



Mecanismo de Diálogo e Reclamações

Procedimentos Operacionais Padrão (POP) para Gestão de Caixas de Reclamações

Junho de 2025

1. Introdução

No âmbito do Programa do MozRural, que actua em áreas de conservação e zonas de influência comunitária, a instalação e gestão de caixas de reclamações inserem-se no escopo do Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR), conforme exigências do Quadro Ambiental e Social (QAS) do Banco Mundial. Esta ferramenta contribui para a mitigação de riscos sociais e salvaguarda os direitos das comunidades, especialmente no que se refere a questões de Violência Baseada no Género (VBG), Exploração e Abuso Sexual (EAS/AS), conflitos sobre uso da terra e prestação de serviços.

1.1. Glossário de Termos

1. **Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR)** : Sistema institucionalizado de gestão de reclamações, preocupações, denúncias ou sugestões relacionadas à implementação do projecto, garantindo que todas as partes interessadas — especialmente comunidades locais — tenham um canal acessível, seguro e eficaz para expressar suas inquietações e obter retorno. Integra abordagens centradas no sobrevivente e na escuta activa.
2. **Procedimentos Operacionais Padrão (POP)** : Conjunto de directrizes e passos sistemáticos que orientam a operacionalização do MDR, assegurando consistência, transparência e responsabilidade em todos os níveis de implementação — desde a recepção até a resolução e devolução de feedback.
3. **Caixas de Reclamações e Sugestões**: Ferramentas físicas (e em alguns casos digitais) instaladas em pontos estratégicos das áreas do projeto (postos de fiscalização, escolas, centros comunitários) para recolher anonimamente preocupações ou denúncias da comunidade ou trabalhadores. Representam uma das portas de entrada do MDR.
4. **Consulta Comunitária de Auscultação**: Processo de escuta participativa e inclusiva com membros da comunidade, visando identificar os locais mais adequados para instalar caixas de reclamação, e assegurar que o MDR esteja alinhado com os valores culturais e necessidades locais. Deve garantir a participação activa de mulheres, jovens e grupos vulneráveis.
5. **VBG (Violência Baseada no Género)** : Actos de violência dirigidos contra uma pessoa com base no seu género, incluindo violência física, psicológica, sexual, económica, assédio e exploração. No contexto do MDR, estas queixas são tratadas com especial sensibilidade e confidencialidade, envolvendo canais especializados e mecanismos multisectoriais.
6. **Registo de Queixas e Reclamações (QR)** : Relato formal (ou informal) submetido ao MDR, via caixas, contacto directo ou outros canais, referente a violações de direitos, conflitos socio ambientais, incidentes de VBG/EAS/AS ou preocupações operacionais. Cada QR é registada e acompanhada até seu desfecho.
7. **Feedback de QR** : Resposta formal e tempestiva fornecida à parte reclamante (quando identificável) sobre as medidas tomadas em relação à sua queixa, assegurando transparência e confiança no sistema. Pode incluir acções correctivas, mediações ou encaminhamentos institucionais.
8. **Encaminhamento Multisectorial**: Processo de articulação com serviços formais (saúde, justiça, acção social, polícia) para tratar casos sensíveis como VBG, garantindo protecção, confidencialidade e resposta

centrada no sobrevivente.

9. Sensibilidade ao Género:

Princípio transversal ao MDR que assegura que as estruturas, linguagem, abordagem e resposta considerem as desigualdades de género e sejam capazes de prevenir e responder de forma eficaz a VBG/EAS/AS.

2. Objectivos do Procedimento Operacional Padrão

O presente Procedimento Operacional Padrão (POP) tem como objectivo principal garantir a implementação padronizada, sensível ao género e culturalmente adequada das Caixas de Reclamações como um dos canais do Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR), no contexto das áreas de conservação apoiadas pelo Projeto MozRural, nomeadamente o Parque Nacional de Mágoè (PNM) e a Área de Conservação Comunitária de Zumbo (ACCZ).

3. Abrangência

Os presentes Procedimentos Operacionais Padrão (POP) aplicam-se a todos os intervenientes do Projeto MozRural, com enfoque específico nas áreas de conservação apoiadas pelo programa, nomeadamente o Parque Nacional de Mágoè (PNM), localizado no distrito de Mágoè, e a Área de Conservação Comunitária de Zumbo (ACCZ), no distrito de Zumbo, província de Tete.

