de leis contra a violência de género e promoção dos direitos das mulheres.</li> </ul>
Ministério do Interior	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protecção e assistência policial através dos GAFM,</li> <li>• Registo e encaminhamento das queixas para a PIC, detenção dos perpetradores e garantia da aplicação das leis</li> </ul>

### Descrição do fluxograma do Atendimento Integrado

- Os sobreviventes de violência doméstica acede ao atendimento integrado através de 3 portas de entrada:
  - Centro de Atendimento Integrado (CAI),
  - Gabinete de Atendimento à Família e menores Vítima de Violência (GAFMVV) e
  - Serviços de urgência nas Unidades Sanitárias.
- Independentemente da porta de entrada:
  - (1) O CAI deve informar ao GAFMVV, esquadra policial mais próxima e garantir que a/o sobrevivente, se houver necessidade para tal, seja atendida nos serviços de Urgência;
  - (2) O GAFMVV deve garantir que a/o sobrevivente, se houver necessidade para tal, seja atendida/o nos serviços de Urgência e independentemente do local onde a/o sobrevivente se encontre acolhida/o (CAI ou na casa de algum/a familiar/ amigo/a) informá-la da necessidade da apresentação da queixa, os seus direitos, como a lei trata o seu caso e que seguimento terá o seu processo após a apresentação oficial da queixa.
  - (3) Os serviço de urgência devem informar o GAFMVV, esquadra policial mais próxima sobre o caso recebido.
- Os serviços de assistência devem ser informados se o caso esta ser acompanhado por algum órgão de assistente social, e se não, informar aos serviços distritais/provinciais de assistência social mais próximos para que seja disponibilizado um/a assistente social que fará o acompanhamento de caso.
- O/A sobrevivente deve também beneficiar de apoio legal, e se não reunir meios (a sua situação deve ser devidamente comprovada) para garantir o pagamento da assistência legal, o GAFMVV e o/a assistente social deverão entrar em contacto com o IPAZ, de forma que a sobrevivente se beneficie de apoio legal gratuito.



Figura 1. Condições de implementação

### Atendimento à crianças

a) Casos criminais de violação ou abuso sexual de crianças, deve-se:

- ✓ Fazer o registo do caso;
- ✓ Mandar imediatamente ao sobrevivente a Unidade Sanitária;
- ✓ Preservar as evidências do crime no local de facto e no corpo da/o sobrevivente

Abrir o Auto, e encaminhar a vítima aos serviços de assistência psicológica, assistência jurídica e Assistência Social

- ✓ Proteger a criança do acusado;
- ✓ Evitar a exposição da criança a outros familiares, a Imprensa e demais pessoas;
- ✓ Recolher toda informação possível da criança;
- ✓ Se a violação ou abuso tiver tido lugar na família, isolar a criança da mesma;
- ✓ Procurar abrigo junto a Acção Social;
- ✓ Comunicar ao MP a necessidade de isolar a criança do meio familiar;

## Anexo 9. Abordagem para notificação de casos de EAS/AS



### Abordagem para notificação de casos de EAS/AS

Responsável por fazer a Notificação	Entidade receptora da Notificação	Período da Notificação	Tipo de dados
Ponto focal local	BIOFUND	Dentro de 24h desde a recepção da notificação	Detalhes do Incidente: (Data do incidente, local de ocorrência do incidente), Tipo do incidente, Detalhes da sobrevivente (idade, sexo, relação com o projecto) Informação do perpetrador (relação com o projecto e se assinou o CoC)
Especialista de Género e VBG	BM, Empregador do perpetrador, Mecanismo multisectorial	Dentro de 24h desde a recepção da notificação	Detalhes do Incidente: (Data do incidente, data do registo do incidente pelo projecto, data da comunicação à BIOFUND) Local de ocorrência do incidente, Tipo do incidente, Detalhes da sobrevivente (idade, sexo, relação com o projecto,



			referenciamento aos serviços de apoio social, consentimento informado) Informação do perpetrador (relação com o projecto e se assinou o CoC)
--	--	--	---

#### Anexo 10. Formulário de Relatório de Incidentes de EAS/AS



#### Formulário de Relatório de Incidentes de Exploração e Abuso Sexual/ Assédio Sexual

9

1. Informações de notificação de incidentes no MDR			
<b>1.1 Tipo de incidente:</b> <input type="checkbox"/> Exploração sexual <input type="checkbox"/> Abuso sexual <input type="checkbox"/> Assédio sexual <input type="checkbox"/> Outro	<b>1.3 Reportado à UIP por :</b>  <input type="checkbox"/> Operador do MDR	<b>1.4 Há registro desse incidente no MDR?</b>  Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	<b>1.6 Data de notificação ao MDR:</b>

<sup>9</sup> Um código único deve ser atribuído a um/a sobrevivente na primeira vez que ele relata um incidente e o mesmo código de sobrevivente deve ser usado para todos os casos futuros relatados pelo mesmo sobrevivente.

