

REPÚBLICA DEMOCRÁTICA



DE SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

(UNIDADE – DISCIPLINA – TRABALHO)

MINISTÉRIO DAS INFRAESTRUTURAS E RECURSOS NATURAIS

PROGRAMA DE TRANSIÇÃO ENERGÉTICA E APOIO INSTITUCIONAL (ETISP)

ETISP



MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

2024

ÍNDICE	
LISTA DE TABELA	III
LISTA DE FIGURAS	III
ABREVIATURAS	IV
RESUMO EXECUTIVO	5
1. INTRODUÇÃO	7
2. DESCRIÇÃO DO PROJECTO	8
3. PÚBLICO ALVO	8
4. OBJECTIVO DO MECANISMO GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	8
5. MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	10
5.1 Conteúdo do Mecanismo de Gestão de Reclamações	10
6. ETAPAS DE RECEPÇÃO E RESOLUÇÃO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES	12
6. ORÇAMENTO	17
ANEXOS	18

LISTA DE TABELA

Tabela 1- Potenciais riscos e impactos dos projectos do programa ao nível ambiental e social	11
Tabela 2- Princípios do Mecanismo de Gestão de Reclamação	11
Tabela 3- Processo de Mecanismo de reclamação	13
Tabela 4- Orçamento do Mecanismo de Gestão de Reclamação	17

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Fluxograma do mecanismo de reclamação	15
---	----

ABREVIATURAS

AIA	Avaliação de Impacto Ambiental
AIAS	Avaliação de Impacto Ambiental e Social
A&S	Ambiental e Social
BAD	Banco Africano de Desenvolvimento
COVID-19	Doença provocada pelo Coronavírus 2019
DGA	Direção Geral do Ambiente
EAS/AS	Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual
EIAS	Estudo de Impacto Ambiental e Social
ETISP	Programa de Transição Energética e Apoio Institucional
EMAE	Empresa de Água e Electricidade
FONG	Fórum das Organizações Não-Governamentais
GdSTP	Governo de São Tomé e Príncipe
INPG	Instituto Nacional de Promoção e Igualdade de Género
ISS	Sistema Integrado de Salvaguardas
ESAP	Procedimentos de Avaliação Ambiental e Social
M&A	Monitoria e Avaliação
MRR	Mecanismo de Gestão de Reclamações
MIRN	Ministério de Infra-estruturas, e Recursos Naturais
PEPI	Plano de Envolvimento das Partes Interessadas
PGAS	Plano de Gestão Ambiental e Social
PI	Partes Interessadas
PNOT	Plano Nacional de Ordenamento Territorial
QGAS	Quadro de Gestão Ambiental e Social
RDSTP	República Democrática de São Tomé e Príncipe
SMS	<i>Short Message Service</i> (Serviço de Mensagens Curtas)
STP	São Tomé e Príncipe
TdR	Termos de Referência
UIP	Unidade de Implementação do Projecto
UA	Unidade de Contas
VBG	Violência Baseada no Género

RESUMO EXECUTIVO

O Banco Africano de Desenvolvimento Africano (BAD) e o Governo de São Tomé e Príncipe, assinaram em 2020 um acordo de financiamento, no valor de dez milhões de Unidades de Conta (10 000 000,00 UA equivalentes a 12,500,000.00 euros), para o Programa de Transição Energética e Apoio Institucional (ETISP) que por motivos da pandemia COVID 19 o seu primeiro desembolso só foi possível em julho de 2021.

De acordo com a classificação de risco ambiental e social (A&S) o ETISP é considerado como categoria 2, em conformidade com o Sistema Integrado de Salvaguardas (ISS) do BAD e os Procedimentos de Avaliação Ambiental e Social (ESAP).

Para este programa é provável que a maioria das atividades identificadas tenha impactos limitados, que são específicos de cada local e podem ser reduzidos através da aplicação de medidas de mitigação adequadas. Os impactos associados às diferentes atividades/obras incluídas no ETISP devem ser avaliados em pormenor através de estudos de impacto ambientais e sociais (EIAS) completos ou simplificados, incluindo medidas de mitigação adequadas desenvolvidas em conformidade.

O programa ETISP terá os projetos que poderá necessitar de Estudo de Impacto Ambiental e Plano de reassentamento (se necessário). Para estas atividades o programa disponibilizará o orçamento para o efeito.