As caixas de reclamações devem ser instaladas e geridas em todos os pontos críticos de intervenção do projeto, incluindo:

- **Postos de fiscalização e acampamentos dos fiscais;**
- **Comunidades beneficiárias ou afectadas diretamente pelas actividades do projeto;**
- **Locais de implementação dos provedores de serviços e actividades de subsistência;**
- **Zonas com concentração de trabalhadores, beneficiários ou interacções comunitárias frequentes.**

Estas caixas visam garantir um canal seguro, confidencial e inclusivo para a submissão de reclamações, denúncias, preocupações ou sugestões relacionadas à implementação do projeto, especialmente sobre temas sensíveis como **Violência Baseada no Género (VBG), Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual (EAS/AS), conduta ética, questões ambientais e conflitos sociais/comunitários.**

Embora o seu foco principal esteja nas acções do MozRural, o acesso amplo e universal às caixas permite também o registo de reclamações não directamente relacionadas ao projeto, as quais devem ser identificadas, registradas e tratadas de acordo com os fluxos de encaminhamento apropriados e em coordenação com as estruturas multisectoriais locais.

Este POP visa assegurar que todas as vozes—especialmente de grupos vulneráveis—sejam ouvidas e que nenhuma preocupação seja negligenciada, contribuindo assim para um ambiente mais seguro, participativo e responsável nas áreas de conservação abrangidas pelo projeto.

4. Tipos de Caixas de Reclamações e Sugestões

No contexto das áreas de conservação apoiadas pelo Projecto MozRural, as caixas de reclamações e sugestões são mecanismos essenciais de comunicação comunitária e

institucional, e podem ser classificadas da seguinte forma:

4.1. Caixas comunitárias:

Instaladas em comunidades localizadas nas zonas tampão e áreas de influência directa das áreas de conservação (PNM e ACCZ), especialmente em locais com maior interacção entre os fiscais, técnicos do projecto, provedores de serviço e comunidades. São posicionadas em pontos acessíveis e seguros, definidos de forma participativa com os membros das comunidades, garantindo o acesso inclusivo, sobretudo por mulheres, jovens e outros grupos vulneráveis.

4.2. Caixas em unidades de conservação / postos de fiscalização:

Colocadas junto a acampamentos de fiscais, postos de fiscalização e pontos de presença institucional dentro das áreas de conservação, para permitir que colaboradores do projecto, fiscais e demais trabalhadores possam reportar reclamações relacionadas às actividades desenvolvidas, conduta dos colegas, situações de VBG/EAS/AS, ética profissional, segurança, ou outras questões de salvaguardas sociais e ambientais.

Essas caixas constituem uma porta de entrada fundamental para o Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR) do Projecto MozRural. Os procedimentos de instalação, uso, gestão e monitoria dessas caixas estão detalhados neste Procedimento Operacional Padrão (POP), que visa assegurar a sua funcionalidade, confidencialidade e resposta atempada a todas as reclamações recebidas.

Neste POP, o termo “caixas de reclamações” refere-se tanto às caixas comunitárias como às caixas instaladas em postos de trabalho dentro das áreas de conservação.

5. Instalação das Caixas de Reclamações nas Áreas de Conservação

A instalação das caixas de reclamações nas paisagens de conservação do Projecto MozRural deve ser precedida por consultas comunitárias participativas, conduzidas com diferentes segmentos da comunidade, com atenção especial à inclusão activa de mulheres, meninas, jovens e outros grupos vulneráveis.

Sempre que possível, recomenda-se a realização de sessões separadas por género e faixa etária (15–24 anos e 25 anos ou mais), com o objectivo de garantir um espaço seguro e livre para expressão, sobretudo para mulheres e raparigas, promovendo assim uma tomada de decisão equitativa e informada sobre a localização e acessibilidade das caixas.

Esta abordagem também se aplica à instalação de caixas em postos de fiscalização e acampamentos dentro das áreas de conservação, onde, apesar da representação feminina ser geralmente menor, suas opiniões devem ser consideradas de forma prioritária, especialmente no que diz respeito à segurança, privacidade e confiança no sistema de denúncia.

A consulta comunitária nestes contextos contribui para que a gestão das reclamações seja sensível ao género e culturalmente apropriada, promovendo confiança mútua, transparência e co-responsabilização entre os técnicos do projecto, os fiscais das áreas de conservação e as comunidades locais.

A identificação dos locais de instalação deve ser feita de forma consensual com os Comitês de Gestão Comunitária, Comitês de gestão de recursos naturais, chefes de postos, lideranças locais e representantes dos Clubes das Raparigas e Clubes Ambientais, assegurando visibilidade, acessibilidade e segurança das caixas.

