

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 termoeletrica, 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.

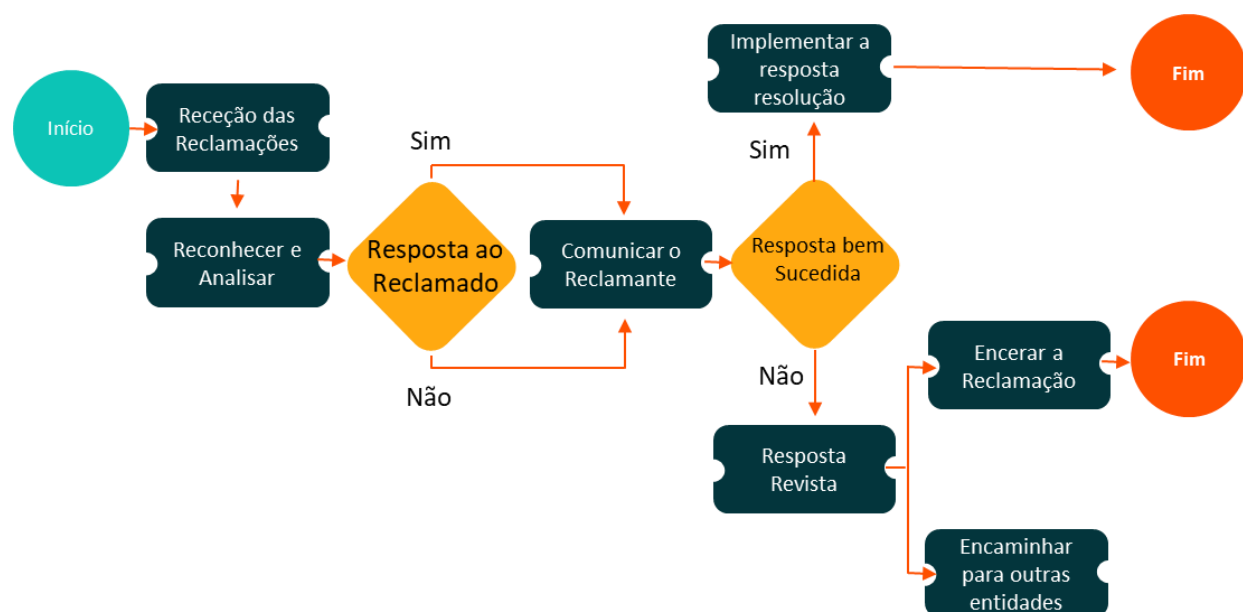
Caso não se chegue a uma solução amigável, poderá interpor recurso aos tribunais do país. Estes tratarão do assunto dentro dos moldes e prazos próprios dos processos judiciais da mesma natureza. Esta é a etapa que, embora deve estar sempre ao dispor, deve ser o último recurso procurando sempre utilizar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

REPÚBLICA DEMOCRÁTICA



DE SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

(UNIDADE – DISCIPLINA – TRABALHO)

MINISTÉRIO DAS INFRAESTRUTURAS E RECURSOS NATURAIS

PROGRAMA DE TRANSIÇÃO ENERGÉTICA E APOIO INSTITUCIONAL (ETISP)

Plano de Envolvimento **das Partes Interessadas**

PEPI

ETISP



2024

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABELAS	III
ÍNDICE DE FIGURAS	Erro! Marcador não definido.
ABREVIATURAS	IV
RESUMO EXECUTIVO	1
1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Descrição do Projecto	3
1.2. Beneficiários do Projecto	4
2. OBJECTIVO DO PEPI	5
3. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS	7
3.1. Identificação das Partes Interessadas	7
3.2. Metodologia	8
4. PROGRAMA DE ENVOLVIMENTO DE PARTES INTERESSADAS	9
4.1. Estratégia de envolvimento das partes interessadas	9
4.2. Estratégia de incorporar as opiniões dos grupos vulneráveis	10
4.3. <i>Feedback</i> entre o programa ETISP e as PI	12
4.4. Género e grupos mais vulneráveis	12
5. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DO PEPI	13
5.1. Recursos Financeiros	13
6. MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES	Erro! Marcador não definido.
6.1. Processo de Reclamações	Erro! Marcador não definido.
Gestão de reclamações a nível judiciário	Erro! Marcador não definido.
Reclamações relacionadas às relações Laborais	Erro! Marcador não definido.
6.2. Recursos e Prazos	15
7. MONITORIA E AVALIAÇÃO	15
7.1. Actualização do PEPI	16

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1- Identificação das partes interessadas	9
Tabela 3- Tabela Plano proposto de Consulta	12

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
CT	Comité Técnico
DGA	Direcção Geral do Ambiente
DGRNE	Direcção Geral dos Recursos Naturais e Energia
EAS/AS	Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual
ETIS	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
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
PGMO	Plano de Gestão de Mão-de-Obra
PI	Partes Interessadas
PNES	Plataforma Nacional de Energia Sustentável
PNOT	Plano Nacional de Ordenamento Territorial
QAS	Quadro Ambiental e Social
QGAS	Quadro de Gestão Ambiental e Social
QPR	Quadro de Política de Reassentamento
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
VBG	Violência Baseada no Género

RESUMO EXECUTIVO

O Governo de São Tomé e Príncipe e O Banco Africano de Desenvolvimento Africano (BAD), 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 teve o seu primeiro desembolso em julho de 2021.

De acordo com a classificação de risco ambiental e social, 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).

O Programa ETISP está estruturado em três componentes principais: (i) Transição Energética para as Energias Renováveis, (ii) Fortalecimento da Governação 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 (PI) deste programa são indivíduos, grupos ou organizações afectados, ou com probabilidade de ser afectado, pelas actividades do programa e que tenham interesse particular no programa.

Este *Plano de Envolvimento das Partes Interessadas* para o programa é um documento, interactivo e bidireccional de interacção entre um projecto e as pessoas afectadas pelas decisões ou actividades do projecto, bem como com outras partes interessadas com interesse na implementação ou nos resultados do projecto envolvendo a mobilização eficaz das partes interessadas e a transmissão e recolha de informações ao longo do ciclo de vida do projecto.

O objetivo deste plano visa permitir que as partes interessadas compreendam os seus direitos e responsabilidades em relação ao programa, apresentando oportunidade às partes interessadas de responderem e expressarem o seu apoio, dúvidas, preocupações e opiniões. Igualmente proporcionar a oportunidade de partilharem os seus conhecimentos, percepções e compreensão do contexto local. Uma maior transparência e envolvimento das partes interessadas aumenta a confiança, a aceitação dos projectos e a apropriação local, que são fundamentais para a sustentabilidade dos projectos e os resultados do desenvolvimento.

1. INTRODUÇÃO

Em São Tomé e Príncipe, a geração de energia é predominantemente através de combustíveis fósseis com a utilização da termoelétrica, 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) visa apoiar o Governo de São Tomé e Príncipe (GoSTP) 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.

Os beneficiários diretos do Programa são as populações da Ilha de São Tomé e Príncipe e as empresas e indústrias de STP.

O Programa ETISP, tendo em conta a natureza dos seus projetos, foi classificado como Categoria 2, de acordo com o Sistema Integrado de Salvaguardas (ISS) do BAD e os Procedimentos de Avaliação Ambiental e Social (ESAP).

O presente documento corresponde ao Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) para o Programa ETISP, apresentando estratégia, a forma de envolvimento e participação com as partes interessadas.

O Plano de Envolvimento das Partes Interessadas. O objetivo deste plano consiste em definir um programa para o envolvimento das partes interessadas, incluindo a divulgação e consulta de informação pública ao longo de todo o ciclo do programa. Acresce ainda, assegurar-se que as opiniões, preocupações e interesses de todas as partes interessadas são envolvidas durante a implementação do programa.

1.1. 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 Programa e no reforço da capacidade institucional.*

A tabela 01 apresenta as componentes do programa ETISP

Tabela 1 - Componentes do programa ETISP

Componentes	Actividades
Componente I	(i) Trabalhos urgentes de manutenção de grupos geradores das centrais térmicas existentes (HYUNDAI e DEUTZ) para reduzir o risco de grandes cortes de energia; (ii) A reabilitação da mini-hidroeléctrica do Papagaio; (iii) A construção de da central solar fotovoltaica (1,2 MWp) na actual central térmica de Santo Amaro; (iv) O Estudo “Plano de aceleração de energia verde” para a ilha de São Tomé; (v) Estudo de viabilidade para PV+BESS para à Região Autónoma do Príncipe, incluindo estudo de viabilidade para o sistema PV, para Edifícios Públicos e Governamentais de São Tomé e Príncipe; (vi) B. Construção do <i>Roof Top</i> para 300 Kwp dos painéis solares fotovoltaicos para Santo Amaro (Banco Central e Serviço de Emigração STP); (vii) D. Conclusão das Obras de Requalificação do PC5: Devido à insuficiência de fundos da UNIDO, o ETISP prometeu ver com o BAD a possibilidade de concluir as obras no PC5 para injetar 1,2 MWp de produção solar; (viii) EPC Papagaio (Obras Civis, Linhas e EHM); (ix) Empresa de consultoria para fiscalização e avaliação do projeto, estudo da estabilidade da rede da Ilha do Príncipe e elaboração do RFP para a contratação da EPC Papagaio;
Componente II	(i) Assistência técnica para o sistema Integrado de Informação de Gestão Financeira SAFE-e; (ii) Fornecimento dos equipamentos informáticos para DITEI (IVA); (iii) Pagamento da Adesão à APCI na WAIPA;

Componente III	(i) Operação e Suporte da PIU (equipamentos informáticos, moveis, <i>softwares</i>, etc.); (ii) Apoiar a Unidade de Implementação do Projecto (PIU) na sua efectivação; (iii) Realizar auditorias financeira e auditorias ambientais do ETISP; (iv) Elaboração do Manual de procedimento; (v) Proporcionar a capacitação em energia hidroelétrica, energia solar e eficiência energética, promovendo simultaneamente a igualdade de género, com o apoio do Instituto Nacional de Promoção da Igualdade e Equidade de Género (INPG); (vi) Autorização ambiental para todos os trabalhos na Solar Fotovoltaica de Santo Amaro; (vii) Actualização do EIA específico referente a todos os trabalhos de Hidroelétrica de Papagaio; (viii) O Manual de Procedimentos para ETISP;
----------------	--

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.

As intervenções propostas no programa 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.

1.2. Beneficiários do Programa

A tabela apresenta O programa ETISP os beneficiários estão aos diversos níveis nomeadamente:

Tabela 2 - Beneficiários do Projecto

Beneficiários	Caracterização
Indivíduos e famílias de São Tomé e Príncipe	Toda a população de São Tomé e Príncipe beneficiará de maior cobertura de energia mais limpa amiga do ambiente, assim como serviços mais estáveis na rede elétrica nacional Melhorar a situação económica das famílias e gerar empregos
Instituições governamentais	Ministério tutelar do sector energético e suas Instituições afins. Pode-se considerar que todo o país

	beneficiará da expansão e estabilização do fornecimento de energia o que vai permitir e melhorar uma série de serviços públicos. Igualmente contribuir para nossa Contribuição Nacionalmente Determinada (50% de renováveis) e diminuir a emissão de gases com efeito estufa.
Empresas/Sector Privado	O programa permitirá maior estabilidade de energia e eventualmente redução dos custos de energia eléctrica o que deverá promover um mercado mais competitivo e um ambiente seguro para as operações que exigem eletricidade.

2. OBJECTIVO DO PEPI

O objectivo geral do Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) é definir um programa para o envolvimento das partes interessadas, incluindo a divulgação e consulta de informação pública ao longo de todo o ciclo do programa. O PEPI descreve as formas através das quais a UIP comunicará com as partes interessadas e inclui um mecanismo através do qual as pessoas podem levantar preocupações, fornecer feedback ou fazer reclamações sobre as actividades do projecto ou quaisquer actividades relacionadas com o projecto.

Em concreto, o PEPI pretende:

- ✓ Enfatizar os métodos para envolver grupos considerados mais vulneráveis e que correm o risco de ficar de fora dos benefícios do projeto.
- ✓ Identificar as partes interessadas e manter uma relação construtiva com as mesmas, em particular as partes afectadas pelo projeto.
- ✓ Avaliar o nível de interesse e apoio das partes interessadas ao projecto e permitir que as opiniões das partes interessadas sejam consideradas na implementação do projecto e no desempenho ambiental e social.
- ✓ Promover e fornecer meios para um envolvimento eficaz e inclusivo com as partes afectadas pelo projecto ao longo do ciclo de vida do projecto em questões que possam potencialmente afectá-las.
- ✓ Assegurar que a informação do projeto sobre os riscos e impactos ambientais e sociais é divulgada às partes interessadas de forma e formato oportuno, compreensível, acessível e apropriado.
- ✓ Proporcionar às partes afectadas pelo projecto meios acessíveis e inclusivos para levantar questões e queixas.
- ✓ Obter uma compreensão profunda do contexto local e identificar factores de risco associados a grupos vulneráveis (mulheres, crianças, idosos e vítimas de VBG/EAS/AS) nos locais do projecto.
- ✓ Reunir diferentes partes para negociar os seus interesses.
- ✓ Permitir que o público discuta e analise as consequências ambientais e sociais do projeto.
- ✓ Alcançar o desenvolvimento sustentável do projeto.
- ✓ Incorporar os desejos e opiniões dos interessados e afetados no processo de licenciamento ambiental.
- ✓ Avaliar a consciência e percepções da comunidade relativamente ao projecto e respectivos impactos.

- ✓ Facilitar consultas com entidades governamentais, o governo local e as partes interessadas para alinhar os objectivos do projecto.

3. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS

A tabela 01 apresenta a identificação das partes interessadas do Programa ETISP e o grau de influência dos mesmos.

Tabela 3 - Identificação das Partes Interessadas

Partes interessadas	Com influência na implementação do projeto	Que podem participar na implementação do Projeto
GovRAP	**	
MIRN	**	
MA	**	
BAD	**	
EMAE	**	
AFAP	**	
ENASA	*	
AGER	**	
MPF	**	**
PNUD		*
DAAC	**	
DFB	**	
INAC	**	
MS		*
INOPI		*
DGRNE	**	
LNEC		**
ENAPORT		*
ALFANDEGA		*
Rádio Nacional		*
Tela Nón		*
RTP		*
TVS		*
Secretária Regional da Biosfera, Ambiente, Agricultura e Desenvolvimento Rural	**	
Radio Lobata		*
Camara Distrital de Lobata	*	
Bancos Comerciais (BISTIP)		*
INPG	*	
DPSSF		*
Empresas Privadas fornecedoras de serviços de energia/eletricidade		*
Gabinetes de consultoria /consultores individuais		*
ONGs		*
Comunidades Rurais e urbanas beneficiárias do projeto		*
Grande Influência ** Pouca influência *		

3.1. Metodologia

Para realizar consultas eficazmente com as partes interessadas identificadas, incluindo comunidades locais, entidades governamentais, organizações internacionais, organizações da sociedade civil e indivíduos afectados, devem ser utilizados vários métodos de consulta, tendo em conta as limitações de tempo e recursos.

- **Reuniões formais:** apresentação de informação do projecto às PI, com vista a captar opiniões, bem como construir um relacionamento profundo e impessoal com as PI.
- **Consultas públicas:** apresentação de informações do Projecto a um grande grupo de PI, especialmente comunidades directamente afectadas, permitindo ao grupo fornecer opiniões sobre aspectos do projecto em questão.
- **Grupo de partes interessadas:** Grupos específicos de partes interessadas, tais como mulheres, raparigas, jovens e homens. As Discussões de Grupo de Foco serão adaptadas às experiências e preocupações únicas de cada grupo. Isto permite uma compreensão mais profunda dos desafios que enfrentam relacionados com a violência baseada no género, as mudanças económicas, as catástrofes naturais e as alterações climáticas.
- **Questionários:** Devem ser aplicados especificamente a entidades governamentais e organizações da sociedade civil (OSC). Este método também fornecerá dados valiosos sobre os riscos de VBG que existem e podem ser exacerbados ou iniciados como resultado das operações do projecto.
- **Elaboração e distribuição de folhetos sobre o projeto:** Serão elaborados e distribuídos aos interessados folhetos com informações breves e específicas sobre o Projeto. Estes materiais serão atualizados regularmente, tais como para divulgação e gestão do Mecanismo de Reparação de Reclamações (MRR) no projeto, entre outros.
- **Meios de comunicação social:** Os meios de comunicação locais, como a televisão nacional, a rádio nacional e a rádio comunitária local, cartazes, outdoors, entre outros, constituirão outra via para divulgação de informações sobre o projeto.
- **Utilização de correspondência electrónica e comunicação telefónica:** Esta via servirá para distribuir informações aos funcionários públicos e governos locais relevantes, ONGs, organizações/agências relevantes sobre o projecto.

Tabela 4- Identificação das partes interessadas

Partes interessadas que podem ser afetadas direta e indiretamente pelo projeto	Partes interessadas que podem participar na implementação do projeto	Partes interessadas com influência na implementação do projeto
Comunidades locais (indivíduos, famílias, pequenos agricultores, pequenos empreendedores); Grupos vulneráveis (idosos, pessoas portadoras de deficiência, crianças, mulheres); Organizações de base comunitária; Provedores de serviço; Governo Regional do Príncipe; Organizações Não Governamentais;	Unidade de Implementação do Projeto; Governo Regional do Príncipe; Governo Central de São Tomé e Príncipe; Setor privado;	Governo Central de São Tomé e Príncipe; Agências de Cooperação (BAD) ; Governo Regional do Príncipe; Líderes comunitários; Comunicação social; Sociedade civil;

4. PROGRAMA DE ENVOLVIMENTO DE PARTES INTERESSADAS

4.1. Estratégia de envolvimento das partes interessadas

A PIU apoiará na implementação do PEPI e que seja responsável por todos os aspetos relacionados com a comunicação entre as partes interessadas.

Para o processo de envolvimento serão desenvolvidos materiais específicos para divulgação, tendo em conta as necessidades específicas de cada grupo, designadamente das comunidades. Será desenvolvido questionários, palestras e outras formas de comunicação entre as partes interessadas

Tabela 5 – Técnicas de divulgação de dados

Técnicas de divulgação de informação e envolvimento entre as partes interessadas

Método aplicado apropriado

Correspondência (telefone, e-mail, ofícios/cartas)

Distribuir informações para funcionários do governo incluindo governo central, regional e ONG;

Convidar as partes interessadas para reuniões e acompanhamento do projeto.

Reuniões individuais ou em grupos focais

Apresentar as informações do projeto;

Recolher pontos de vista e opiniões;

Fornecer informações sobre o programa e sobre como dar sugestões e apresentar reclamações relacionadas com o mesmo;

Dar voz às partes interessadas para falarem livremente sobre questões delicadas, incluindo, violência baseada no género;

Construir relacionamentos com as pessoas;

Registar as intervenções;

Esclarecer dúvidas.

Reuniões formais

Apresentar as informações do projeto a um grupo de partes interessadas;

4.2. Estratégia de incorporar as opiniões dos grupos vulneráveis

A Unidade de Implementação do Projeto (UIP) deverá garantir que as mulheres e grupos vulneráveis participam nos processos consultivos e que as suas vozes não serão ignoradas, nem excluídas, durante a implementação do programa. Deverão, ainda, ser ultrapassadas as limitações físicas das pessoas idosas e/ou portadoras de deficiência, garantindo o seu transporte ou recorrendo a visitas domiciliárias. Para isso, deverão ser realizadas reuniões específicas com grupos vulneráveis, para além das reuniões gerais de consulta à comunidade.

Acrescenta-se que os locais das reuniões deverão ser selecionados de forma a garantir o acesso universal de pessoas portadoras de deficiências.

De forma a assegurar a participação das mulheres, a UIP poderá considerar necessário a realização de reuniões separadas por género.

O envolvimento das autoridades comunitárias (líderes) e das rádios comunitárias e regional será fundamental para assegurar a transmissão da informação aos grupos vulneráveis que não possam deslocar-se e participar fisicamente nas reuniões. Estes membros terão, ainda, um papel importante na sensibilização e apelo à participação das comunidades.

Tabela 6- Necessidades das Partes Interessadas pelo Projecto e estratégia de envolvimento

Grupos de Partes Interessadas e Afectadas	Meios de notificação preferidos (telefone, televisão, rádio, carta, comunicação directa)	Nível de influência (baixo*, médio**, alto***)
Trabalhadores do Projecto	Reuniões em obras	***
Técnicos das instituições implementadoras	Reuniões frequentes Utilização de correspondência electrónica e comunicação telefónica informativo	***
Entidades implementadoras do projecto	Reuniões frequentes Utilização de correspondência electrónica e comunicação telefónica informativo	***
Concessionárias de produção de energia fotovoltaica	Informações	*
Fornecedores de serviços e de equipamentos eléctricos	Informações	*
Técnicos de instituições governamentais e/ou públicas associadas ao sector de energia	Reuniões frequentes Consultas públicas	**
Grupos de mulheres e (Grupos vulneráveis) raparigas	Informações Questionários Elaboração e distribuição de folhetos Meios de comunicação social	*
Pessoas portadoras de deficiência (Grupos vulneráveis)	Informações Questionários Meios de comunicação social	*

4.3. **Feedback entre o programa ETISP e as Partes Interessadas**

Será realizado o Feedback com todas as partes interessadas em todas as etapas do programa ETISP.

Será utilizado vários meios de comunicação nomeadamente

4.4. **Género e grupos mais vulneráveis**

O processo de preparação do PEPI deve ser sensível ao género e inclusivo, e a versão preliminar do PEPI deve ser concebido para acomodar as necessidades e circunstâncias das diferentes partes interessadas, prestando especial atenção aos indivíduos ou grupos identificados desfavorecidos, marginalizados ou vulneráveis. Identifica as informações e os tipos de interação a serem conduzidos em cada fase do projeto, considera e aborda os desafios de comunicação e acessibilidade física das partes interessadas e inclui qualquer outro envolvimento das partes interessadas exigido pelos outros sistemas operacionais.

Tabela 7- Tabela Plano proposto de Consulta

Fase do projecto	Tema da consulta/mensagem	Método usado	Público-alvo	Responsabilidades
Projecto de Engenharia	Informação	Email Encontros	MIRN EMAE Gov RAP ETISP	PIU
Terraplanagem e vias de acesso	Informação	Email Encontros	ETISP MIRN EMAE Gov RAP	PIU
Construção	Informação	Email Encontros	Empresas envolvidas na construção ETISP	PIU
Comissionamento	Informação	Email Encontros	ETISP Empresas envolvidas na construção	PIU
Manutenção	Informação	Email	Empresas envolvidas na construção Partes beneficiarias	PIU

5. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DO PEPI

A PIU tem na sua composição especialista de salvaguarda ambiental e social e esta unidade liderará a implementação do PEPI do programa. Igualmente supervisionará os principais compromissos de monitoramento e avaliação ambiental e social relacionados ao programa e consolidará estas informações que serão fornecidas nos relatórios trimestrais que são submetidos ao BAD.

A responsabilidade geral pela implementação do PEPI é do especialista de A&S da UIP que deverá manter uma base de dados das Partes Interessadas ao longo do ciclo de vida do projecto.

Este plano deverá estar envolvido igualmente a as empresas que implementarão as obras ou seja os projectos do programa.

Deverá ser criada e gerida uma base de dados das partes interessadas para todo o projeto e apresentado no relatório trimestral de Salvaguarda ambiental e social as atividades do PEPI.

Ao nível da UIP, a equipa terá as seguintes tarefas:

- ✓ Desenvolver, implementar e monitorizar o PEPI;
- ✓ Interagir com as partes interessadas através de consultas, sensibilizações e outras formas de comunicação;
- ✓ Identificar proactivamente os riscos e oportunidades das partes interessadas do projeto e informar a coordenação da UIP para seguimento;
- ✓ Reportar e acompanhar a gestão sobre quaisquer medidas corretivas necessárias na implementação do PEPI.

5.1. Recursos Financeiros

Apresenta-se os Recursos e responsabilidades para implementar o envolvimento das partes interessadas durante todas as fases do programa.

O orçamento deve conter recrutamento de especialistas externos para apoiar a implementação do PEPI (se aplicável), despesas de missão dos responsáveis pela implementação do PEPI, aquisição de materiais e equipamentos. Igualmente contem custos relacionados com a divulgação de informação, reprodução, desenvolvimento de web sites, *mideas*, impressão de folhetos, compra de espaço para cartazes, número gratuito, crédito telefónico, etc. Devem prever os custos relacionados com sessões de consulta: reprodução de documentos, gráficos, canetas, deslocações. Custos anuais a serem estimados e incluídos no plano de trabalho e orçamento anual e no plano de aquisições

Tabela 6: Orçamento Proposto para implementação do PEPI

Custos Gerais	Actividade	Unidade	Quantidade	Custos	Custo total
	Consultas públicas	Reuniões	3	3000	9000
	Operação de Linha verde gratuita para disseminação de informações e recepção de reclamações e <i>feedback</i>	Reuniões	<i>Forfait</i>		
	Manutenção da informação nos <i>websites</i> e <i>mideas</i>	Permanente	<i>Forfait</i>		

	Folhetos informativos do projecto	Meses			
	Workshops/treinamentos de divulgação de instrumentos A&S	Verificações/auditorias			
	Aluguel de salas e locais para treinamento/reuniões	Un	Forfait		500
	Aquisição de materiais e equipamentos	Un			
	Imprevistos	3%			2850
TOTAL					12350

5.2. Recursos e Prazos

A PIU deve com alguma regularidade manter informada todas as partes interessadas do programa a atualização do Projecto.

Estas informações devem ser prestas através de encontros presenciais, email informativo.

6. MONITORIA E AVALIAÇÃO

O especialista em salvaguardas sociais da PIU será responsável por coordenar e monitorar a implementação do PEPI junto as partes interessadas e apresentará as actividades realizadas no relatório trimestral.

O objectivo geral do processo de monitoria é de garantir que todas as actividades previstas para o envolvimento das partes interessadas no projecto sejam cumpridas e verificadas a todos os níveis e fases do ciclo de implementação do projecto.

O relatório de monitoria será baseado num conjunto de indicadores que devem ser relatados, de forma regular, especificamente definidos na que serão integrados ao sistema geral de monitoria definido para o Projecto.

A monitorização e os relatórios do projeto incluirão informação sobre a implementação do PEPI e de outros instrumentos de salvaguardas ambientais e sociais (designadamente o Mecanismo de Gestão de Reclamações e o Plano de Gestão Ambiental e Social) nomeadamente:

- ✓ Envolvimento das partes interessadas de forma consultiva com base no PEPI;
- ✓ Recolha das contribuições das partes interessadas sobre o desempenho ambiental e social do projeto numa base trimestral;
- ✓ Revisões anuais da conformidade com os requisitos legais do contrato, incluindo outros instrumentos de salvaguardas;
- ✓ Quando aplicável, envolver as partes interessadas para complementar ou verificar as informações de monitorização do projeto.

O PEPI tem como objetivo apoiar o desenvolvimento de relações fortes, construtivas e responsáveis entre a Instituição Responsável pelo Projeto e as partes interessadas, bem como entre os diferentes grupos interessados no projeto, contribuindo para uma gestão bem-sucedida dos potenciais riscos ambientais e sociais.

Todas as reuniões de envolvimento das partes interessadas serão registadas em atas que serão armazenadas numa base de dados e disponíveis ao público, garantindo, assim, a existência de registos que possam ser consultados e que as opiniões levantadas sejam levadas em consideração.

Tabela 8 - Indicadores de monitoria

Actividade	Indicador
Encontros de divulgação e mobilização realizados	Número de encontros realizados/Planificados
Encontros de avaliação de actividades de envolvimento	Número de encontros realizados/Planificados

Actividade	Indicador
Encontros de EIAS/PGAS dos subprojectos	Número de encontros realizados/Planificados
Envolvimento dos grupos vulneráveis nos encontros de envolvimento	Número de encontros realizados/Planificados
	Participação de grupos/indivíduos vulneráveis
Mecanismo de Gestão de Reclamações	Número de reclamações apresentadas e resolvidas
	Número de reclamações tramitadas para tribunal
	% de reclamações resolvidas em menos de 30 dias

6.1. Actualização do PEPI

O PEPI será periodicamente revisto e actualizado conforme a necessidade da implementação dos Projectos do programa ETISP, a fim de garantir que as informações apresentadas sejam consistentes e actualizadas, e que os métodos de divulgação de informação e envolvimento identificados permaneçam apropriados e eficazes e principalmente adaptáveis a realidade do país e do programa.

Neste sentido terá em conta os Relatórios Trimestrais - sobre as actividades de envolvimento das partes interessadas a serem submetidos ao BAD, incluindo nomeadamente; actividades das partes interessadas realizadas trimestralmente; actividades de divulgação pública (reuniões com as partes interessadas), registo e resolução de reclamações referindo as soluções adoptadas para resolvê-las, novos grupos de partes interessadas identificados, novos problemas ou desafios emergentes e como eles são / foram considerados pelo projecto.

Com base nas informações acima citadas anualmente será apresentado um relatório anual sobre o estado de avanço de implementação do PEPI, com destaque resolução de reclamações, conclusões relevantes das consultas públicas a todos os níveis.

O MRR constituirá um mecanismo que irá permitir as partes interessadas, principalmente ao nível das comunidades, fornecer o retorno sobre os impactos do projecto e dos programas de mitigação definidos.