O Programa ETISP está estruturado em três componentes principais: (i) Transição Energética para as Energias Renováveis, (ii) Fortalecimento da Governança Financeira de STP através da melhoria do Sistema Integrado de Informação de Gestão Financeira SAFE-e, (iii) Apoio a Unidade de Implementação do Programa.

O programa visa Apoiar o Governo de STP na promoção do crescimento da energia verde e do desenvolvimento sustentável do sistema energético nacional com destaque no fortalecimento da gestão das finanças públicas e no clima de negócio. As Partes interessadas deste programa são Indivíduos, grupos ou organizações afectados, ou com probabilidade de ser afectado, por um projecto e que tenham interesse particular no projecto.

Este *Mecanismo de Gestão de Reclamações* para o programa deve ser um processo que permite a comunicação, interação entre o projecto e a população afecta ao projecto.

O objetivo deste documento visa apresentar o mecanismo de reclamação para as actividade do programa, apresentando a metodologia e forma de tratamento das reclamações.

O referido documento deve ser utilizado pelos Pontos Focais (PF's), partes interessadas, projectos do programa como orientação para a receção, encaminhamento e a monitorização das reclamações.

1. INTRODUÇÃO

Em São Tomé e Príncipe a geração de energia é predominantemente através de combustíveis fósseis com a utilização da termoe elétrica, representando actualmente 95,4% da geração total de electricidade. Em 2015, o país submeteu as suas Contribuições Nacionalmente Determinadas (NDC) no âmbito das alterações climáticas, apresentando os principais compromissos e contribuições do governo para o futuro climático (INM,2015). Este documento foi objeto de atualização em 2021 apresentando um compromisso de 50% das renováveis até 2030.

O Programa de Transição Energética e Apoio Institucional (ETISP) é um programa que visa apoiar o Governo de São Tomé e Príncipe (GovSTP) na promoção do crescimento verde e do desenvolvimento sustentável do sistema energético do país, bem como no reforço da gestão energética. as finanças públicas e o clima empresarial.

De acordo com a classificação de risco ambiental e social (A&S) o ETISP é considerado como categoria 2, em conformidade com o Sistema Integrado de Salvaguardas (ISS) do BAD e os Procedimentos de Avaliação Ambiental e Social (ESAP) na qual é indispensável a elaboração do Quadro de Gestão Ambiental e Social (QGAS) que será revisto e aprovado pela PIU para todas as obras a serem realizadas.

O QGAS orientará a empresa responsável pela construção no cumprimento das normas ambientais e sociais necessárias para uma implementação bem-sucedida e será monitorada o cumprimento das medidas de mitigação ambiental e social durante as fases de pré-construção, construção e operação.

Prevê-se que a maioria das atividades identificadas tenham impactos limitados, que são específicos do local e podem ser reduzidos através da aplicação de medidas de mitigação adequadas. Os impactos associados às diferentes atividades do ETISP devem ser avaliados em pormenor, através de estudos completos ou simplificados da ESIA, incluindo medidas de mitigação adequadas desenvolvidas em conformidade.

Os AIAS, PGAS e/ou RAP/ARAP dos diferentes projetos ETISP (se for necessário reassentamento) estarão sujeitos a requisitos de consulta pública e divulgação em conformidade com a legislação nacional e do Banco ADB.

O Mecanismo de gestão de reclamação do programa visa apresentar os meios de informação, comunicação, sensibilização e reclamação das atividades do projeto em relação as partes interessadas a todos os níveis. Apresenta-se as etapas do processo de reclamação, o orçamento

para implementação do MGR e todos outros aspectos relativos a uma boa comunicação, informação e reclamação do Programa.

2. DESCRIÇÃO DO PROJECTO

O Programa está desenhado em torno de três componentes que visam: i) iniciar a transição energética para energias renováveis; ii) prestar apoio institucional, reforçando simultaneamente a governação financeira e o clima empresarial e iii) apoiar o Governo de São Tomé e Príncipe na implementação do ETISP e no reforço da capacidade institucional.

Simultaneamente a igualdade de género, com o apoio do Instituto Nacional de Promoção da Igualdade e Equidade de Género (INPG).

O custo total do ETISP está estimado em 10,44 milhões de UA, sendo 10 milhões de UA financiados pelo Banco AfDB e 0,44 milhões de UA em espécie como contrapartida do Governo do STP.