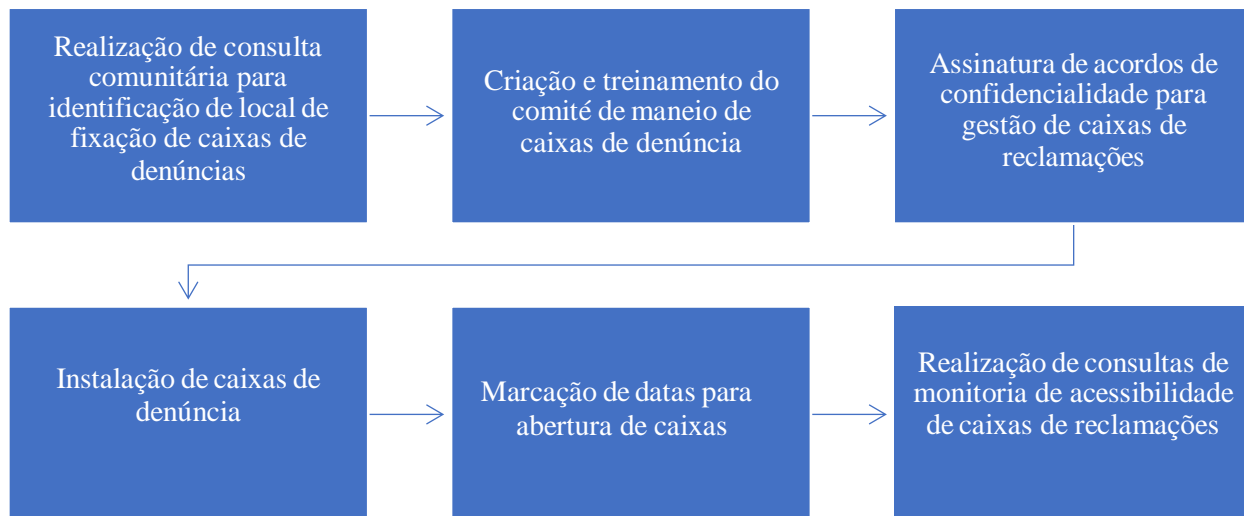


Figura 1- Fluxograma de gestão de caixas de reclamações

6. Procedimentos de consulta comunitária para instalação de caixas de reclamações

As perguntas padrão para realização de auscultação comunitária e local de trabalho podem ser as seguintes:

Objetivo	Pergunta/Palavras que podem ser usadas para auscultação comunitária	Perguntas /Palavras que podem ser usadas para auscultação local de trabalho
Explicar como funciona o MDR tendo em conta que o ponto de entrada da queixa	<i>A caixa de reclamações e sugestões é uma porta de entrada para qualquer pessoa que queira comunicar com o programa MpzRural.</i>	<i>A caixa de reclamações e sugestões é uma porta de entrada para qualquer pessoa que queira partilhar suas preocupações para o programa MozRural.</i>
	<i>Todos que se sintam de alguma forma prejudicados pelas operações do programa tem o direito de usar a caixa de reclamações</i> <i>Esta caixa é um recurso de todos membros que vivem na comunidade.</i>	<i>Qualquer pessoa que se sinta de alguma forma prejudicados pelas operações do programa tem o direito de usar a caixa de reclamações</i> <i>Esta caixa é um recurso dos fiscais do parque, independentemente de que estejam em trabalho como não, desde que seja para este</i>