Um código único deve ser atribuído a um Perpetrador/a sempre que um incidente é relatado. O código do Sobrevivente e o código do Perpetrador/a protegem a identidade do sobrevivente e não devem ser facilmente relacionados com os indivíduos.

1.2 Reportado ao projeto por:  <input type="checkbox"/> Sobrevivente <input type="checkbox"/> Terceiro <input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Diretamente pela sobrevivente <input type="checkbox"/> Diretamente por terceiros <input type="checkbox"/> Outro: _____	1.5 ID do MDR:	1.7 Reportado ao Financiador por:  <input type="checkbox"/> UIP <input type="checkbox"/> Diretamente pela sobrevivente <input type="checkbox"/> Diretamente por terceiros <input type="checkbox"/> Outro: _____
1.7 ID do Caso:	1.8 Província:	1.9 Distrito: Zumbo	
1.10 Número do contrato:	1.11 Nome do contratante:		
<b>2. Informações sobre o/a sobrevivente</b>			
2.1 Idade:	2.2 Ano de nascimento:	2.3 Sexo: Feminino	
2.4 Ocupação:	2.5 Com quem o/a sobrevivente reside:	2.6 ID do sobrevivente:	
2.7 (Outras informações relevantes sobre as vulnerabilidade dos sobreviventes)			
<b>3. O incidente</b>			
3.1 Localização:	3.2 Data e horário de ocorrência do incidente:	3.3 A legislação nacional ou os requisitos obrigatórios de gestão de denúncia foram seguidos? Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	
3.4 O/A sobrevivente foi encaminhado a rede de serviços? Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>			
3.5 Uso de álcool ou drogas:		3.5 Ameaças com arma:	
3.6 Descrição do incidente (resumir as circunstâncias, o que exactamente ocorreu e, o que aconteceu a seguir à notificação):			
<b>4. Informações sobre o Incidente</b>			
4.1 Número de perpetradores:	4.2 Perpetradores conhecidos: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	4.3 Nome/s do(s) perpetradores:	
4.4 Sexo: Masculino	4.5 Relacionado com o projecto: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	4.6 Idade:	
4.7 Ocupação:	4.8 Endereço:		
4.9 Nacionalidade:	4.10 Data sensibilização/indução:		
4.11 Assinado o CoC: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	4.12 Data da assinatura do CoC:	4.13 Número do CoC:	
4.14 O perpetrador vive dentro do campo: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	4.15 Número de identificação do perpetrador:	4.16 Quando foi contratado/a (data):	

4.17 O suposto perpetrador é empregado directo pelo projecto ou pelo provedor de serviços: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	4.18 O perpetrador é uma ameaça contínua? Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	4.19 Localização actual do perpetrador da infração, se conhecida:
4.20 Quem denunciou o caso: <input type="checkbox"/> Terceiro <input type="checkbox"/> sobrevivente <input type="checkbox"/> Outro: _____		
4.21 Outras informações relevantes sobre o perpetrador:		
<b>5. Testemunha</b>		
5.1 Descreva a presença de qualquer testemunha:		
<b>6. Medidas tomadas (Alguma medida foi tomada a partir da data de preenchimento deste formulário)</b>		
<b>Reportado para:</b>	<b>Data de notificação</b>	<b>Medidas tomadas</b>
6.1 Unidade Sanitária: Nome: Contacto:		
6.2 Gabinete de Atendimento a Família e Menor Vítima de Violência: Nome: Contacto:		
6.3 IPAJ: Nome: Contacto:		
6.4 Acção Social: Nome: Contacto:		
6.5 Mecanismo multisectorial: Especificar: Nome: Contacto:		
6.6 Advogado: Nome: Contacto:		
6.7 Procuradoria: Nome: Contacto:		
6.8 Tribunal: Nome: Contacto:		
6.9 Líderes Locais: Nome: Contacto:		
6.10 Recursos comunitários: Especificar: Nome:		

Contacto:		
7. Acções previstas:		
Pontos de acção/objectivos	Data	Responsável
7.1 Quem reporta:	7.2 Assinatura:	7.3 Data:

#### Anexo 11. Formulário de Relatório de Encerramento de Denúncia de EAS/AS



#### Formulário de Relatório de Encerramento de Denúncias de Exploração e Abuso Sexual/ Assédio Sexual<sup>10</sup>

1-Detalhes da Denúncia		
1.1 ID da denúncia:	1.2 Nome do contratante:	1.3 Local de ocorrência:
1.4 ID do MDR:	1.5 ID do incidente:	1.6 Data de ocorrência:
1.7 Data de notificação ao MDR:	1.8 Data de notificação ao Financiador:	

<sup>10</sup> Este relatório é confidencial, não deve ser copiado ou divulgado sem a devida autorização

1.9 Localização:		1.10 Natureza da denúncia:	
1.11 Método de recebimento da denúncia:		1.12 Quem denunciou o incidente:	
1.13 Data de encerramento da denúncia:		1.14 Número de dias entre a notificação da denúncia e o encerramento do incidente:	
<b>2. PERFIL DO(S) DENUNCIANTE(S)</b>			
2.1 Sexo: Masculino		2.2 Idade:	
<b>3. INFORMAÇÕES SOBRE O ALEGADO PERPETRADOR</b>			
3.1 Sexo: Masculino		3.2 Relacionado(s) com o projecto: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	
3.3 Idade:		3.4 Nacionalidade:	3.5 Data da sensibilização:
3.6 Ocupação:		3.7 Assinado o CoC: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	3.8 Data da assinatura do CoC:
3.9 Local de contratação do perpetrador: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>		3.10 O perpetrador é uma ameaça contínua? Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	3.11 O perpetrador continua no campo? Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>
3.12 Número de Código do Perpetrador:		3.13 Número do CoC do perpetrador:	
<b>4. INFORMAÇÕES DE CONTACTO DO(S) DENUNCIANTE (S)</b>			
4.1 Anónimo: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>			
4.2 Observações relevantes:			
<b>5. HISTÓRICO DA RECLAMAÇÃO E EXPECTATIVA</b>			
5.1 Denúncia aceite: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>		5.2 Denúncia investigada: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	
<b>6. RESOLUÇÃO</b>			
6.1 Interna: <input type="checkbox"/> Organismo de Supervisão multilateral: <input type="checkbox"/> Mediação independente: <input type="checkbox"/>		6.2 Denunciante notificado: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	
<b>7. MEDIDAS TOMADAS PARA PROTEGER AS PESSOAS ENVOLVIDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS</b>			
Notificado para:	Data de notificação:	Medidas tomadas	Encaminhamento concluído:
			Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>
			Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>
			Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>
<b>8. MEDIDAS TOMADAS PARA O PERPETRADOR DA INFRACÇÃO</b>			

8.1 Suspensão do perpetrador: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	8.3 Rescisão do contrato: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>
8.2 Investigação criminal: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	8.4 Data de emissão das medidas:
<b>9. PONTO DE SITUAÇÃO DA DENÚNCIA</b>	
9.1 Fechado: Sim: <input type="checkbox"/> Não: <input type="checkbox"/>	9.2 Data de encerramento:
<b>10. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA PREVENIR A RECORRÊNCIA DE DENÚNCIAS SEMELHANTES</b>	
Data de notificação	Nome
	Assinatura

## Anexo 12. Código de Conduta para Prevenção da VBG, EAS/AS

### **CÓDIGO DE CONDUTA PARA A PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA BASEADA NO GÉNERO/EXPLORAÇÃO E ABUSO SEXUAL/ASSÉDIO SEXUAL DA BIOFUND**

O Código de Conduta constitui um dos instrumentos da BIOFUND, que visa lidar ou acautelar riscos sociais, especificamente os relativos à Violência Baseada no Género (VBG), incluindo a exploração e abuso sexual e o assédio sexual (EAS/AS), que podem advir em resultado da implementação de projectos nas comunidades, assim como, no local de trabalho.

O presente Código é uma extensão do Código de Ética da BIOFUND e deve ser observado por todos os membros do Conselho de Administração e Conselho Fiscal, colaboradores, trabalhadores subcontratados, estagiários, beneficiários directos ou parceiros da BIOFUND, e define as obrigações que todos devem cumprir, de forma que seja praticada uma conduta de prevenção de VBG e ocorra um entendimento comum que VBG não pode ter lugar na instituição nos projectos ou parcerias da BIOFUND.