No âmbito da programação e implementação do ETISP, todas as atividades são relevantes na esfera ambiental e social. As intervenções propostas terão um impacto directo nos beneficiários do Programa, especificamente através da melhoria do acesso à electricidade, maior fiabilidade do fornecimento de energia, maior capacidade de exportação, redução das emissões de GEE e desenvolvimento da capacidade institucional. Estes resultados fortalecerão os meios de subsistência das pessoas, com a possibilidade de criação de novas oportunidades de emprego como consequência directa da chegada de um fornecimento de electricidade mais estável, para além dos empregos criados durante a implementação e operação do Programa.

3. PÚBLICO ALVO

Através do programa ETISP existem diversos níveis de beneficiários nomeadamente; Indivíduos e famílias de São Tomé e Príncipe, Instituições governamentais, Não governamentais e Empresas/Sector Privado.

Este mecanismo de gestão de reclamações aplica-se a qualquer das partes interessadas (indivíduos, grupos de indivíduos, comunidades, empresas, instituições, ONGs, entre outros), afectadas pelas actividades do Programa e pelas actividades de empreiteiros/consultores contratados.

O MGR é assim uma ferramenta para diálogo, apresentação e resolução de queixas e reclamações das comunidades afectadas, das partes interessadas e associadas, ao longo a sua implementação.

4. OBJECTIVO DO MECANISMO GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

O objetivo do mecanismo de gestão de reclamações visa compreender e interpretar as causas das reclamações; gerir as expectativas dos clientes, desenvolver os processos comunicacionais de resposta à reclamação, resolver eficazmente uma reclamação de forma a reter e fidelizar o cliente.

Visa igualmente elaborar um mecanismo de reclamação operacional ou a nível do projeto que fornece um meio para abordar e resolver questões e preocupações que surgem entre indivíduos/grupos ou comunidades.

O MGR visa focar nas reclamações relacionadas com as acções do projecto/programa. O documento apresenta os procedimentos a serem seguidos no que se refere a reclamações referentes as acções relacionadas e não relacionadas com programa ETISP. O MGR deve ser utilizado pelos Pontos Focais (PFs) como orientação para a receção, encaminhamento e a monitorização das reclamações.

Um mecanismo de reclamação operacional fornece meio para abordar e resolver questões e preocupações que surgem entre indivíduos/grupos ou comunidades e procura prontificar as respostas o mais breve possível.

O mecanismo de gestão de reclamações terá de estar atento às pessoas que, no contexto do projeto, podem ser vulneráveis e incluir classificação, mecanismos de comunicação e procedimentos de tratamento para VBG/EAS/AS. ~~GBV/SEAH.~~

Especificamente o MGR pretende:

- ✓ Informar, consciencializar o público (as comunidades) sobre o projecto e seus objectivos;
- ✓ Informar as partes interessadas e afectadas sobre o canal que será seguido para encaminhar e responder as queixas/reclamações;
- ✓ Atender e responder às reclamações, dúvidas e ou insatisfações das partes interessadas;
- ✓ Disponibilizar às partes afectadas um mecanismo de reclamações acessível e eficaz;
- ✓ Registrar as sugestões das partes interessadas, enquanto uma oportunidade para melhoria contínua das acções a serem implementadas pelo projecto;
- ✓ Monitorar o grau de insatisfação com as acções do empreendimento;
- ✓ Monitorar o perfil das reclamações;
- ✓ Informar a média e alta gerência do Projecto sobre o perfil das reclamações;
- ✓ Assegurar uma melhor implementação dos requisitos ambientais, sociais, de saúde e segurança;
- ✓ Resolver reclamações que possam surgir nas áreas de implementação do projecto, e que sejam relativas às actividades do projecto, e receber sugestões para a melhoria do projecto;
- ✓ Construir uma relação de confiança entre os implementadores - chave (UIP, Empreiteiros, Fiscalização) e as partes interessadas e afetadas do projecto;
- ✓ Garantir a transparência e celeridade na resolução de qualquer conflito e/ou reclamação entre as partes interessadas e afetadas, através de um sistema de comunicação adequado.

5. MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

O MGR do Programa ETISP é um canal de comunicação entre a execução do Programa ETISP e as partes interessadas, bem como os beneficiários diretos e indiretos do programa, de forma a apresentar eventuais reclamações, sugestões, pedidos de informações e elogios relacionadas com as atividades do projeto. O MGR terá diferentes canais de comunicação para coletar as reclamações recebidas, incluindo:

- (i) Pontos Focais (PF) institucionais e nas áreas de implementação do Projeto;
- (ii) Caixas de reclamação localizados nas instituições beneficiárias e nas comunidades;
- (iii) Correio eletrônico;
- (iv) Consultas comunitárias;
- (v) Entrevistas presenciais; e
- (vi) Telefone.

Os pontos focais possuem um papel estratégico na coleta e gestão das reclamações conectadas com o projeto, incluindo os incidentes relacionados a violência baseada no gênero. O MGR só deverá receber, escrutinar, e resolver queixas relacionadas com as actividades do projecto.

Em caso de dúvidas as partes interessadas ou não, devem comunicar diretamente com a Especialista em Salvaguardas Sociais do Projeto ou utilizar os mecanismos de reclamação disponibilizados pelo Projeto.

5.1 Conteúdo do Mecanismo de Gestão de Reclamações

1. O mecanismo de reclamação inclui o seguinte:

- (a) Diferentes canais pelas quais os usuários podem submeter suas queixas/reclamações, que podem incluir envios pessoalmente, por telefone, mensagem de texto, caixas de reclamação e e-mail.
- (b) A abordagem deve variar em função das partes interessadas tendo em conta que existem vários níveis de partes interessadas.
- (c) Um registo onde as queixas são registadas por escrito e mantidas como base de dados;
- (d) Procedimentos publicitados, que definam o período de tempo que os utilizadores podem esperar pelo reconhecimento, resposta e resolução das suas queixas;
- (e) Processo de resolução de conflitos, transparência sobre o procedimento de reclamação, estrutura governativa e decisores;
- (f) Inclusivo, confidencial e seguro, minimizando a carga de denúncia, e fornecer serviços de forma sensível ao gênero que minimize o risco de represálias.
- (g) Um processo de recurso ao sistema judicial nacional para o qual podem ser remetidas queixas insatisfeitas quando a resolução da queixa não tiver sido alcançada;

- (h) Previsão da mediação como opção quando os utilizadores não estiverem satisfeitos com a resolução proposta; e ainda
- (i) A capacidade e a equipe dedicada com experiência e conhecimento adequados para lidar com queixas devem ser estruturas, basearem em instrumentos jurídicos nacionais, em vigor e ao mesmo tempo garantir que os requisitos do Banco também são tomados em consideração.

5.2 Natureza e escala dos potenciais riscos e impactos do projeto

A tabela apresenta os potenciais riscos e impactos dos projectos do programa ao nível ambiental e social.

Tabela 1- Potenciais riscos e impactos dos projectos do programa ao nível ambiental e social

Actividades/ Programa	Nível Riscos	Impactos ambientais	Impactos sociais	Higiene e segurança no trabalho
Central Solar fotovoltaica de Santo Amaro	Moderado	Geração de resíduos	Ruido Poeira Passagem de veículos	Acidentes de trabalho
Central Hidroelétrica de Papagaio	Moderado	Desflorestação Perda da Biodiversidade Rompimento da barragem Poluição da água	Reassentamento dos agricultores	Acidentes de trabalho
Rooftop para os edifícios públicos em São Tomé (300kwp)	Moderado	Geração de Resíduos	Encerramento de vias; Ruído.	Acidentes de trabalho

O MGR deve respeitar os princípios de acordo a tabela abaixo:

Tabela 2- Princípios do Mecanismo de Gestão de Reclamação

Princípios	Orientação
Segurança	Qualquer parte interessada ou afectada deverá sentir-se segura e confiante na apresentação de uma reclamação ou sugestão, sem receio de represálias.
Acessibilidade	O MGR deverá ser amplamente disponibilizado e facilmente acessível por qualquer parte interessada. O ponto focal fará todos os esforços razoáveis para disseminar o mecanismo e remover