		<p>programa e ou outro podem usar as caixas de reclamações.</p> <p>O comité de gestão da fiscalização deve participar na gestão de abertura das caixas.</p> <p>Esta caixa está disponível para todo tipo de reclamações especialmente as relacionadas a EAS/AS incluindo assédio sexual no local de trabalho (postos de fiscalização, acampamentos dos fiscais e entre outros).</p>
	<p>O comité de gestão comunitário deve participar na gestão de abertura das caixas.</p> <p>Esta caixa está disponível para todo tipo de reclamações especialmente as relacionadas a EAS/AS .</p> <p>Durante as actividades planeamos abrir esta caixa uma vez por mês, e ou a cada 15 (quinze) dias. Como vem esta caixa tem 3 (três fechaduras), pois só será aberta se estiverem presentes as 3 (três) entidades e uma destas pessoas será o representante da comunidade</p>	<p>Durante as actividades planeamos abrir esta caixa uma vez por mês, e ou a cada 15 (quinze) dias. Como vem esta caixa tem 3 (três fechaduras), pois só será aberta se estiverem presentes as 3 (três) entidades e uma destas pessoas será o representante dos fiscais</p>
Avaliar disponibilidade outras caixas de reclamações na mesma área	<p>Existem outras reclamações área/comunidade ?</p> <p>Para que servem ?</p> <p>Acham que estas outras caixas podem interferir com esta ?</p>	
Avaliar a segurança da caixa de reclamações	<p>Para que todos possam se sentir seguros a caixa deve estar num local onde todos possam ter acesso.</p> <p>Este lugar deve estar acessível 24 horas por dia</p> <p>Em que lugar podemos fixar esta caixa com segurança ?</p>	<p>Para que todos possam se sentir seguros a caixa deve estar num local onde todos possam ter acesso.</p> <p>Este lugar deve estar acessível 24 horas por dia</p> <p>Em que lugar podemos fixar esta caixa com segurança ?</p>
Monitoria de segurança dos utilizadores da caixa de	<p>Desde que essa caixa de reclamações foi instalada, já teve alguma dificuldade para fazer o uso da mesma?</p>	<p>Desde que essa caixa de reclamações foi instalada, já teve alguma dificuldade para fazer o uso da mesma?</p>

reclamações	<i>Se sim, como acha que poderiam ser ultrapassadas essas barreiras?</i>	<i>Se sim, como acha que poderiam ser ultrapassadas essas barreiras?</i>
--------------------	--	--

Tabela 1- Lista de perguntas para consulta comunitária para fixação de caixas de reclamações da comunidade e do local de trabalho.

7. Fixação de Caixas de Reclamações nas Áreas de Conservação

Após a realização das consultas comunitárias e identificação consensual dos pontos de instalação, deverão ser requisitadas e fixadas as caixas de reclamações nas áreas de conservação abrangidas pelo Projeto MozRural, nomeadamente no Parque Nacional de Mágoè (PNM) e na Área de Conservação Comunitária de Zumbo (ACCZ).

As caixas devem ser **instaladas em locais de elevado fluxo e acessibilidade segura**, como por exemplo:

- Próximo aos **postos de fiscalização e acampamentos dos fiscais**;
- Em **locais estratégicos das comunidades próximas às zonas de intervenção do projeto**;
- Em **infraestruturas públicas locais** (escolas, centros comunitários), mediante acordo com as autoridades locais.

A definição dos locais deve ser feita com consenso entre as comunidades, técnicos do projeto, fiscais, líderes locais e os Comités de Co-gestão, assegurando transparência, segurança e confiança no processo de gestão de denúncias. Após a fixação, todos os pontos devem ser georreferenciados, com registo dos dados de localização para fins de monitoria e abertura sistemática.

Formato e Acesso às Caixas de Reclamações

- As caixas poderão ser construídas em **madeira resistente ou outro material durável**, e devem **possuir três fechaduras**, cujas chaves ficarão sob responsabilidade de:
 1. Um **membro da equipa técnica de Salvaguardas Ambientais e Sociais (SAS)**;
 2. Um líder comunitário;
 3. Representante da comunidade ou ponto focal local

A gestão partilhada das chaves garante a **credibilidade, a confidencialidade e o controlo comunitário** sobre o mecanismo.

A **frequência mínima para abertura** das caixas será de **15 em 15 dias na fase de implementação**, podendo ser ajustada consoante a necessidade e o volume de reclamações registadas.



Figura 1-Sessão de instalação de caixas comunitárias

8. Procedimento de abertura das caixas de reclamações

Para as sessões de abertura das caixas de reclamações no âmbito do Projecto MozRural, deverão ser seleccionados os membros do Comité de Ligação do Projecto com a Comunidade (CLPC) em coordenação com os Pontos Focais de Salvaguardas Sociais e representantes locais e provedores de serviços.

As caixas devem ser abertas em comité, seguindo a periodicidade definida neste POP, que é:

- A cada 15 (quinze) dias durante a fase de implementação do projecto e ou;
- A cada 30 (trinta) dias.

O processo de abertura deve ser participativo, com comunicação formal e atempada às autoridades locais, bem como aos actores comunitários onde as caixas estão instaladas (ex. líderes comunitários, fiscais, conselhos comunitários de gestão de recursos naturais).