O presente documento apresenta um conjunto de definições-chave (Anexo A) e indica comportamentos que devem ser adoptados de forma a prevenir situações de VBG na instituição e nos locais de implementação dos projectos. Indica, ainda, o mecanismo que deve ser utilizado para o reporte de uma situação de VBG, caso esta ocorra.

## DEFINIÇÕES

**Abuso do poder** – comportamento abusivo (de natureza física, psicológica, sexual ou emocional) de quem ocupa um cargo de autoridade e confiança contra alguém que esteja numa posição de vulnerabilidade e/ou de dependência.

**Abuso Sexual** – intrusão física real ou ameaçada de natureza sexual, seja pela força ou em condições desiguais ou coercivas.

**Assédio Sexual** – quaisquer avanços sexuais indesejados, pedidos ou exigências de favores sexuais, ou outros comportamentos verbais ou físicos de natureza sexual que possam ser interpretados como ofensivos e humilhantes para outra pessoa.

**Beneficiário Directo** – É qualquer beneficiário que recebe directamente da BIOFUND um apoio financeiro para diversos fins. Não são considerados beneficiários directos os funcionários colaboradores, trabalhadores subcontratados, ou estagiários das entidades ou instituições beneficiárias da Fundação.

**Conduta profissional** – diz respeito ao conjunto de valores morais que conduzem os comportamentos no ambiente de trabalho.

**Confidencialidade** – significa não divulgar nenhuma informação a qualquer momento a nenhuma parte sem o consentimento informado da pessoa/instituição envolvida.

**Criança** – De acordo com a Convenção das Nações Unidas para os Direitos da Criança, entende-se por criança todo o indivíduo com idade inferior a 18 (dezoito) anos.

**Corrupção** – acto de “dar ou receber ofertas, presentes ou prémios que, de forma inapropriada, podem influenciar a acção de qualquer pessoa”.

**Consentimento** – aprovação, particularmente e especialmente, após consideração ponderada. Consentimento informado e livre, é dado com base numa clara apreciação e compreensão dos factos, implicações e consequências de uma acção. Para um indivíduo dar consentimento informado, o mesmo deve ter conhecimento de todos os factos no momento em que dá consentimento e deve ser capaz de avaliar e entender as consequências de uma acção. Os indivíduos devem, também, estar cientes de exercer o seu direito de se recusar a

participar numa acção e/ou se ser coagido (ou seja, ser persuadido com base na força ou ameaças). Geralmente, as crianças são consideradas incapazes de dar consentimento informado, uma vez que não possuem capacidade e/ou experiência para precaver as implicações de uma acção, e podem não entender ou ter poder para exercer o seu direito de recusar.

**Discriminação** – exclusão, tratar ou agir contra alguém na base do estatuto social, raça, identidade étnica, cor, religião, sexo, idade, orientação sexual, estado civil, nacionalidade, filiação partidária ou deficiência.

**Ética** – é um conjunto de valores morais e princípios que norteiam a conduta humana no ambiente de trabalho e na sociedade.

**Exploração sexual** – qualquer abuso real ou tentativa de abuso de posição de vulnerabilidade, abuso de poder ou abuso de confiança para fins sexuais, incluindo, mas não limitado a obtenção de vantagem financeira, social ou política através da exploração sexual de outra pessoa.

**Exploração e Abuso sexual** – qualquer abuso real ou tentativa de abuso de posição de vulnerabilidade, abuso de poder ou abuso de confiança para fins sexuais, incluindo, mas não limitado a obtenção de vantagem financeira, social ou política através da exploração sexual de outra pessoa.

**Fraude** – esquema ilícito ou de má fé criado para obter ganhos pessoais.

**Género** – refere-se aos atributos e oportunidades sociais associados ao sexo (homem ou mulher) de cada indivíduo. Correspondem a comportamentos, actividades e atributos que uma sociedade considera adequada para homens e mulheres. Estes atributos e oportunidades são socialmente construídos e são aprendidos através de socialização. São específicos em contexto/tempo e são mutáveis. O género determina o que é expectável, permitido e valorizado numa mulher ou homem num determinado contexto. Na maioria das sociedades existem diferenças e desigualdades entre mulheres e homens, no âmbito de responsabilidades atribuídas, actividades realizadas, acesso e controlo de recursos, bem como oportunidades de tomada de decisão.

**Integridade:** é conduta moral e ética profissional do empregado e do empregador.

**Mecanismo de Diálogo e Reclamação (MDR)** – é o processo estabelecido pelo projecto para receber e resolver reclamações.

**Respeito** – é a demonstração de um sentimento positivo por uma pessoa ou para uma entidade (como instituição, nação, religião, política, dentre outros) e também acções específicas e condutas representativas daquela estima.

**Roubo** – acto de subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência a pessoa (ou não), ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência.

**Violência Baseada no Género (VBG)** – termo para qualquer acto prejudicial que seja cometido contra a vontade de uma pessoa e que se baseia em diferenças socialmente atribuídas (exemplo: género) entre homens e mulheres. Inclui actos que provocam dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico, ameaças, coerções e outras privações de liberdade. Estes actos podem acontecer em público ou em privado.



## OBRIGAÇÕES

A BIOFUND defende os direitos e dignidade das pessoas. Assim, declara **Tolerância Zero** à Exploração, Abuso Sexual e Assédio Sexual, e a qualquer comportamento sexual discriminatório e ofensivo, fazendo de tudo para criar um ambiente onde esses comportamentos não sejam tolerados.

Como forma de combate contra a VBG no local de trabalho e, consequentemente, nos locais de implementação de projectos, a BIOFUND estabelece padrões mínimos de comportamento que os seus membros, colaboradores, trabalhadores subcontratados, estagiários, beneficiários directos e parceiros devem cumprir, especificamente:

- Respeitar e promover os direitos humanos fundamentais, sem discriminação de género, raça, etnia, religião, cultura, orientação sexual ou identidade de género. Tratar as comunidades beneficiárias dos projectos, de forma justa e com respeito, dignidade e de acordo com a lei do país, direito internacional e costumes locais
- Não adoptar comportamentos sexuais indesejáveis, abusivos e culturalmente inapropriados, bem como cometer actos ou formas de assédio sexual, seja verbal, físico ou psicológico;
- Abster-se do contacto ou actividade sexual com pessoas menores de 18 anos, independentemente da idade em que se atinge a maioridade no país ou do consentimento dos pais ou tutores. Não será considerado como defesa o desconhecimento sobre a idade de uma criança. Sendo que o consentimento da criança também não será considerado como argumento;
- Não praticar qualquer forma de exploração sexual, o que significa qualquer abuso real ou tentativa de posição de vulnerabilidade, poder diferencial, ou confiança, para fins sexuais, incluindo, mas não limitado a troca de dinheiro, emprego, bens ou serviços por sexo, incluindo, favores sexuais, ou outras formas de humilhação, comportamento degradante, comportamento explorador, e abuso de poder;
- Não praticar qualquer forma de abuso sexual, o que significa uma intrusão física real ou ameaçada de carácter sexual, seja por força ou pelas condições desiguais ou coercivas;
- Não explorar a vulnerabilidade de qualquer indivíduo, especialmente, mulheres e crianças. Nem permitir que as pessoas sejam colocadas em situações comprometedoras;
- Não registrar, aceder ou partilhar conteúdos, que prejudiquem a integridade de outra pessoa, sem a sua permissão.
- Não consultar nem partilhar conteúdos/materiais pornográficos, no local de trabalho, nem utilizando os equipamentos ou instalações da BIOFUND;
- Participar em cursos de formação relevantes que sejam ministrados, relacionados com as salvaguardas ambientais e sociais, incluindo aqueles sobre saúde e segurança, e violência baseada no género, exploração e abuso sexual e assédio sexual;
- Colaborar nas investigações quando lhes for requerido;
- Promover a implementação do presente Código de Conduta, como forma de contribuir para a criação e manutenção de um ambiente de trabalho não propenso ao abuso e exploração sexual, ao abuso de poder, à fraude e à corrupção.
- Reportar as violações do presente Código de Conduta. Todos os colaboradores da BIOFUND, incluindo os membros, colaboradores, trabalhadores subcontratados, estagiários, beneficiários directos ou parceiros, são encorajados a denunciar suspeitas ou violações do presente Código de Conduta. As denúncias poderão ser realizadas através do Mecanismo de Diálogo e Reclamações.
- Incentiva-se a participação dos denunciadores no processo de investigação. Os funcionários que possam estar preocupados com a confidencialidade e a segurança pessoal para si mesmos, sobreviventes ou outras testemunhas, a participação é

facultativa, para além de que, a participação é contingente ao consentimento informado.

## SANÇÕES E ADVERTÊNCIAS

O não cumprimento do presente Código de Conduta implica a instauração de medidas disciplinares e penalidades necessárias, após o devido processo, proporcionais à transgressão e de acordo com as leis e políticas aplicáveis na instituição e no país. Tais medidas podem resultar em:

- Cessação do vínculo com a Fundação.
- Encaminhamento para autoridades legais (com o consentimento esclarecido do/da vítima), caso se mostre aplicável.

Qualquer trabalhador/consultor ou estagiário, antes do início das funções na BIOFUND, é requerido que apresente uma Declaração de Compromisso de Honra (Anexo B) na qual indica que nunca foi sujeito a sanções (disciplinar, administrativa ou criminal) decorrentes de uma investigação de discriminação, assédio sexual, exploração ou abuso sexual, e que nunca deixou empregos anteriores enquanto decorriam investigações desse tipo e/ou tenha se recusado a cooperar na referida investigação. A BIOFUND reserve-se o direito de verificar ou averiguar as informações prestadas, verificando referências ou exigindo documentos adicionais incluindo registos criminais, declarações de empregadores anteriores ou afins, caso achar necessário.

## REGISTO DE PREOCUPAÇÕES E DENÚNCIAS

Todos os colaboradores, trabalhadores subcontratados e beneficiários da BIOFUND têm como responsabilidade reportar actos suspeitos ou reais de VBG. Para tal, encontra-se disponível o Mecanismo de Diálogo e Reclamação (MDR), através do qual a parte afectada, poderá apresentar a sua preocupação ou denúncia das situações identificadas.

Para o efeito deve-se entrar em contacto com ao responsável do Departamento de Salvaguardas através dos seguintes meios:

1. Por meio do Formulário de Denúncia de Violação do Código de Conduta (Anexo C) \_\_\_\_\_ ou, por email: [mdr@biofund.org.mz](mailto:mdr@biofund.org.mz)
2. Por telefone por chamada ou SMS a estes números: **800 900 200 (Zona Norte), 800 900 300 (Zona Centro), 800 900 400 (Zona Sul)**, número verde do Mecanismo de Gestão das Reclamações do projecto ou,
3. Pessoalmente \_\_\_\_\_ (indicar local e horários onde encontrar a pessoa que recebe as denúncias)
4. Caixas de reclamação localizadas \_\_\_\_\_ (na recepção da Instituição e/ou em outro locais que serão divulgados).

A identidade da pessoa que apresentar a denúncia será mantida confidencial, sendo que as queixas podem, igualmente, ser apresentadas de forma anónima. Leva-se a sério todas as denúncias de má conduta e vai-se investigar e tomar as medidas adequadas, incluindo, quando requerido e apropriado, o encaminhamento para provedores de serviços que podem apoiar a pessoa que experimentou o incidente.

Caso a ocorrência requeira uma reacção imediata e urgente a parte afectada poderá contactar imediatamente o Director responsável pela área dos Recursos Humanos ou qualquer outro membro da Direcção da Fundação, que irá tomar medidas necessárias para proporcionar-lhe apoio em saúde; psicossocial, e suporte legal, garantindo a segurança

imediate de todos envolvidos e preservando evidências para eventuais investigações posteriores.

Os receptores das denúncias devem ser previamente preparados e capacitados para receber este tipo de queixa, considerando o grau de confidencialidade e a necessidade de resposta.

Na BIOFUND, **Não é Tolerada** qualquer retaliação perante qualquer um que levantar uma denúncia sobre qualquer comportamento proibido por este Código de Conduta.

A retaliação será considerada uma violação deste Código de Conduta.

## TERMO DE COMPROMISSO

O membro do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, colaborador, trabalhador subcontratado, estagiário, beneficiário directo ou parceiro, depois de ler, compreender e estar de acordo com o seu conteúdo, compromete-se a cumprir com todas as cláusulas vigentes. O mesmo aceita as consequências decorrentes da violação de qualquer cláusula do presente Código de Conduta.

### ASSINATURA DO CÓDIGO DE CONDUTA

Eu, \_\_\_\_\_, recebi uma cópia deste Código de Conduta escrito numa linguagem que compreendo e que devo aderir estritamente ao mesmo em todas as áreas de trabalho. Compreendo a pertinência no cumprimento destas normas que são obrigatórias para mim e comprometo-me a observá-lo na íntegra.

Eu entendo que, caso tenha alguma dúvida sobre o conteúdo deste instrumento, posso entrar em contacto com a Coordenação da Unidade de Salvaguardas da BIOFUND, solicitando uma explicação.

Maputo, aos \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

### Assinatura

O Director Executivo

O Assinante

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## ANEXO A – DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DE HONRA

### Declaração de Compromisso de Honra

Eu, \_\_\_\_\_, portador do Bilhete de Identidade nº \_\_\_\_\_, emitido pelo Arquivo de Identificação Civil de \_\_\_\_\_ aos \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, residente em \_\_\_\_\_, declaro por minha honra que nunca apresentei comportamentos de má conduta sexual e nunca fui sujeito a sanções (disciplinar, administrativa ou criminal) decorrentes de investigações de discriminação, assédio sexual, exploração ou abuso sexual.

Maputo, aos \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Anexo 13. Termos de Referência para condução de uma investigação Administrativa de Casos de VBG, EAS/AS



Termos de Referência para condução de uma Investigação Administrativa de Casos de Violência Baseada em Gênero (VBG), Exploração e Abuso Sexual (EAS) e Assédio Sexual (AS)



OUTUBRO DE 2024

## 1. Introdução

A Fundação para a Conservação da Biodiversidade – BIOFUND é uma instituição Moçambicana privada, com carácter de utilidade pública e sem fins lucrativos. A BIOFUND tem por missão promover o financiamento sustentável da conservação da biodiversidade, com especial foco no sistema nacional de Áreas de Conservação, como contributo para o desenvolvimento equilibrado do país.

A BIOFUND foi criada seguindo as normas e as melhores práticas internacionais para os Fundos Ambientais, consagrados pela CFA (Conservation Finance Alliance) e desempenha um papel importante na angariação de fundos e financiamento das Áreas de Conservação (principais beneficiários da BIOFUND) de forma a viabilizar a estratégia do Governo, cuja execução é da responsabilidade da Administração Nacional das Áreas de Conservação (ANAC).

A BIOFUND desempenha também um papel relevante na sensibilização, divulgação de conhecimento, desenvolvimento de mecanismos inovadores de financiamento, reforço da capacidade das Áreas de Conservação (ACs) e apoio na investigação sobre a biodiversidade em Moçambique - através da colaboração com o Governo de Moçambique, o Sistema Nacional das Áreas de Conservação, sociedade civil, sector privado, comunidades locais, academia, incluindo vários doadores - como principais partes interessadas na promoção do uso sustentável dos recursos naturais e conservação da biodiversidade em Moçambique.

As ACs estão inseridas em áreas remotas, onde as condições e natureza do trabalho, estabelecem um contexto para o aumento da vulnerabilidade e riscos de ocorrência de situações de Violência Baseada no Género (VBG), Exploração e Abuso Sexual (EAS) e Assédio Sexual (AS), tendo a BIOFUND, estabelecido um código de conduta para prevenção destes e de qualquer comportamento sexual discriminatório e ofensivo na instituição e nos locais de implementação dos projectos.

O não cumprimento dos padrões mínimos de comportamento estabelecidos no código de conduta implica a instauração de medidas disciplinares e penalidades necessárias, após o devido processo de investigação.

Estes Termos de Referência tem como objectivo estabelecer as directrizes para a realização de uma investigação administrativa, que visa apurar os factos, responsabilidades e possíveis irregularidades no âmbito de exercício das actividades ao nível institucional.

## 2. Objetivo específicos

- Apurar a veracidade do caso/incidente de VBG/EAS/AS denunciado através do mecanismo de diálogo e reclamações;
- Determinar se o caso está ou não relacionado ao projecto;
- Familiarizar-se com as necessidades das sobreviventes e providenciar apoio necessários com destaque para acesso aos serviços de saúde e segurança;
- Apurar factos e circunstâncias relacionadas a denúncias de VBG, EAS/AS;
- Garantir a transparência e a imparcialidade do processo;
- Propor medidas para a prevenção de futuras ocorrências e assegurar um ambiente seguro para todas as pessoas.

A investigação abrangerá:

- Análise das denúncias recebidas e identificação dos envolvidos;
- Colecta de depoimentos dos sobreviventes, testemunhas e envolvidos;
- Verificação de documentos e evidências pertinentes ao caso;
- Elaboração de um relatório final com recomendações de medidas de seguimento a serem adoptadas.

### 3. Equipe de Investigação

A investigação administrativa deve ser realizada por uma equipe comissionada pela entidade empregadora (BIOFUND, MTA /ANAC), e não devem ser conduzidas investigações unilaterais.

A equipe de investigação compreende profissionais das seguintes áreas, mas não se limitando a:

- Psicólogos ou assistentes sociais (quando necessário para apoio às vítimas),
- Recursos Humanos,
- Profissionais jurídicos para garantir a legalidade dos procedimentos.

### 4. Metodologia

A investigação administrativa deve ser conduzida de forma imparcial, detalhada e justa, respeitando os direitos das sobreviventes e promovendo um ambiente seguro e respeitoso.

Todas as informações obtidas durante o processo de investigação são tratadas com a máxima confidencialidade. O respeito à privacidade e à dignidade das sobreviventes é prioritário e deverá ser garantido em todas as etapas do processo.

### 5. Etapas da investigação

N.º	Actividades	Objectivo	Acções	Prazo <sup>11</sup>
01	<b>Planeamento da Investigação</b>	Definir o escopo da investigação, identificar as questões principais e determinar os recursos necessários	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nomear a equipa de investigação.</li><li>• Definir o objectivo, âmbito e cronograma da investigação.</li><li>• Estabelecer as fontes de informações e as pessoas que serão entrevistadas.</li><li>• Estabelecer as regras de confidencialidade.</li></ul>	<b>2 a 5 dias</b>
02	<b>Colecta de Documentos e Evidências</b>	Reunir todos os documentos e evidências que podem ser úteis na investigação	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar a entrega de documentos internos (relatórios, e-mails, contratos, etc.).</li><li>• Analisar registros financeiros, administrativos ou outras provas físicas.</li><li>• Garantir que todos os materiais sejam catalogados e</li></ul>	<b>5 a 10 dias</b>

<sup>11</sup>Os prazos do processo de investigação administrativa dependem exclusivamente da complexidade da investigação a ser feita.



			preservados adequadamente.	
03	<b>Entrevistas com Envolvidos</b>	Obter informações directamente de pessoas envolvidas ou testemunhas, para esclarecer os factos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduzir entrevistas com funcionários, gestores e outras partes interessadas.</li> <li>• Registrar todas as entrevistas por escrito e, se possível, gravar com consentimento.</li> <li>• Elaborar perguntas com base nas evidências já colectadas para direccionar a investigação.</li> </ul>	<b>5 a 10 dias</b>
04	<b>Análise das Evidências</b>	Analisar de forma minuciosa todas as informações colectadas (documentos e depoimentos) para identificar possíveis inconformidades ou violações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar todas as provas de maneira crítica.</li> <li>• Comparar as evidências com as políticas internas, regulamentos legais e os fatos em questão.</li> <li>• Avaliar a consistência entre depoimentos e documentos</li> </ul>	<b>5 a 7 dias</b>
05	<b>Elaboração do Relatório Preliminar</b>	Resumir as descobertas da investigação e redigir um relatório preliminar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redigir um relatório que descreva o processo de investigação, as evidências analisadas e as conclusões preliminares.</li> <li>• Incluir recomendações sobre possíveis medidas correctivas ou disciplinares</li> </ul>	<b>5 a 7 dias</b>
06	<b>Revisão e Feedback</b>	Permitir que as partes interessadas revisem o relatório preliminar e ofereçam feedback	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar o relatório preliminar para revisão por gestores ou departamentos relevantes.</li> </ul>	<b>3 a 5 dias</b>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colectar comentários e, se necessário, ajustar as conclusões com base em novos pontos ou evidências que possam surgir.</li> </ul>	
07	<b>Relatório Final</b>	Finalizar o relatório com as conclusões definitivas da investigação e as recomendações formais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar feedback no relatório final.</li> <li>• Elaborar um plano de acção para a implementação das recomendações, incluindo medidas disciplinares ou correctivas.</li> <li>• Submeter o relatório final<sup>12</sup> à alta direcção ou ao conselho administrativo, conforme necessário</li> </ul>	<b>3 a 5 dias</b>
08	<b>Implementação de Medidas e Acompanhamento</b>	Garantir que as medidas recomendadas sejam aplicadas e monitoradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Executar as acções correctivas, como sanções ou alterações de processos.</li> <li>• Monitorar a eficácia das medidas e fazer ajustes se necessário.</li> <li>• Avaliar se a situação foi completamente resolvida</li> </ul>	<b>15 a 30 dias</b> (pode variar)

<sup>12</sup> O relatório final deverá conter : i) Resumo das atividades realizadas, ii) Análise dos fatos apurados, iii) Conclusões sobre a ocorrência ou não de violação do código de conduta e, iv) Recomendações de ações a serem tomadas pela instituição/organização.