	potenciais constrangimentos ao acesso ao mecanismo, como sejam língua, linguagem, iliteracia e distância. O MQR deverá ser divulgado nas comunidades e os canais de reclamações existentes;
Celeridade	Todas as reclamações deverão ser geridas de forma atempada, de modo a evitar o agravamento para disputa e os riscos para o Projecto;
Respeito	O processo de resolução de queixas e reclamações estará em conformidade com as normas de direitos humanos internacionalmente reconhecidas.
Transparência e Responsabilização:	O processo de resposta a reclamações e seus resultados deverão ser suficientemente transparentes para responder às preocupações de interesse público sem comprometer a privacidade e identidade de indivíduos. Devem ainda ser, e ser justos, independentes e legítimos; O MQR garantirá que as pessoas diretamente afetadas sejam mantidas informadas sobre a evolução dos processos de reclamação.
Previsibilidade:	O processo deve ser aplicado de forma consistente, com prazos definidos para cada etapa, e deve ser claro sobre o tipo de processos e resultados que podem e não podem ser oferecidos.

6. ETAPAS DE RECEPÇÃO E RESOLUÇÃO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

As reclamações e sugestões elas podem ser apresentadas de forma **Individual**, **Grupo** (grupo específico de indivíduos ou de partes interessadas, tais como um grupo de género, associação profissional, associação religiosa, etc.) e **comunitária** (uma comunidade no seu todo).

As reclamações sobre qualquer actividade/subprojecto do programa deve ser recebida e encaminhada para a respectiva da UIP para a categorização, verificação e resolução

- As queixas e sugestões são classificadas dependendo da natureza de **Válidas** (têm a ver com as atividades/subprojectos do programa) e **Não Válidas** (não têm a ver com as atividades/subprojectos do programa).
- As sugestões e queixas procedentes devem ser sub-categorizadas naquelas que criam impacto ao meio ambiente, impacto social e desempenho dos Projectos.
- Qualquer pessoa, residente nas áreas ou nas proximidades às intervenções físicas ou processuais que se sentir prejudicada pelas acções ou actividades do programa/subprojecto, poderá iniciar o processo de reclamação.

a) Canais de apresentação de reclamação

As queixas e reclamações para o programa ETISP podem ser submetidas através das seguintes formas:

- ✓ Caixas de reclamação
- ✓ Linha verde a ser disponibilizado posteriormente;
- ✓ Formulário de recolha de reclamação;
- ✓ Email a ser criado pelo programa para reclamação
- ✓ Ponto focal do ETISP.

b) Sequência no procedimento da reclamação

A PIU identificou o próprio Programa ETISP como entidade para atender e resolver a reclamação. No entanto a mesma poderá solicitar a colaboração dos empreiteiros, autoridades institucionais, comunitárias, distritais e regional dependendo do tipo de reclamação. O processamento desde a receção à resolução deve ocorrer dentro de um período máximo de 30 dias.

O processo inicia com a ***Etapas 1 Recebimento reclamação*** através dos meios de recepção da reclamação alistados acima. As reclamações são recolhidas semanalmente. As reclamações são encaminhadas ao Programa ETISP. Na ***Etapas 2- Elaboração de resposta*** é elaborado uma proposta de resposta a reclamação caso não ultrapassa as competências da PIU em responder. A PIU que deverá utilizar umas das formas de resposta rápida a reclamação e garantir que a mesma chega ao reclamante e que as respostas da reclamação sejam satisfatórias.

Se o reclamante continuar insatisfeita com a decisão tomada, ***Etapas 3- Resposta não satisfatória da PIU*** pode levar o caso até a uma entidade de mediação de conflitos independente. Devido aos reconhecidos problemas (morosidade e outros) do sistema judicial em S.Tomé e Príncipe as entidades mediadoras são normalmente vistas como sendo as mais apropriadas na resolução. A entidade intermediadora procurará colocar as partes litigantes e outras interessadas e envolvidas em diálogo até chegar a uma solução. O processamento desde a receção à resolução deve ocorrer dentro de um máximo de 30 dias.