Todas as entidades envolvidas na gestão de reclamações (ANAC, BIOFUND, provedores de serviços, CLPC, entre outros) devem ser previamente notificadas pela equipa de Salvaguardas do MozRural sobre:

- A data da abertura;
- A lista de caixas a abrir;
- A composição da comissão de abertura.

Este procedimento garante a transparência, o comprometimento dos actores locais e o tratamento diligente das reclamações, reforçando os princípios de ética, confidencialidade e resposta centrada no utente nas áreas de conservação apoiadas pelo MozRural.

9. Comissão de Abertura de caixas de reclamações

A comissão de abertura de caixas de reclamações deve ser composta por membros mandatários e opcionais e obrigatórios.

Composição do comité de abertura	
Comité de Abertura de caixas de reclamação comunitárias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Um membro da equipa técnica de Salvaguardas Ambientais e Sociais (SAS)– Obrigatória 2. Um líder comunitário- Obrigatório 3. Representante da comunidade (Obrigatório) 4. Membro da equipe multisectorial – Opcional

Tabela 2- Composição de comissão de abertura de caixas de reclamações

10. Procedimento de Abertura das QR – Projecto MozRural

O seguinte procedimento descreve os princípios e passos obrigatórios para a abertura das caixas de reclamações (QR) instaladas nas paisagens de implementação do Projecto MozRural, com foco na **transparência, participação e segurança das vítimas/sobreviventes**.

Frequência de Abertura

As caixas de reclamações devem ser abertas com a seguinte periodicidade:

- **Fase de implementação:** A cada 15 (quinze) dias;
- **Fase preparatória ou inicial:** A cada 30 (trinta) dias.
A data e hora da abertura devem ser previamente comunicadas às autoridades comunitárias e aos membros do comité de abertura.

Presença Obrigatória

A abertura das caixas deve ser feita em comité e só poderá acontecer com a presença mínima de 50% dos representantes indicados, sendo obrigatória a presença de pelo menos um representante comunitário, um técnico do provedor de serviços ou ONG, e um ponto focal de salvaguardas.

Acordo de Confidencialidade

Todos os membros do comité devem **assinar um Acordo de Confidencialidade** antes da abertura, comprometendo-se a manter o sigilo absoluto sobre o conteúdo das queixas, especialmente nos casos de **Violência Baseada no Género (VBG), Exploração e Abuso**

Sexual (EAS/AS).

Contagem e Registo Inicial

O coordenador do comité (nomeado localmente) fará a **contagem em voz alta** das queixas encontradas na caixa e anotará o total num **formulário padrão**. Este número será registado na **acta de sessão**.

Leitura e Discussão das Reclamações

As queixas serão abertas e lidas individualmente e em ordem, com discussão restrita ao comité. Não devem ser partilhadas informações pessoais ou sensíveis com pessoas externas à comissão.

Classificação e Registo Detalhado

Cada queixa deve ser **classificada** conforme a sua natureza:

- VBG/EAS/AS
- Violência Contra Crianças (VcC)
- Assuntos sociais e comunitários
- Conflitos Homem-Fauna Bravia
- Questões laborais

Todas as informações devem ser anotadas num **Livro de Registo do MDR** com códigos únicos para facilitar o seguimento.

Acta da Sessão

Deve ser elaborada uma acta contendo:

- Data e local
- Lista dos presentes
- Número de queixas
- Classificação geral
- Observações importantes

A acta deve ser **assinada por todos os presentes** como confirmação da veracidade do processo.

Encaminhamento Imediato das Reclamações Sensíveis

Queixas relacionadas a **VBG/EAS/AS** devem ser encaminhadas imediatamente à **BIOFUND** (como Agência Fiduciária) e ao **ponto focal de salvaguardas** no prazo **máximo de 24 horas** após a abertura.

Responsabilidade pelas Reclamações Técnicas ou Operacionais

- **Ambientais/Conflitos:** Devem ser encaminhadas à **ANAC**, à **equipa do parque/área de conservação** ou ao técnico ambiental local.
- **Laborais e operacionais:** Devem ser direccionadas ao **provedor de serviços**, ao **empregado** (se aplicável) ou aos **gestores locais do projecto**.

Feedback e Preparação para Próxima Sessão

Sempre que possível, deve-se fornecer feedback imediato às queixas simples e divulgar a data da próxima abertura ao público, através dos Comitês Locais de Ligação (CLPC) ou dos Clubes Ambientais e das Raparigas.

11. Registo de Queixas e Reclamações decorrentes das caixas de reclamação