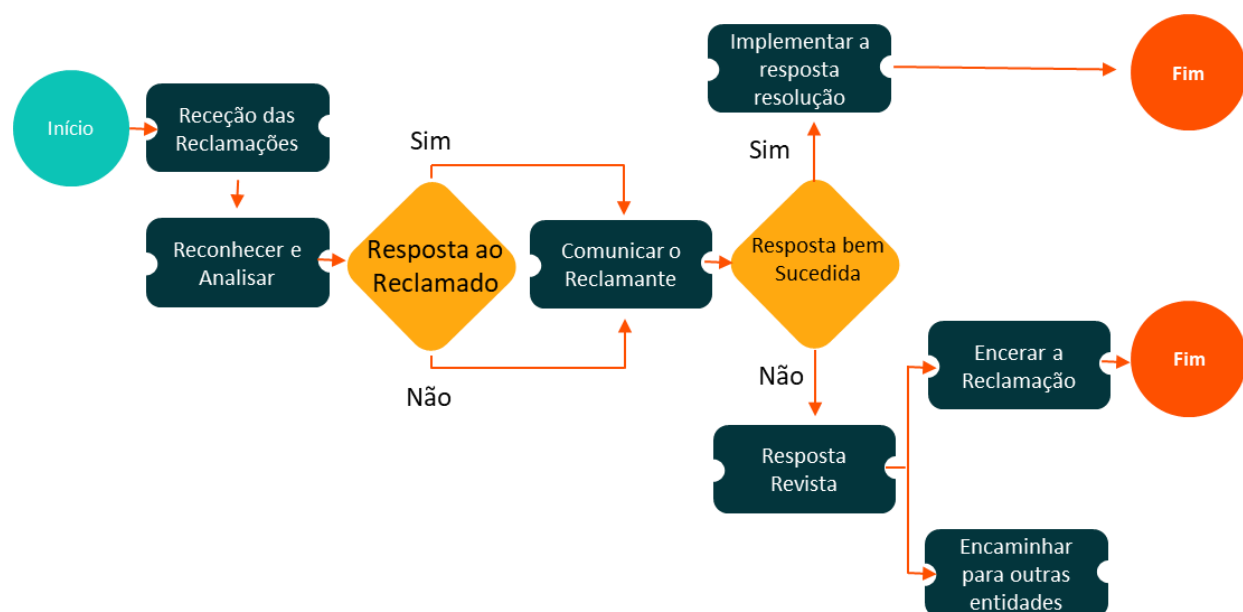
Caso não se chegue a uma solução amigável, poderá interpor recurso aos tribunais do país. Estes tratarão do assunto dentro dos moldes e prazos próprios dos processos judiciais da mesma natureza. Esta é a etapa que, embora deve estar sempre ao dispor, deve ser o último recurso procurando sempre utilizar os meios positivos, tais como a comunicação atempada e a negociação aberta.

O mecanismo institucional e os princípios de consulta e participação comunitárias destinam-se a permitir que o processo detecte e resolva os problemas de uma forma oportuna e satisfatória para todas as partes envolvidas.

Canais de manifestação de reclamação	Registo de tratamento para resposta	Reclamação resolvida	Reclamação não resolvida
• Linha verde • e-mail: • ponto focal institucional/comunitário • caixa de reclamações	• Reclamação submetida pela parte interessada/afetada • PF institucional acusa a recepção e categoriza a reclamação • Reclamação enviada para UIP e resolvida pelo Comité de Resolução de Reclamação (CRR)	• Informe o reclamante e busque um acordo • Implementação do acordo/situação acordada • Reclamante informado e satisfeito	• Intervenção do ponto focal institucional/comunitário • Intervenção da salvaguarda social da UIP • Intervenção do CRR • Encaminham as queixas do reclamante para Justiça

Deve-se criar um comité de gestão de reclamação para apoiar a especialista em salvaguarda ambiental e social e de género composta dependendo da reclamação pelo, autoridades institucionais, comunitárias, distritais e regional ou outro elemento a designar da parte interessada do programa. De forma resumida deve-se seguir os seguintes passos de acordo com a tabela abaixo:

Figura 1- Fluxograma do mecanismo de reclamação



Passo 1 - Receber e cadastrar a reclamação

Independentemente da forma em que as reclamações forem apresentadas, a especialista em salvaguardas sociais e os pontos focais do projeto devem garantir que todas as queixas sejam bem cadastradas e inseridas na base de dados para o acompanhamento, monitoramento e relatórios.

Passo 2 - Reconhecer, avaliar e atribuir

O especialista em salvaguardas sociais deve garantir que a reclamação seja reconhecida e recebida. Os pontos focais que receberem a reclamação, fornecerão a comunicação oportuna ao denunciante, de que a sua reclamação foi recebida e que a mesma será cadastrada e revista.

Passo 3 – Elaborar a resposta proposta

A especialista em Salvaguardas Sociais do Projeto deve receber e tratar do MGR que normalmente deve gerar três tipos principais de acções:

- Acção directa para resolver a reclamação;
- Avaliação e envolvimento adicional com o reclamante e demais partes interessadas para determinar conjuntamente a melhor maneira de resolver a reclamação; e
- Determinação de que a reclamação não é elegível ao abrigo do MGR, porque não obedece aos critérios básicos de elegibilidade, ou porque outro mecanismo

(dentro ou fora da organização, incluindo o processo judicial) é o canal mais apropriado para o reclamante usar.

Passo 4 - Comunicar a resposta proposta ao reclamante e buscar um acordo sobre a resposta

O ponto focal que recebe a reclamação é responsável por comunicar a resposta proposta de volta ao reclamante em tempo oportuno, por escrito e por meio de uma linguagem facilmente acessível ao reclamante.

Passo 5 - Implementar a resposta para resolver a reclamação

Onde houver um acordo entre o reclamante e a UIP ou onde detectar alguma não conformidade para avançar com a acção proposta ou com o processo das partes interessadas, a resposta deve ser dada indicando os passos que serão ou que foram dados para corrigir o problema apresentado ou detectado (quando possível). A resolução deve ser fornecida no prazo de 15 dias junto com um cronograma de seguimento para a sua efectiva solução.

Passo 6 - Rever a resposta se não for bem-sucedida

Tal como mencionado acima, em alguns casos pode não ser possível fornecer ao reclamante uma resposta satisfatória. Em outros casos, os esforços de boa-fé podem não conseguir satisfazer as queixas. Em tais situações, a especialista em salvaguardas social deve rever a resposta com o reclamante e explorar a possibilidade de uma modificação na resposta que possa atender às preocupações do reclamante.

Passo 7- Encerrar ou encaminhar a reclamação

O passo final é encerrar a reclamação. Se a resposta for satisfatória, o ponto focal e/ ou a especialista em salvaguardas social deve documentar a resolução satisfatória. A documentação escrita do reclamante indicando a satisfação com a resposta deve ser obtida

6. ORÇAMENTO

A tabela apresenta o orçamento estimativo para implementação do Mecanismo de reclamação do programa

Tabela 4- Orçamento do Mecanismo de Gestão de Reclamação

Itens	Quantidades	Preço unitário	Preço total (Euro)
Elaboração de desdobrável	20	50,00	1 000,00
Elaboração de cartaz	10	200,00	2 000,00
Produção de caixa de reclamação	6	1 500,00	9 000,00
Logística para sensibilização	<i>forfait</i>		6 000,00
Pagamento de ponto focal	<i>forfait</i>		5 000,00
Combustível	<i>forfait</i>		3 000,00
Aluguel de viaturas	<i>forfait</i>		6 000,00
Imprevisto	5%		1 600,00
Total	32 000,00		

ANEXOS

Formulário/Ficha de Registo de Reclamação

Formulário/Ficha de Registo de Reclamação	
Dados do cliente	
Nome (Opcional)	
Data	
Contacto	
Dados Comunicante ou reclamante	
Nome (Opcional)	
Data	
Contacto (Opcional)	
Área que originou o problema	
Responsável pela área	
Procedimentos	
Responsável pela análise	
Acção	
Prazo da resposta	
Reclamação procedente	
Necessidade de instância Superior	
Retorno ao Comunicante ou reclamante	
Responsável	
Data da resposta	

Comprovativo de Registo/entrada/recepção de Reclamação

ENTIDADE	NOME DO RECLAMANTE	DATA E HORA	RUBRICA

Modelo/Formato de Minuta de Reunião da Comissão de Resolução de Reclamações (CRR),

	ACTA DA VISITA PROJECTO: PROGRAMA DE TRANSIÇÃO ENERGÉTICA E DE APOIO INSTITUCIONAL (ETISP)	Acta nº: Data: HORA: Local:
---	---	--

REDACTOR:	DATA DA EMISSÃO:
------------------	-------------------------

1. Presenças

ENTIDADE	NOME	FUNÇÃO	RUBRICA

Observações:

CONTEXTO:

OBJECTIVO

PRINCIPAIS CONSTATAÇÕES: