

# PEPI

---

## PLANOS DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS



MINISTÉRIO DA ECONOMIA E FINANÇAS



**MINISTÉRIO DAS INFRAESTRUTURAS, RECURSOS  
NATURAIS E AMBIENTE**

**PLANO DE ENVOLVIMENTO  
DAS PARTES INTERESSADAS**



**INSTITUTO NACIONAL DE ESTRADAS**

NOVEMBRO DE 2025

## ÍNDICE

ÍNDICE DE QUADROS	- 4 -
ABREVIATURAS	- 5 -
1. INTRODUÇÃO	6
2.OBJETIVO DO PEPI	7
3. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS	8
3.1 METODOLOGIA E DEFINIÇÕES	8
3.2. PARTES INTERESSADAS E AFETADAS PELO PROJETO	9
3.3 INDIVÍDUOS E GRUPOS DESFAVORECIDOS VULNERÁVEIS	13
4. PROGRAMA DE ENVOLVIMENTO DE PARTES INTERESSADAS	14
4.1. RESUMO DO ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS DURANTE A PREPARAÇÃO DO PROJETO	14
4.2. CONSULTAS PÚBLICAS EFETUADAS	15
4.2.1 Consultas realizadas nas Câmaras Distritais	15
4.2.2. Consultas nas comunidades	24
4.3. RESUMO DAS NECESSIDADES DAS PARTES INTERESSADAS	26
4.4. PROGRAMA OU PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS	33
4.5. ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO E INCLUSÃO PARA O ENVOLVIMENTO DE GRUPOS VULNERÁVEIS	37
4.6. REPORTE AS PARTES INTERESSADAS	38
5. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA IMPLEMENTAR O ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS	38
5.1. RECURSOS	39
5.2. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DE IMPLEMENTAÇÃO E GESTÃO	40
6.MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÃO (MRR)	40
6. 1. APRESENTAÇÃO GERAL, OBJETIVOS, DEFINIÇÕES E PRINCÍPIOS	40
6.2. FUNCIONAMENTO DO MRR	42
6. 3. CANAIS DISPONÍVEIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	43
6.4. PASSOS E PROCEDIMENTOS DO MRR (EXCETO PARA VBG/EAS/AS)	44
6.5. PASSOS E PROCEDIMENTOS PARA RECLAMAÇÕES DE VBG/EAS/AS	50
Para informações sobre como apresentar reclamações ao Mecanismo de Responsabilização do Banco, visite <a href="https://accountability.worldbank.org">https://accountability.worldbank.org</a>	57
7. MONITORAMENTO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO	57
7.1. RESUMO DA FORMA COMO A IMPLEMENTAÇÃO DO PEPI SERÁ MONITORIZADA E COMUNICADA	57

7.2. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS ÀS PARTES INTERESSADAS	63
ANEXO 1- RESUMO DAS CONSULTAS REALIZADAS NO DIA 08 DE FEVEREIRO DE 2024	64
ANEXO 2 – RESUMO DAS CONSULTAS REALIZADAS NO DIA 20 DE MARÇO DE 2025	67
ANEXO 3 – RESUMO DAS CONSULTAS REALIZADAS NO DIA 03 DE ABRIL DE 2025 NA CÂMARA DISTRITAL DE LOBATA	70
ANEXO 4 – RESUMO DAS CONSULTAS REALIZADAS NO DIA 09 DE ABRIL DE 2025 NA CÂMARA DISTRITAL DE LEMBÁ	72
ANEXO 5 – RESUMO DAS CONSULTAS REALIZADAS NO DIA 08/04/25 A 08/05/25 NAS COMUNIDADES	77
ANEXO 6 – FORMULÁRIO DE REGISTRO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES	81

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1: Intervenção das Partes Interessadas no projeto.....	11
Quadro 2: Relevância dos grupos ou pessoas vulneráveis no âmbito do projeto.....	13
Quadro 3: Consultas efetuadas nos dias 08 de fevereiro de 2024 e 20 de março a 08 de maio de 2025. ....	16
Quadro 4: Consultas efetuadas nas comunidades dos Distritos d Lobata, Lembá e Água-grande .....	24
Quadro 5: Síntese das questões e informações mais relevantes tratadas nas comunidades.....	25
Quadro 6: Resumo das necessidades das partes interessadas.....	27
Quadro 7: Plano de envolvimento das partes interessadas.....	33
Quadro 8: Estratégia de comunicação e de inclusão de grupos vulneráveis.....	37
Quadro 9: Estimativa orçamental ade implementação do PEPI .....	39
Quadro 10: Passos, procedimentos, responsabilidades e prazos de resposta do MRR .....	45
Quadro 11: Procedimento específico para os de VBG/EAS/AS .....	51
Quadro 12: Quadro de indicadores de monitorização do PEPI .....	59

## ABREVIATURAS

A&S	Ambiental e Social
AAC	Direção do Ambiente e Ação Climática
AFAP	Agência Fiduciária de Administração de Projetos
BM	Banco Mundial
COVID-19	Doença do Coronavírus 2019
DGRNE	Direção-Geral dos Recursos Naturais e da Energia
EAS/AS	Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual
EIAS	Estudo de Impacto Ambiental e Social
FONG	Federação das Organizações Não Governamentais
INAE	Instituto Nacional de Estrada
INPG	Instituto Nacional para a Promoção e Igualdade de Género
MIRN	Ministério das Infraestruturas e Recursos Naturais
MRR	Mecanismo de Resolução de Reclamações
PAR	Plano de Ação de Reassentamento
PEPI	Plano de Envolvimento das Partes Interessadas
PI	Partes Interessadas
PTPC	Projeto de Transportes e Proteção Costeira
QAS	Quadro ambiental e social
SMS	Serviço de Mensagens Curtas
STP	São Tomé e Príncipe
UIP	Unidade de Implementação do Projeto
VBG	Violência Baseada no Género

## 1. INTRODUÇÃO

São Tomé e Príncipe (STP) é um país sujeito à choques climáticos tais como as fortes agitações marítimas, a erosão costeira, o desabamento de terras, as inundações fluviais, pluviais e marítimas, cada vez mais frequentes, constituem uma ameaça crescente às comunidades, às infraestruturas públicas e privadas e à economia do país.

Por outro lado, as estradas desempenham um papel fundamental na ligação entre as comunidades, facilitando a mobilidade e promovendo o desenvolvimento socioeconómico. Elas permitem o acesso a serviços essenciais, como saúde e educação e possibilita o deslocamento de pessoas e bens, contribuindo para a troca de informações, o comércio o turismo, fortalecendo a economia local e criando oportunidades de emprego.

Assim, de forma a enfrentar os desafios acima elencados, visando à prosperidade da população santomense, o Banco Mundial está a trabalhar com o Governo nas atividades de implementação do II Projeto de Desenvolvimento do Sector de Transporte e Proteção Costeira (P512160).

O objetivo II Projeto de Desenvolvimento do Sector dos Transportes e Proteção Costeira de São Tomé e Príncipe – (P 512160)) é melhorar a conectividade dos transportes, a segurança e a resiliência climáticas das estradas em São Tomé e Príncipe.

O II Projeto comporta 4 (quatro) componentes. Na Componente 1 – (Reabilitação de Estradas Resilientes) está prevista a *(i)Reabilitação da seção 2 da Estrada Nacional n.º 1, Guadalupe/Neves (EN1-S2), incluindo a revisão do Estudo de Impacto Ambiental e Social (EIAS), Estudo de Viabilidade e Projeto de execução, elaboração do EIAS para a reabilitação da seção 3 da EN1-S3, Neves/Ponta Furada e (ii)Reabilitação da Marginal I (Baía Lagarto e Promontório entre Baía Lagarto e Baía Ana Chaves) e (Troço Urbano 1013A (Passadeira), incluindo o troço de ligação EN1-ES101- Atualização de EIAS/Plano de Ação de Reassentamento (PAR), Estudo de Viabilidade e Execução do Projeto.* Todos estes Instrumentos serão elaborados

consultando com as comunidades afetadas e posteriormente divulgados no site da AFAP<sup>1</sup>

Na Componente 2 – (Reforço Institucional do Sector Rodoviário) prevê-se a realização de 3 (três) atividades nomeadamente; *(i) Nova geração de Gímes, (ii) Reforço do INAE e (iii) Preparação de Estudos Técnicos (Plano Diretor do Sector dos Transportes)*. A Componente 3 – (Gestão do Projeto) está ligada ao apoio institucional à AFAP na gestão fiduciária do Projeto e ao INAE na implementação e supervisão do projeto.

Finalmente, a Componente 4 – (Contingencial de Resposta à Emergência (CERC)) - está destinada a dar resposta às situações de emergências.

Os principais beneficiários do projeto são Ministério das Infraestruturas e Recursos Naturais (MIRN), Ministério do Ambiente, Juventude e Turismo e Sustentabilidade (MAJTS), do Ministério do Estado, Economia e Finanças (MEEF), população em geral, especialmente, aqueles que forem abrangidos nas zonas periurbanas e rurais definidas como prioritárias para implementação de iniciativas do projeto. Os outros beneficiários são as instituições públicas escolas, incluindo, organizações não governamentais e da sociedade civil, bem motoqueiros, taxistas, o sector privado envolvido em negócios. Por outro Lado, durante a preparação do projeto será desenvolvido um quadro de monitorização pormenorizada dos resultados e indicadores.

O presente documento constitui o Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) baseado nas atividades previstas.

## 2.OBJETIVO DO PEPI

O objetivo geral do Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) é *definir um programa de envolvimento das partes interessadas, incluindo a divulgação e consulta de informações públicas ao longo do ciclo do programa*. O PEPI descreve as formas como a UIP (Unidade de Implementação do Projeto) comunicará com as partes interessadas e inclui um mecanismo através do qual as pessoas podem

---

<sup>1</sup> [Corporation Home - AFAP](#)

manifestar preocupações, dar *feedback* ou apresentar queixas sobre as atividades do projeto ou quaisquer atividades relacionadas com o projeto.

### 3. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS

#### 3.1 METODOLOGIA E DEFINIÇÕES

A fim de atender às abordagens de melhores práticas, o projeto aplicará os seguintes princípios e metodologias para o envolvimento das Partes Interessadas (PI):

✓ Abertura e abordagem de ciclo de vida: As consultas públicas serão organizadas durante o ciclo de vida do Projeto, realizadas de forma aberta, livre de manipulação externa, interferência, coerção ou intimidação;

✓ Participação informada e feedback: As informações serão fornecidas e amplamente distribuídas entre todas as Partes Interessadas, num formato apropriado às suas necessidades específicas e oportunidades serão oferecidas para comunicar o feedback das Partes Interessadas e para analisar e abordar comentários e preocupações;

✓ Inclusão e sensibilidade: A identificação das Partes Interessadas é realizada para apoiar uma melhor comunicação e construir relacionamentos eficazes. O processo de participação nos projetos é inclusivo. Todas as Partes Interessadas serão sempre incentivadas a se envolver no processo de consulta e terão acesso igualitário à informação. A sensibilidade às necessidades das Partes Interessadas é o princípio fundamental subjacente à seleção dos métodos de envolvimento. Atenção especial será dada aos grupos vulneráveis que podem estar em risco de ser deixados de fora dos benefícios do Projeto, particularmente mulheres, idosos, pessoas com deficiência e outros;

✓ Flexibilidade: Adaptar a metodologia de consulta às Partes Interessadas às especificidades socioculturais e rotina das Partes Interessadas.

O processo participativo implica o envolvimento entre os responsáveis pelo projeto, principalmente o INAE e a PIU, e as Partes Interessadas, pelo que se torna necessário proceder à identificação, mapeamento e caracterização das PI, para um adequado



planeamento e envolvimento, proporcional, inclusivo e culturalmente apropriado, ao longo do ciclo de vida do projeto.

Nos termos da Normas Ambientais e Sociais 10 (NAS10) do Quadro Ambiental e Social (QAS), o termo “partes interessadas” refere-se aos indivíduos ou grupos que: a) são afetados ou suscetíveis de vir a ser afetados pelo projeto (“partes afetadas pelo projeto”); e b) embora não sendo afetados podem ter um interesse no projeto (“outras partes interessadas”).

As “partes afetadas pelo projeto” são as partes interessadas que são suscetíveis de ser afetadas pelo projeto devido aos impactos e potenciais riscos para o seu ambiente físico, saúde, segurança, práticas culturais, práticas profissionais, organizações, bem-estar ou meios de vida. Podem abranger indivíduos ou grupos, incluindo comunidades locais. Embora o termo ‘afetar’ seja mais utilizado para alterações ou mudanças negativas, nesta definição é entendido, tal como acontece com o termo ‘impacto’, como mudanças ou alterações, das quais podem resultar efeitos negativos, mas também podem resultar efeitos positivos ou benefícios.

As “outras partes interessadas” incluem os indivíduos, grupos ou organizações que, não sendo diretamente afetados, têm interesse no projeto, seja pela sua localização, características e impactos, seja por aspetos relacionados com responsabilidade social e/ou com o interesse público. Podem, por exemplo, incluir instituições e funcionários governamentais, entidades reguladoras, sector privado, comunidade científica, académicos, associações profissionais, organizações de mulheres e outras organizações da sociedade civil e grupos culturais.

Em ambos os casos, é necessário dar atenção particular às necessidades específicas dos indivíduos e grupos mais desfavorecidos e vulneráveis, de modo a assegurar a sua inclusão, acesso e condições de participação.

As partes interessadas pelo II Projeto de Desenvolvimento do Setor dos Transportes, incluindo os indivíduos ou grupos vulneráveis estão identificadas no Quadro1.

### 3.2.PARTES INTERESSADAS E AFETADAS PELO PROJETO

As principais partes interessadas a serem informadas e consultadas sobre o projeto, incluindo indivíduos, grupos ou comunidades para as atividades relevantes acima mencionadas, são apresentadas no Quadro 1. Esta identificação é provisória e está sujeita a alteração, sempre que necessário.

O Quadro 1 apresenta as outras partes interessadas que participam da implementação do projeto e as partes interessadas com influência na implementação do projeto

Quadro 1: Intervenção das Partes Interessadas no projeto

Partes interessadas que podem ser afetadas, direta ou indiretamente, pelos resultados da implementação do projeto	Partes interessadas que participam da implementação do projeto	Partes interessadas com influência na implementação do projeto
<p>Comunidade em geral das áreas beneficiárias do projeto (moradores, professores, profissionais de saúde, taxistas, palaiês, motoqueiros, carvoeiro, pequenos comerciantes, lavadeiras, etc);</p> <p>Proprietários de habitações situadas na zona de risco;</p> <p>Os agentes turísticos (associação dos guias turísticos, Direção geral do Turismo)</p> <p>Empresários que atuam no ramo da hotelaria (Hotel Omali Lodge, Filomar, Onda Azul, Tia Nanda, Bigodes, associação empresarial, etc)</p>	<p>Unidade de Implementação do Projeto;</p> <p>Direção do Ambiente e Ação Climática;</p> <p>Direção Geral do Turismo</p> <p>Capitania dos Portos</p> <p>Agência Fiduciária de Projetos (AFAP);</p> <p>Instituto Nacional de Estradas (INAE);</p> <p>Ministério da Agricultura, Pesca e Desenvolvimento Rural;</p> <p>Empresas de construção civil responsável pela empreitada das obras.</p>	<p>Ministério das infraestruturas e Recursos Naturais</p> <p>Ministério do Ambiente, Juventude e Turismo e Sustentabilidade;</p> <p>Ministério do Estado, Economia e Finanças;</p> <p>Ministério da Defesa e Ordem Interna (Comandos das Policias Distritais e a Capitania dos Portos)</p> <p>Meios de comunicação social (TVS, Rádio Nacional, RSTP, Rádios Comunitárias, STP Press, Tela Non, etc)</p> <p>Governo de S. Tomé e Príncipe</p> <p>Câmaras distritais (Água-grande, Lobata, Lembá)</p> <p>AFAP</p> <p>INAE</p> <p>As redes sociais (Facebook, LinkedIn, etc)</p> <p>Organizações não-governamentais (ONGs) locais, regionais, nacionais e internacionais, incluindo organizações ambientais (FONG, MARAPA,</p>

		<p>OYKOS, TATOO, PDI de Lembá, Santa Casa de Misericórdia, Cruz Vermelha, etc);</p> <p>Organizações da Sociedade Civil (Entidades religiosas, associação dos pais, Associação de moradores);</p> <p>Comunicação social nacional e local (TVS, Rádio Nacional, RSTP, Rádios Comunitárias, STP Press, Tela Non, etc)</p>
--	--	--

### 3.3 INDIVÍDUOS E GRUPOS DESFAVORECIDOS VULNERÁVEIS

No Quadro 2 são identificados os *Indivíduos ou grupos desfavorecidos/vulneráveis* a considerar no projeto. Esta identificação poderá ser alterada, sempre que justifique. Os grupos vulneráveis das comunidades afetadas pelo projeto serão confirmados e consultados através de meios específicos, conforme adequado. Serão identificados ao longo da implementação do projeto, para que as suas

limitações sejam mapeadas e sejam adotadas medidas adequadas para garantir que terão oportunidades, diretamente ou através de representantes, para expor as suas preocupações e opiniões relativamente aos aspetos do projeto que as possam afetar.

Quadro 2: Relevância dos grupos ou pessoas vulneráveis no âmbito do projeto

Pessoas ou Grupos vulneráveis	Relevância no âmbito do projeto
Pessoas com deficiências	São pessoas que no contexto do projeto enfrentam grandes desafios em termos de acessibilidade física, acesso à informação, entre outras limitações. Estas limitações, muitas vezes, remetem as mesmas para situação de discriminação e marginalização, o que as tornam relevantes no âmbito deste projeto.
Mulheres viúvas e mulheres solteiras com menores a cargo	São chefes de famílias e responsáveis pelo suprimento das necessidades do agregado familiar. No contexto do projeto elas são suscetíveis de enfrentar dificuldades de acesso às informações e às oportunidades de trabalho. Por outro lado, trata-se de um coletivo sensível às questões de Exploração e Abuso Sexual e Assédio Sexual (EAS/AS), daí a sua relevância no âmbito do projeto.

Pessoas ou Grupos vulneráveis	Relevância no âmbito do projeto
Pessoas idosas	Este é um coletivo suscetível à dependência, assistência e apoio social, devido a carência de recursos e, em alguns casos, dificuldades de locomoção. À semelhança das pessoas com deficiência, elas também são, muitas vezes, vítimas de marginalização e discriminação, o que as remetem para uma situação de especial atenção no âmbito do projeto. Por outro lado, o projeto pode representar para este coletivo uma oportunidade de trabalho para aqueles que ainda podem trabalhar e melhoria das suas necessidades no que concerne à acessibilidade física.
Famílias com dificuldades financeiras (famílias vulneráveis)	Trata-se de um coletivo que, no contexto do projeto, dada a sua situação de carência de meios de subsistência, pode aproveitar as oportunidades de emprego oferecidas pela obra. Por outro lado, a situação de vulnerabilidade social em que se encontram pode torná-las muito sensíveis às questões de Exploração e Abuso Sexual e Assédio Sexual (EAS/AS).
Crianças e jovens	As crianças e jovens, normalmente, são expostas às situações de grande vulnerabilidade, designadamente, no que toca aos riscos de trabalho infantil e muita sensibilidade às questões de Exploração e Abuso Sexual e Assédio Sexual (EAS/AS). Por outro lado, devido o mau estado das estradas, podem ser afetadas nas deslocações para as escolas, daí a sua relevância no âmbito do projeto.

#### 4. PROGRAMA DE ENVOLVIMENTO DE PARTES INTERESSADAS

##### 4.1. RESUMO DO ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS DURANTE A PREPARAÇÃO DO PROJETO

As consultas públicas foram realizadas em dois períodos temporais distintos. O primeiro período refere-se ao início da preparação do projeto. Neste período foram realizadas, no dia 08 de fevereiro de 2024, consultas públicas em que participaram 59 pessoas, sendo 49 (quarenta e nove) homens e 10 (dez) mulheres. O segundo período refere-se às consultas realizadas de 20 de março a 08 de maio

2025. Neste período foram realizadas 3 (três) sessões de consulta pública e 7 (sete) reuniões de consultas nas comunidades. Nestas consultas e reuniões participaram 200 pessoas (Partes Interessadas e Afetadas), das quais 109 homens e 91 mulheres.

#### 4.2. CONSULTAS PÚBLICAS EFETUADAS

##### 4.2.1 Consultas realizadas nas Câmaras Distritais

O quadro 3 apresenta um resumo das consultas realizadas nas Câmaras Distritais das áreas do projeto. Informações mais completas (como as respostas da equipe implementador e os próximos passos) podem ser encontradas nos anexos 1 a 4.

Quadro 3: Consultas efetuadas nos dias 08 de fevereiro de 2024 e 20 de março a 08 de maio de 2025.

Data	Local	Número de Participantes			Principais Preocupações dos participantes	Perfil dos participantes
		H	M	T		
08/02/2024	N1/S2 (realizada na sala de conferência da Biblioteca Nacional)	49	10	59	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alertou-se para o facto de a ENCO transportar os combustíveis (gasóleo, gasolina, jet para aviões) por todo o país e, tem alguns camiões bastante sensíveis que devem ser tidos em conta na execução de projetos de estradas;</li> <li>Falou-se da ocorrência de derrocadas de blocos de rochas de grandes dimensões, presença na estrada de troncos de madeiras;</li> <li>Denunciou a situação das pessoas que, em alguns troços da estrada, procederem a queima madeiras para fazerem carvão, o que é muito perigoso</li> </ul>	Representantes dos diferentes Ministérios e Direções da Administração Central do Estado; Representantes das Câmaras Distritais (Lobata e Lembá); Comando-Geral da Polícia Nacional; Representante da Federação das ONGs; Representantes da Associação dos taxistas; Representante da ENCO; Representante da cervejeira Rosema



Data	Local	Número de Participantes			Principais Preocupações dos participantes	Perfil dos participantes
		H	M	T		
					para a condução, pois tira a visibilidade quase total ao condutor.	
20/03/2025	Marginal Lote 1 (Sala de conferência da Embaixada do Brasil)	16	14	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alertou-se para questão da qualidade da obra. Foi dado o exemplo da construção do muro da marginal (obra não ligada a este projeto), que é considerada uma obra sem sustentabilidade.</li> <li>Foi perguntado se na estrada de Ckdo ao aeroporto será possível aumentar a largura (mais de 2 metros). Entretanto, chamou-se atenção para o facto deste possível aumento causar problemas de reassentamento, uma vez que, poderia afetar os residentes</li> <li>Igualmente, foi perguntado se o projeto contempla a melhoria da estrada de acesso ao Lar Simoa Godinho, uma vez que, tal</li> </ul>	<p>Representantes dos diferentes Ministérios e Direções da Administração Central do Estado;</p> <p>Representante da Câmara Distrital de Água-Grande;</p> <p>Comandante-Geral da Polícia Nacional;</p> <p>Representantes da Associação dos taxistas</p> <p>Representante da Federação das ONGs;</p> <p>Representantes dos Restaurantes Tia Nanda, Filomas e Bigodes.</p>

Data	Local	Número de Participantes			Principais Preocupações dos participantes	Perfil dos participantes
		H	M	T		
					<p>melhoria facilitaria a acessibilidade dos idosos ao Lar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Foi solicitada maior colaboração entre Ministério de trabalho e o Projeto, uma vez que, houve situações de acidente de trabalho em alguns projetos e o Ministério do Trabalho não teve conhecimento.</li> <li>Foi pedido mais atenção ao transporte de materiais não autorizado areia rocha etc, acautelando esses aspetos nos instrumentos ambientais e sociais no âmbito do projeto.</li> <li>Foi solicitado a criação das condições mínimas para os trabalhadores, designadamente, água saneamento e higiene, incluindo os postos de</li> </ul>	

Data	Local	Número de Participantes			Principais Preocupações dos participantes	Perfil dos participantes
		H	M	T		
					<p>atendimento de acidente de trabalho no local da obra.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alertou-se para a necessidade de se fornecer maior informação possível aos utentes dos troços objeto de intervenção. Foi dado exemplo da obra de construção de marginal, a qual não se informou do de encerramento da via.</li> <li>Questionou-se sobre a necessidade de reforço da fiscalização de modo a garantir a qualidade da obra.</li> </ul>	
03/04/2025	NIS2 (realizada na sala de conferência da Câmara Distrital de Lobata)	8	7	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falou-se das vantagens da construção da estrada, da facilidade da mobilidade, das vantagens em termos de criação de emprego e do aumento de rendimento,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidente da Câmara</li> <li>Vereadores para área social e para as questões de género; Funcionários da Câmara</li> <li>Professores;</li> </ul>

Data	Local	Número de Participantes			Principais Preocupações dos participantes	Perfil dos participantes
		H	M	T		
					<p>sobretudo, das vendas das mulheres durante a obra.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pediu-se atenção aos casos de abuso e exploração dos menores e das mulheres em geral</li> <li>• Questionou-se sobre a construção da estrada alternativa.</li> </ul> <p>Alertou-se sobre a necessidade de se prestar mais informações sobre o projeto e da realização de encontros nas comunidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membros das comunidades (principalmente representantes das comunidades que irão divulgar às informações para as comunidades, incluídas mulheres)</li> </ul>
09/04/2025	NIS2 (realizada na sala de conferência da Câmara Distrital de Lembá)	16	10	26	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foi sugerido o alargamento da via, devido a existência de muitas curvas e o trânsito de veículos de grande dimensão, de modo a evitar acidentes.</li> <li>• Perguntou-se a data exata para o início das obras.</li> <li>• Foi comentado que o recurso à mão de obra local é positivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente de Câmara</li> <li>• Vereador da área social</li> <li>• Comandante da Polícia de Lembá;</li> <li>• Chefe da agência do BISTP</li> <li>• Funcionários da Câmara</li> <li>• Membros da comunidade</li> <li>• Professores</li> </ul>

Data	Local	Número de Participantes			Principais Preocupações dos participantes	Perfil dos participantes
		H	M	T		
					<p>para diminuir o desemprego, mas alertou-se que devem ser respeitadas as condições e direitos laborais e evitar a exploração da mão de obra local. Neste sentido, cabe a Câmara, enquanto poder local exigir o cumprimento das obrigações legais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alertou-se para o maior controlo do uso da matéria prima do distrito, uma vez que, já viram situações de cortes de árvores em que as pessoas aproveitaram os materiais.</li> <li>Foi comentado que existe, somente, uma via única e que poderá haver constrangimentos para os utentes, principalmente, as palaiês que não podem ficar com peixes muito tempo sem poder proceder a venda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jornalistas</li> <li>Chefe da Bridade do GIME</li> </ul>

Data	Local	Número de Participantes			Principais Preocupações dos participantes	Perfil dos participantes
		H	M	T		
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Foi alertado que durante a construção deve-se ter atenção ao impacto de queda de pedra. Deverá ter uma proteção para os carros não irem parar ao mar.</li> <li>Foi comentado sobre a necessidade de haver rigor na fiscalização, por ser uma zona industrial e existirem transportes de grande dimensão que utilizam este trajeto.</li> <li>Questionou-se o facto de no distrito de Lembá ter muito desempregados e como o projeto vai apoiar as pessoas com o emprego.</li> <li>Questionou-se, igualmente, sobre como será obtida a água para a obra.</li> <li>Perguntou-se sobre o local para entrega das reclamações.</li> </ul>	

Data	Local	Número de Participantes			Principais Preocupações dos participantes	Perfil dos participantes
		H	M	T		
					Alertou-se para a qualidade dos materiais a serem utilizados na construção da estrada, tendo em conta, que existe queda de pedra que poderá danificar a estrada.	

#### 4.2.2. Consultas nas comunidades

Dada a dificuldade de deslocação das pessoas, foram realizadas visitas às comunidades abrangidas pelo projeto, de modo a recolher opiniões de forma mais aprofundada, e identificar necessidades e vulnerabilidades. Nos Distritos de Lobata e Lembá a equipa foi acompanhada de um representante das respetivas Câmaras.

Quadro 4: Consultas efetuadas nas comunidades dos Distritos d Lobata, Lembá e Água-grande

Data	Comunidades abrangidas	Objetivos	Número de pessoas		Total
			M	F	
08/04/2025	Praia Guegue (Distrito de Lobata);	Falar com a comunidade sobre o Projeto (principais atividades a serem desenvolvidas);	110	7	17
	Praia de Plancas (Distrito de Lobata);	Falar dos riscos e impactos sociais e ambientais (positivos e negativos e das medidas de mitigação e potenciação);	8	7	15
10/04/2025	Ribeira Funda (Distrito de Lembá);	Falar da importância do Envolvimento das Partes Interessadas e da Divulgação de Informações;	13	9	22
	Ribeira Palma (Distrito de Lembá).	Falar do mecanismo de resolução de reclamações e a abordagem de prevenção de EAS/AS.	12	8	20
21/04/25	Canavial/Praia das Conchas (Distrito de Lobata)		8	4	12
21/04/25	Quilombo (Distrito de Lobata)		7	4	11
08/05/25	Passadeira (Distrito de Água-grande)		12	8	20



Quadro 5: Síntese das questões e informações mais relevantes tratadas nas comunidades

Localidades	Síntese das questões e informações mais relevantes
Praia Guegue	Feitas as abordagens ao projeto e aos risco e impactos sociais possíveis, a comunidade recebeu com bom ânimo as ideias do projeto e colocou questões relacionadas com o recrutamento da mão de obra local, sugeriu que em caso de construção de uma via alternativa, a localidade de Guegue seria uma boa opção e colocou também questões sobre data concreta para o início dos trabalhos de construção da estrada.
Praia de Plancas	Após abordagens ao projeto e aos risco e impactos sociais possíveis, a comunidade recebeu com bom ânimo as ideias do projeto e levantou questões relacionadas com o lugar alternativo para as suas canoas e a venda de peixe, uma vez, quando a obra estiver em curso terão dificuldade de aceder a praia onde desenvolvem as suas atividades piscatórias. Levantaram ainda questões relacionadas com a necessidade de se criar um sistema de drenagem devido as cheias que atravessam o local onde vivem.
Ribeira Funda	Após abordagens ao projeto e aos risco e impactos sociais possíveis, a comunidade demonstrou grande satisfação em relação às ideias do projeto e colocou a questão relacionada com a necessidade de lombas, de modo a evitar acidentes. Perguntou se durante a construção haverá uma estrada alternativa
Ribeira Palma	Feitas as considerações sobre projeto e dos risco e impactos sociais possíveis, a comunidade recebeu com grande entusiasmo as ideias do projeto e comentou que as

Localidades	Síntese das questões e informações mais relevantes
	empresas produtivas do Distrito (Rosema e Enco) também deviam contribuir para a melhoria da estrada. Questionaram sobre criação do emprego para a comunidade local e sobre a dimensão da estrada, uma vez que, verificou um aumento, em termos de largura da N1S1 (Cidade-Guadalupe).
Canavial/Praia das Conchas	Feitas as observações sobre projeto e dos risco e impactos sociais possíveis, a comunidade chamou atenção para a queda de pedras no troço, aconselhou a não utilizar dinamite, caso seja necessário remover as rochas e alertou que na praia de Ribeira Funda o mar chega até a estrada nos dias de maré cheia.
Quilombo	Ouvidas as observações sobre projeto e dos risco e impactos sociais possíveis, a comunidade alertou para o facto do primeiro projeto ter danificado a canalização da água na região e também para o facto dos carros circularam com muita velocidade e a necessidade de lombas.
Passadeira e Baía Lagarto	Após as observações sobre projeto e dos possíveis risco e impactos sociais, a comunidade chamou atenção para a necessidade de diálogo constante e para a conservação da estrada existente. Levantaram ainda questões sobre a data do início das obras e a necessidade de emprego para os jovens locais.

#### 4.3. RESUMO DAS NECESSIDADES DAS PARTES INTERESSADAS

Diferentes métodos de envolvimento são propostos e cobrem diferentes necessidades das partes interessadas: Entrevista semiestruturada e individual, Grupos Focais com guiões adaptados ao grupo, Fórum, Consultas as Comunidades, visitas ao local e outros.

O Quadro 6 apresenta o resumo das necessidades das partes interessadas.

Quadro 6: Resumo das necessidades das partes interessadas

Entidades ou comunidades	Grupo de partes interessadas	Característica chave a ter em conta	Formas de comunicação preferenciais	Necessidades específicas
Entidades públicas	Entidades públicas beneficiárias do projeto	Beneficiários do projeto. Capacidade de influenciar e contribuir para melhoria do projeto	Reuniões periódicas e contactos regulares (antes do início de cada atividade e, sempre que possível, trimestralmente.	Informação adequadas sobre as atividades do projeto. O projeto deve ter em consideração as suas opiniões.
	Entidades públicas que participam no projeto	Capacidade de influenciar e de contribuir para melhoria do projeto	Reuniões periódicas e contactos regulares.	Informação adequada sobre as atividades do projeto; Sinergia entre as instituições

Entidades ou comunidades	Grupo de partes interessadas	Característica chave a ter em conta	Formas de comunicação preferenciais	Necessidades específicas
	Outras entidades públicas interessadas no projeto	Capacidade de influenciar e de contribuir para melhoria do projeto	Consultas públicas. Informações nos órgãos de comunicação social e nas redes sociais, internet, etc..	Informação sobre o projeto.

Comunidades afetadas da EN1/S2, Marginal 1 e ES101 e EN1	Moradores das comunidades afetadas e as pessoas em risco de reassentamento	Vulnerabilidade; Composição do agregado familiar; Ocupação e os seus elementos constitutivos; Características da habitação e a forma de posse,	Reuniões de grupo e comunitárias.	Informações adequadas sobre as atividades do projeto e dos benefícios que podem obter; Necessidade de diálogo, de forma contínua e interativa, e estabelecimento de mecanismos para o efeito; Informações sobre direitos a serem adquiridos em caso de reassentamento e os apoios durante a transição e restauração de meios de vida.
--	--	---	-----------------------------------	---

Entidades ou comunidades	Grupo de partes interessadas	Característica chave a ter em conta	Formas de comunicação preferenciais	Necessidades específicas
	Mulheres chefe de famílias (viúvas e mães solteiras)	Desempenham um papel fundamental na estrutura familiar e possui grande capacidade de resiliência; Vulnerabilidade.	Reuniões de grupo e individuais	Informação adequada sobre as atividades do projeto. Informação sobre o tipo de benefícios que podem obter do projeto.
	Proprietários dos hotéis e de restaurantes	Podem ter os seus negócios afetados durante a execução das obras	Reuniões de grupo ou individuais; Contactos regulares	Informação adequada sobre as atividades do projeto;
	Associação dos taxistas e motoqueiros	Utilizadores diário dos troços objeto de reconstrução/reabilitação	Reuniões de grupo e contactos regulares	Informação adequadas sobre as atividades do projeto;
	Crianças e jovens menores (meninas)	Extrema vulnerabilidade	Abordagem, familiar e	Apoio e acompanhamento

Entidades ou comunidades	Grupo de partes interessadas	Característica chave a ter em conta	Formas de comunicação preferenciais	Necessidades específicas
	e meninos) em risco de exploração e abuso sexual, e respetivas famílias		individual, por profissionais qualificados e com experiência no apoio e seguimentos destes casos.	
	Outros grupos vulneráveis (idosos, crianças, pessoas com deficiência)	Dificuldades de acesso e de participação	Entrevistas com familiares responsáveis. Entrevistas individuais.	Necessidades especiais de comunicação, mobilidade.
Organizações Não Governamentais (ONGs)	Organizações que atuam na área do projeto	Experiência, competências e representatividade na sua área de atuação. Capacidade de influenciar e apoiar o projeto.	Reuniões periódicas, contactos regulares.	Informação sobre o projeto.

Entidades ou comunidades	Grupo de partes interessadas	Característica chave a ter em conta	Formas de comunicação preferenciais	Necessidades específicas
	Outras ONGs interessadas no projeto	Capacidade de influenciar e dar contributos para o projeto	Consultas públicas. Informações nos órgãos de comunicação social	Informação significativa sobre o projeto.
População em geral	População residente no país	Multiplicidade geográfica, socioeconómica, etária, de género, de escolaridade e cultural.	Consultas públicas. Informações nos órgãos de comunicação social	Informação significativa sobre o projeto. Acesso à participação pública.



#### 4.4. PROGRAMA OU PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

O programa ou plano de envolvimento das partes interessadas, apresentado infra, deve ser revisto e atualizado durante o ciclo de vida do projeto. Ao longo do processo, o centro de atenção e o âmbito do PEPI podem mudar de acordo aos estágios da implementação, podendo incluir eventuais alterações no desenho do projeto.

De recordar que um processo de consulta pública amplo, dinâmico e interativo requer o uso e a combinação de diferentes métodos, tendo em conta as características do público-alvo. Ao longo do processo de consulta deverão ser feitas as adaptações e alterações que se revelem pertinentes, como, por exemplo, reforçar a inclusão dos grupos vulneráveis no caso de ser verificada uma baixa participação em espaços adaptados para as pessoas com deficiência, grupos de mulheres, etc.

As consultas e o envolvimento das PI prosseguirão durante a fase de implementação (ver Quadro 6), para atender a atualizações dos instrumentos ambientais e sociais, bem como aos impactos que surgirem durante a implementação. Há necessidade de envolver as partes interessadas para reverem e comentarem os instrumentos e planos de ação, uma vez que, estes são elaborados para mitigar os impactos negativos do projeto e garantir a ampliação dos benefícios do projeto.

Quadro 7: Plano de envolvimento das partes interessadas

Partes interessadas alvo	Tópico de consulta / envolvimento	Métodos e técnicas utilizados	Cronograma	Responsabilidades
<b>Fase de Preparação do Projeto</b>				
Todas as Partes Interessadas	Apresentação dos instrumentos ambientais e sociais (ESIA/PAR, PCAS, PEPI)	Sessões públicas nas Camaras Distritais ou em outro local	Fevereiro de 2024 à maio de 2025	UIP (Especialista Social e Ambiental)

Partes interessadas alvo	Tópico de consulta / envolvimento	Métodos e técnicas utilizados	Cronograma	Responsabilidades
		Apresentação em PowerPoint.		
<b>Fase de Implementação do Projeto</b>				
Todas as comunidades afetadas pelo projeto	Informar sobre o plano de atividades, benefícios e potenciais riscos ambientais e sociais, medidas de gestão ambiental e social. Apresentar o MRR Dar informação sobre as reclamações recebidas. Receber feedback sobre as atividades do projeto, responder a dúvidas, preocupações, reclamações e sugestões.	Reuniões comunitárias. Apresentação verbal. Apresentação visual, sempre que possível (desenhos de projeto, posters, folhetos) e quando necessário. Reuniões com grupos específicos (pessoas que vão ser reassentadas, pessoas vulneráveis), quando necessário.	Reuniões regulares de 6 em 6 meses. Reuniões de acompanhamento e feedback, sempre que se justifique, em função das necessidades (de cada comunidade e de grupos específicos) relacionadas com a implementação do projeto.	UIP (Especialista Social e Ambiental)
Entidades Públicas	Articulação permanente com as entidades públicas que	Contactos regulares (presenciais, telefone, e-mail)	Reuniões trimestrais Reuniões extraordinárias,	UIP (Especialista Social e Ambiental)

Partes interessadas alvo	Tópico de consulta / envolvimento	Métodos e técnicas utilizados	Cronograma	Responsabilidades
	participam no projeto, conforme protocolos e planos de atividades		sempre que se justifique	
ONGs	Articulação permanente com as entidades da sociedade civil que participam no projeto, conforme protocolos e planos de atividades	Contactos regulares (presenciais, telefone, e-mail)	Reuniões semestrais Reuniões extraordinárias, sempre que se justifique	UIP (Especialista Social e Ambiental)
Todas as Partes Interessadas	Apresentação do Relatório Anual de Atividades do projeto. Receber feedback sobre as atividades do projeto, responder a dúvidas, preocupações e sugestões.	Sessão pública Apresentação em PowerPoint	Periodicidade anual	UIP (Especialista Social e Ambiental)
Todas as Partes Interessadas	Apresentação de Estudos de Impacto Ambiental e as medidas de gestão	Sessões públicas Apresentação em PowerPoint	Reuniões pontuais sempre que se justifique	UIP (Especialista Social e Ambiental)

Partes interessadas alvo	Tópico de consulta / envolvimento	Métodos e técnicas utilizados	Cronograma	Responsabilidades
	ambiental e social e monitorização			

#### 4.5. ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO E INCLUSÃO PARA O ENVOLVIMENTO DE GRUPOS VULNERÁVEIS

As pessoas e grupos vulneráveis devem ser consideradas durante a implementação do projeto, para que as suas limitações ou potenciais dificuldades sejam, devidamente, identificadas e atendidas. É necessário garantir que este coletivo possa expor as suas preocupações e opiniões, e tenha oportunidades de beneficiar do projeto, bem como de serem informadas e sensibilizadas sobre riscos e eventuais impactos negativos.

Quadro 8: Estratégia de comunicação e de inclusão de grupos vulneráveis

Grupos vulneráveis	Estratégia de comunicação e de inclusão
Pessoas analfabetas	Quando necessário, usar a língua local. Utilização de material visual e uso de mensagens radiofónicas. Utilização de linguagem simples.
Mulheres viúvas e mulheres chefes de família	Criação de Grupos Focais específicos para fomentar a sua participação. Utilização de linguagem simples; Colocar preferencialmente as mulheres na liderança dos grupos focais.
Jovens grávidas, menores	Organização de Grupos Focais específicos para fomentar a sua participação. Colocar preferencialmente as mulheres na liderança dos grupos focais.
Idosos	Quando necessário, usar a língua local. Utilização de material visual e uso de mensagens radiofónicas. Utilização de linguagem simples.
Pessoas com deficiência	Linguagem gestual/intérpretes para as pessoas surdas. Convocatória de reuniões em locais sem barreiras arquitetónicas. Criação de grupos focais quando necessário e adequado. Consulta com representantes dos seus interesses. Utilização de linguagem simples.
Crianças	Criação de grupos focais específicos quando for necessária a participação das crianças.

Grupos vulneráveis	Estratégia de comunicação e de inclusão
	Linguagem adaptada para melhor compreensão por parte das crianças. Consulta com representantes dos seus interesses.
Crianças e jovens menores (meninas e meninos) em risco de exploração e abuso sexual)	A estratégia de abordagem, comunicação e envolvimento deve ser definida e implementada por técnicos e organizações com competências especializadas e com experiência reconhecida na identificação, apoio e acompanhamento destes casos.

#### 4.6. REPORTE AS PARTES INTERESSADAS

Será implementado um sistema de relatórios trimestrais (ver capítulo 7) que permitirá a recolha de informação e a sua análise e divulgação às partes interessadas. A implementação do PEPI será monitorizada pela UIP, devendo ser elaborado o competente relatório. A UIP irá preparar e partilhar com as partes interessadas um relatório anual que evidencie o nível de implementação do projeto através do uso de diversos indicadores

Todas as ações de envolvimento devem ser devidamente documentadas em relatórios, que devem incluir evidências como: lista de participantes, temas discutidos e comentários recebidos e reportagem fotográfica.

Periodicamente deverão ser apresentadas às partes interessadas e afetadas os resultados do Mecanismo de Resolução de Reclamações e as evidências que demonstrem que as preocupações e contributos foram devidamente consideradas.

#### 5. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA IMPLEMENTAR O ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

O envolvimento das partes interessadas requer alocação de recursos adequados. A estimativa total é de USD 65 970, 00 (sessenta e cinco mil novecentos e setenta dólares) para a implementação das atividades do PEPI. O orçamento inclui

anúncios no jornal digital, imprensa escrita, rádio e televisão; reuniões de consulta e respetiva logística, incluindo transporte; implementação do MRR; e uma provisão para contingências. Não inclui os salários do pessoal designado. O orçamento está sujeito a revisão e ajustes, com base nas necessidades de consulta identificadas durante a implementação.

## 5.1. RECURSOS

Quadro 9: Estimativa orçamental da implementação do PEPI

Rúbricas	Quantidade	Custos unitários USD	Frequência	Custos totais USD
1. Consultas/ Planeamento participativo, reuniões de tomada de decisões				
1a. Reuniões de lançamento do projeto	3	170,00	3	1 530,00
1b. Organização de grupos de discussão	10	200,00	1	2 000,00
3. Campanhas de comunicação				
3a. Cartazes, folhetos	5	150,00	1	750,00
3b. Campanha nas redes sociais, TVS e Radio	1	250,00	2	500,00
4. Formações				
4a. Formação sobre questões sociais/ambientais para o pessoal da PIU e dos empreiteiros	6	30,00	1	180,00
4b. Formação sobre violência com base no género (VBG) para o pessoal da PIU e dos empreiteiros	5	30,00	2	300,00
5. Inquéritos aos beneficiários				
5a. Inquérito sobre perceção a meio percurso e no final do	15	150,00	1	2 250,00

projeto				
6. Mecanismo de Gestão de Reclamações				
6a. Formação dos Comitês de Resolução	18	20,00	1	360,00
6b. Material de comunicação do Mecanismo	10	350,00	1	3500,00
6c. Sistema de informação do Mecanismos – Base de Dados de Registro (criação ou manutenção)	6	500,00	12	36 000,00
6d. Subsídios aos responsáveis pela gestão de reclamação	31	50,00	12	18 600,00
Total				65 970,00

## 5.2. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DE IMPLEMENTAÇÃO E GESTÃO

A implementação do PEPI é da responsabilidade de PIU que é responsável pelo envolvimento das partes interessadas. Ao nível da equipa da PIU, os especialistas social e ambiental terão a responsabilidade de coordenar as atividades do PEPI, com a supervisão do coordenador da PIU e do Diretor Executivo do INAE. Todas as atividades serão documentadas através de atas da reunião, fotografias e listas de presença, que serão suportadas pela UIP e e nunca divulgadas.

## 6.MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÃO (MRR)

### 6. 1. APRESENTAÇÃO GERAL, OBJETIVOS, DEFINIÇÕES E PRINCÍPIOS

O Segundo Projeto Transporte e Proteção Costeira dispõe de um Mecanismo de Resolução de Reclamações (MRR) adaptado do MRR do I Projeto com base nas lições aprendidas e melhores práticas. O referido Mecanismo é apresentado, resumidamente, nos parágrafos seguintes. A configuração geral, objetivos, características, normas e procedimentos do MRR encontram-se desenvolvidos no Manual do Mecanismo de Resolução de Reclamações (MMRR) do Projeto, elaborado no âmbito dos instrumentos ambientais e sociais requeridos pelo QAS do Banco Mundial.



O MRR é um sistema que tem como objetivo disponibilizar um meio de comunicação entre a execução do Projeto e todas partes interessadas (PI), sejam ou não beneficiárias ou afetadas pelo projeto, para que estas possam apresentar eventuais reclamações relacionadas com as atividades do projeto e também preocupações, pedidos de informação e sugestões. Para prevenir o surgimento e/ou intensificação de possíveis situações de conflito, a implementação do MRR possibilitará que as pessoas sejam ouvidas, as suas reclamações acolhidas, analisadas e tratadas de forma adequada e rápida.

Com o MRR pretende-se proporcionar processos simples, acessíveis, colaborativos, eficazes e culturalmente apropriados, para a resolução de reclamações através do diálogo, da negociação e de soluções, desenvolvidas preferencialmente ao nível das comunidades. O recurso aos tribunais e a outros organismos oficiais é um último recurso quando não forem encontradas soluções a nível local. O MRR também irá recolher todas as reclamações das Partes Afetadas pelo projeto no contexto da implementação dos Planos de Reassentamento.

Para além de acolher e responder às reclamações, o MRR contribuirá, também, para a difusão dos objetivos do projeto, para a sensibilização e o envolvimento das PI, para estabelecer relações de confiança, com base na transparência, na prevenção de atos de corrupção e fraude, na mitigação dos riscos ambientais e sociais. Através de sugestões e outros contributos, o MRR ajudará também a Unidade de Gestão de Projeto (PIU) a melhorar o processo de implementação.

No âmbito do MRR:

- Reclamação é uma demonstração de descontentamento de uma pessoa com o fim de fazer valer os seus direitos.
- Sugestão, é uma proposta que é apresentada, como uma opção ou ideia a ser considerada. É uma maneira de propor uma ideia sem impor uma escolha ou decisão específica.
- Denúncia é um ato de comunicar uma irregularidade, crime ou violação de normas ou leis às autoridades competentes. É uma forma de reportar algo que está incorreto ao longo da implementação do Projeto e respetivos subprojectos.

A implementação do MRR deve basear-se em princípios de *transparência*, *segurança* (protegendo o *anonimato* dos queixosos, se necessário, garantindo a

*confidencialidade* no caso de queixas de natureza sensível), *consulta* e *diálogo* (consultando as partes interessadas sobre a conceção e implementação do mecanismo e favorecendo o diálogo como meio de tratamento e resolução de queixas), *conveniência*, *equidade*, *imparcialidade*, *legitimidade*, *previsibilidade* (reagir prontamente com prazos para cada fase), *conformidade* e *coerência* com as culturas locais, respeitando os costumes, as especificidades culturais e as experiências das comunidades em causa, sem esquecer a compatibilidade com os *direitos humanos*.

Basear-se-á numa avaliação dos riscos potenciais causados pelas atividades do projeto para as comunidades alvo. Esta avaliação deverá conduzir à identificação de queixas e conflitos potenciais, à avaliação das capacidades atuais para responder e resolver esses conflitos e à execução de um plano de ação para reforçar as capacidades atuais de resolução de queixas.

No âmbito do Projeto, o MRR será implementado e gerido pela UIP, sobretudo, através dos Especialistas Social e Ambiental (ES&A).

O MRR dará uma atenção e tratamento específicos a reclamações relacionadas com Violência Baseada no Género/Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual (VBG/EAS/AS). As reclamações poderão ser feitas anonimamente através dos múltiplos canais de receção disponibilizados. A confidencialidade deverá ser garantida em todas as circunstâncias respeitando os princípios orientadores quanto à gestão dos casos de VBG/EAS/AS, pelo provedor de serviços de apoio ou pelo coordenador e pessoas envolvidas na implementação do MRR, dependendo do canal usado pela(o) sobrevivente. Para todos os canais, os formulários das reclamações serão registados e guardados num lugar seguro e com um acesso muito limitado.

O Projeto terá a preocupação de informar e apoiar as pessoas vulneráveis para que possam apresentar reclamações e comprometer-se-á a tratá-las de forma adequada e no menor tempo possível, dando respostas oportunas aos reclamantes.

## 6.2. FUNCIONAMENTO DO MRR

O MRR será implementado e gerido pelo setor de Salvaguardas da INAE em estreita colaboração com os setores de salvaguardas, conselheiros técnicos, técnicos de monitorização, seguimento e avaliação das diferentes instituições

beneficiárias dos diferentes projetos. A existência do MRR foi divulgada durante as Consultas Públicas realizadas para a elaboração do presente PEPI.

Para evitar o surgimento e/ou exacerbação de conflitos serão aplicadas atividades de sensibilização e avaliação do MRR em todo o ciclo do projeto, a fim de reduzir mal-entendidos, ressentimentos e permitir a atualização e adaptação adequada do MRR.

O sector de salvaguarda da PIU do INAE terá a responsabilidade de gerir todas as atividades relacionadas com o mecanismo assim como a gestão de reclamações relacionadas com Violência Baseada no Género/Exploração e Abuso Sexual e Assédio Sexual (VBG/EAS/AS),

Para casos relacionados com VBG/EAS/AS, os Pontos Focais a serem identificados são preferencialmente as mulheres entendidas como sendo confiáveis e acessíveis com capacidade de transmitir segurança às mulheres ou meninas durante as consultas. Por conseguinte receberão um treinamento específico sobre a gestão dos casos de VBG/EAS/AS, conforme estabelecido no Manual do MRR do Projeto.

### 6. 3. CANAIS DISPONÍVEIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

O MRR disponibiliza vários canais para apresentação de reclamações e sugestões, nomeadamente:

- Caixas de Reclamação localizadas nas comunidades afetadas pelo projeto e estarão localizadas em zonas bem visíveis e acessíveis.
- Correio Eletrónico, com o seguinte endereço: [mrr\\_enl\\_transporte@afap.st](mailto:mrr_enl_transporte@afap.st)
- Reclamação por telefone, junto dos Especialistas Social e Ambiental da PIU, para os números: 9913863 e 9832575.
- SMS, serviço de mensagens curtas, para os números: 9913863 e 9832575.
- Reclamação através de terceiros. As pessoas que tenham dificuldade em utilizar os meios indicados anteriormente podem apresentar reclamações através de pessoas da sua confiança as quais poderão utilizar qualquer dos canais referidos.

#### 6.4. PASSOS E PROCEDIMENTOS DO MRR (EXCETO PARA VBG/EAS/AS)

No quadro seguinte são indicados os passos, procedimentos, responsabilidades e prazos de resposta do MRR. Os casos de VBG/EAS/AS têm procedimentos específicos que são indicados na secção seguinte:

Quadro 10: Passos, procedimentos, responsabilidades e prazos de resposta do MRR

Passos	PROCEDIMENTO	QUEM DEVE PARTICIPAR OU IMPLEMENTAR	AÇÕES E RESPONSABILIDADE
1º Passo	Quem pode apresentar as reclamações	Qualquer pessoa ou grupo de pessoas que tenha alguma relação com o projeto ou se veja afetada pelas suas atividades.	Submeter as reclamações através de - correio eletrónico, formulários, encontros com as comunidades, pessoalmente, telefone.
	Onde apresentar as reclamações, questões ou sugestões	Ao nível das comunidades onde as atividades e obras serão realizadas.	
2º Passo	Registo e Categorização	Especialista Social da UIP	Categorizar as reclamações como sendo procedentes ou não procedentes – Todas as reclamações procedentes devem ser classificadas em: Ambiental, Social, Desempenho dos Projetos, VBG.
3º Passo	Confirmação da receção	O ES da UIP receberá as reclamações.	Fornecer ao reclamante um comprovativo da sua receção e registo num período de 3 a 5 dias após a receção da reclamação.

4º Passo	Verificação, investigação	O ES da UIP	Análise e a resolução junto ao reclamante e outras partes envolvidas.
5º Passo Níveis de resolução	Nível 1: Local	Será identificado e designados PONTOS FOCALIS nas comunidades	<p>Ouvir, discutir e potencialmente resolver uma reclamação com ou sem suporte da UIP</p> <p>O PF e os líderes comunitários serão responsáveis pela resolução a nível local priorizando a solução amigável. Caso não houver entendimento, o caso passará para o nível central de resolução.</p> <p>As reclamações relacionadas com VBG/EAS/AS não devem ser tratadas ao nível comunitário, pois será difícil manter a confidencialidade e a imparcialidade</p>
	Nível 2: Central	Equipa de ES da UIP	<p>Tratamento de reclamações</p> <p>O responsável de salvaguardas do INAE disporá de toda a informação no sistema para proceder à análise da reclamação. A solicitação do reclamante ou se o considerar necessário, o oficial de salvaguardas responsável pelo caso organizará uma visita ao terreno para ouvir as partes envolvidas e propor uma solução. O responsável de salvaguardas do INAE terá um máximo de 60 dias para emitir suas conclusões.</p> <p>Se o reclamante aceitar a solução proposta -&gt; O técnico de salvaguardas responsável elaborará um relatório com a</p>

			<p>resolução do caso que é assinado pelas partes.</p> <p>Depois da verificação e resolução da reclamação, o resultado será comunicado em primeiro lugar à sobrevivente, assegurando sempre a confidencialidade e a segurança dela (e), antes de informar o transgressor. Se quiserem, os indivíduos envolvidos têm direito a apelar a decisão</p>
	Nível 3: Mediador independente	O mediador independente	<p>Analizará informações e proporá uma solução com exceção dos casos de VBG. Se considerar necessário, o mediador poderá chamar ou fazer visitas às partes envolvidas para um encontro e solicitar documentação adicionais.</p> <p>Neste caso, o responsável de salvaguardas do projeto responsável pela reclamação elaborará um relatório resumo (incluindo a origem da reclamação, os resultados das investigações e etapas anteriores) que enviará ao mediador independente. O mediador analisará estas informações, incitará contactos com o reclamante e proporá uma solução. Se o considerar necessário, poderá chamar as partes envolvidas a um encontro ou solicitar documentação ou investigações adicionais. O mediador independente terá um máximo de 20 dias úteis para pronunciar-se.</p> <p>Se o reclamante aceitar a solução proposta pelo mediador -&gt; O responsável de salvaguardas elaborará um relatório com a resolução do caso que é assinado pelas partes e se o reclamante não aceitar a solução proposta de igual modo</p>

			<p>elaborará um relatório explicando os motivos pelos quais não foi alcançada uma solução.</p> <p>O responsável de salvaguardas informa ao reclamante sobre seus direitos e a via de apelação da decisão do mediador independente e carrega o relatório do nível 3 no sistema de MRR.</p>
	Comunicação da resposta ao reclamante	Equipa de ES da UIP	A equipa de Salvaguarda da UIP é responsável por comunicar atempadamente e por escrito a resposta proposta ao reclamante,
6º Passo	Implementação das ações acordadas	Equipa de ES	<p>A solução deve ser implementada pela ES num prazo definido que se sugere seja de um mês.</p> <p>Uma vez concluído cada processo o representante de salvaguardas da UIP procederá as ações necessárias para implementar os acordos alcançados dentro de um mês contado da data da assinatura do mesmo.</p> <p>Quando se refere as reclamações relacionadas com VGB/EAS/AS, caso a(o) sobrevivente concordar com as ações/sanções propostas pela ES da UIP, o empregador será responsável por implementar tais ações/sanções. Nestes casos o contacto com a(o) sobrevivente pode ser mantido através do fornecedor de serviços de apoio para o qual a(o) vítima foi encaminhada ou através do canal que registou a</p>



			<p>reclamação/recebeu ou o consentimento inicial para prosseguir com o processo de reclamação. Em alguns casos pode não ser possível fornecer ao reclamante uma resposta satisfatória, apesar dos esforços de boa-fé, não ser possível resolver as reclamações. Em tais situações, a equipa de Salvaguardas da UIP deve rever a resposta com o reclamante e explorar a possibilidade de uma modificação nessa resposta que possa atender às suas preocupações.</p> <p>A impossibilidade de resolução, pode também ocorrer no caso de reclamações de VBG/EAS/AS em que as informações fornecidas pela(o) sobrevivente sobre o perpetrador não permitirem a confirmação da ligação com o projeto (por exemplo, o nome do perpetrador é falso e/ou sua descrição não é conclusiva). Esses casos deverão ser encerrados e a(o) sobrevivente deverá ser informada(o) sobre seus direitos de prosseguir com um procedimento legal.</p>
7º Passo	Rever a resposta se não for bem-sucedida	Equipa de ES	Rever a resposta com o reclamante e explorar a possibilidade de uma modificação nessa resposta que possa atender às suas preocupações.
8º Passo	Encerramento da reclamação	Equipa de ES	O passo final é encerrar a reclamação. Caso a resposta seja satisfatória, equipa de Salvaguardas da UIP deve documentar a resolução satisfatória em consulta com o reclamante.

--	--	--	--

#### 6.5. PASSOS E PROCEDIMENTOS PARA RECLAMAÇÕES DE VBG/EAS/AS

Os casos de VBG/EAS/AS têm procedimentos específicos que são indicados no Quadro 11 seguinte:

Quadro 11: Procedimento específico para os de VBG/EAS/AS

Passos	Procedimentos	Prazos ou frequência
1. Apresentação de reclamações ou denúncias	A(s) pessoa(s) interessada(s) apresenta(m) reclamações ou denúncias utilizando os canais disponibilizados no MRR ou outros canais disponíveis em STP, como o CACVD ou outras instituições vocacionadas para o apoio às vítimas e sobreviventes, com as quais UIP tenha celebrado protocolos de colaboração, para este efeito.	Desde o início do projeto ou subprojectos até à respetiva conclusão
2. Receção e registo de reclamações ou denúncias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os recetores das reclamações ou denúncias devem informar de imediato o Especialista Social ou o Especialista Ambiental da UGP, mantendo confidencialidade sobre o caso e os dados da vítima/sobrevivente e do infrator.</li> <li>- Após receção, o Especialista Social ou o Especialista Ambiental da UGP preenche e regista o formulário de reclamação ou denúncia de VBG/EAS/AS. O formulário e registo devem ser estritamente confidenciais e devidamente protegidos.</li> <li>- Caso a reclamação ou denúncia de VBGT/EAS/AS chegue diretamente ao CACVD, a Instituição preencherá o formulário anteriormente referido e notificará imediatamente o Especialista Social ou o Especialista Ambiental da PIU.</li> </ul>	Comunicação e registo devem ser feitos de imediato, após receção

Passos	Procedimentos	Prazos ou frequência
	<p>- Poderão ocorrer situações em que o MRR do projeto venha a ser usado para relatar casos de VBG/EAS/AS que não estão relacionados com o projeto. Nestes casos a UGP não é responsável pela gestão do processo. No entanto, os EA&amp;S registrarão também estes casos no MRR, dando-os como encerrados por não estarem relacionados com o projeto. No entanto, os EA&amp;S informarão os reclamantes sobre os serviços de apoio a que poderão recorrer para apresentar as denúncias e receber apoio e referenciarão os reclamantes aos serviços de apoio. A ocorrência poderá também ter que ser comunicada ao Ministério Público.</p>	
3. Solicitação de consentimento para denúncia formal e uso de serviços	<p>- O consentimento da vítima e/ou seus representantes legais, em caso de menores, para formalização da denúncia, uso de serviços e investigação de caso deve ser feito por escrito após explicação detalhada do conteúdo, que deve ser lido em voz alta na língua de entendimento da vítima e de acordo com a sua idade e/ou limitações.</p> <p>- Deve ser solicitado consentimento por escrito da sobrevivente ou/e seus tutores para reporte do caso e referência aos serviços de resposta disponíveis.</p>	De imediato, após receção

Passos	Procedimentos	Prazos ou frequência
4. Referência dos casos aos provedores de serviços de apoio à vítima/sobrevivente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os ES&amp;A da PIU encaminharão a vítima/sobrevivente ao CACVD e/ou outras Instituições equiparadas, para atendimento psicológico, médico e legal conforme as desejos e preferência do/a sobrevivente e em conformidade com as leis de STP.</li> <li>- No caso de violência sexual deverá ser obrigatoriamente encaminhado também ao Ministério Público, de acordo com a legislação nacional.</li> <li>- Nos casos que envolvem menores (crianças e adolescentes), deverão ser seguidos os princípios de atendimento e encaminhamento estabelecidos nos Procedimentos de Atendimento e Seguimento às Crianças e Adolescentes Vítimas de Violência Sexual, Maus-Tratos, Negligência e Abandono.</li> <li>- Quando o MRR do projeto for utilizado para relatar casos de VBG/EA/SAS que não estão relacionados com o projeto, a vítima deve ser encaminhada para o CACVD ou outras Instituições para suporte, onde serão cuidadas de acordo com os procedimentos e as leis nacionais.</li> </ul>	De imediato, após receção e consentimento
5. Relatório inicial do caso de VBGT/EAS/AS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dentro do prazo de 24 horas após recebimento da denúncia, o Especialista Social ou o Especialista Ambiental elabora o relatório do incidente com informação preliminar sobre o caso.</li> <li>- O relatório deve incluir também anexos relevantes como a ficha de notificação, o relatório médico, o auto policial, a cópia do</li> </ul>	Até 24 horas após a receção da denúncia

Passos	Procedimentos	Prazos ou frequência
	consentimento e do código de conduta, identidade do(a) suposto(a) agressor(a) e outros dados adicionais do MRR. - O relatório de VBG/EAS/AS tem de ser adequado e alinhado com os princípios de resposta centrada na vítima, como segurança e confidencialidade	
6. Relatório de denúncia ao Banco Mundial	- Dentro do prazo de 24 horas após recebimento da denúncia, o Especialista Social ou o Especialista Ambiental elabora e envia o relatório de denúncia ao BM, com base nos dados registados no formulário de registo de reclamações e denúncias de VBG/EAS/AS.	Até 24 horas após a receção da denúncia
7. Inquérito administrativo / disciplinar.	- Deve ser realizado um inquérito administrativo para casos de VBG/EAS/AS relacionados com o projeto, a fim de recolher evidências da má conduta do alegado agressor quando este está vinculado ao projeto através de obrigações contratuais e código de conduta. O inquérito administrativo é diferente de inquérito criminal e decorre paralelamente a este, e destina-se a averiguar e fundamentar a aplicação de sanções disciplinares previstas no código de conduta. - Este inquérito é da responsabilidade da UIP, à qual cabe igualmente a responsabilidade de aplicação das sanções.	Até 60 dias após a receção da denúncia

Passos	Procedimentos	Prazos ou frequência
8. Encaminhamento dos casos para o Ministério Público	- Com o consentimento da vítima/sobrevivente, os casos devem ser encaminhados para o Ministério Público, em conformidade com a legislação nacional.	Assim que a vítima / sobrevivente dê o seu consentimento
9. Encerramento da denúncia ou reclamação	<p>- O encerramento do caso, pela UIP, pode ser realizado pelos seguintes motivos:</p> <p>a) Por falta de consentimento, por parte da vítima e/ou seus tutores, para prosseguir com uma denúncia formal. Ainda assim, o caso deverá ser comunicado às entidades competentes em conformidade com o requerido pela legislação nacional.</p> <p>b) Por finalização do processo de investigação e aplicação de sanções previstas nos códigos de conduta.</p> <p>c) Por não haver matéria para investigação. Esta decisão é da competência dos órgãos de justiça e deve ser comunicada por meio de notificação.</p> <p>- O encerramento dos casos deve ser comunicado aos denunciantes e outros atores relevantes envolvidos no processo.</p> <p>- Para encerramento de uma denúncia, a PIU deve enviar ao Banco Mundial um relatório contendo informação relevante sobre como o caso foi encaminhado.</p>	-

Passos	Procedimentos	Prazos ou frequência
10. Avaliação dos casos e aplicação de medidas preventivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durante o processo de encerramento do caso, a UIP deve analisar todos os fatores que possam ter contribuído para a ocorrência dos incidentes e das denúncias, especialmente os aspetos relacionados com o projeto, como a localização, falhas nas supervisões de segurança, falta de aplicação dos Códigos de Conduta, falta de liderança para impor medidas preventivas, vulnerabilidade de pessoas e comunidades, entre outros fatores.</li> <li>- Esta análise deve ser vertida num relatório de avaliação, devendo ser apresentadas medidas preventivas para evitar situações futuras.</li> </ul>	-



As comunidades e os indivíduos que se considerem negativamente afetados por um projeto apoiado pelo Banco Mundial podem fazer recurso aos mecanismos de reclamação existentes a nível do projeto ou ao Serviço de Reparação de Reclamações (GRS, *pelas suas siglas em inglês*) do Banco. O GRS assegura que as reclamações recebidas são prontamente analisadas, a fim de resolver as preocupações relacionadas com o projeto. As comunidades e indivíduos afetados pelo projeto podem também apresentar as suas reclamações ao Mecanismo de Responsabilização (AM, *pelas suas siglas em inglês*) independente do Banco. O AM alberga o Painel de Inspeção, que determina se ocorreram, ou poderão ocorrer, danos em resultado do não cumprimento pelo Banco das suas políticas e procedimentos, e o Serviço de Resolução de Litígios, que dá às comunidades e aos mutuários a oportunidade de tratar das reclamações através da resolução de litígios. As reclamações podem ser apresentadas ao AM em qualquer altura depois de as preocupações terem sido levadas diretamente ao conhecimento da Administração do Banco e depois de a Administração ter tido a oportunidade de responder.

Para obter informações sobre como apresentar queixas ao Serviço de Resolução de Reclamações do Banco (GRS), visite <http://www.worldbank.org/GRS>.

Para informações sobre como apresentar reclamações ao Mecanismo de Responsabilização do Banco, visite <https://accountability.worldbank.org>

## 7. MONITORAMENTO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO

### 7.1. RESUMO DA FORMA COMO A IMPLEMENTAÇÃO DO PEPI SERÁ MONITORIZADA E COMUNICADA

O desempenho do PEPI será monitorizado, com base em dados qualitativos (através de relatórios intercalares) e em dados quantitativos ligados a indicadores, reportando os resultados do envolvimento das partes interessadas, incluindo os resultados e efeitos das queixas, reclamações e sugestões apresentadas pelas partes interessadas.

Os relatórios qualitativos indicarão o número, tipo e frequência das ações de envolvimento das partes interessadas, em que medida e de que modo as suas sugestões e reclamações foram respondidas, e explicitarão como e de que modo tiveram, ou não, influência no âmbito e no desenho do projeto e nas atividades de implementação.

No Quadro 12 é apresentado o quadro de indicadores para monitorização do desempenho do PEPI. Este quadro deve ser desenvolvido e operacionalizado, em função das necessidades de implementação do projeto.

Quadro 12: Quadro de indicadores de monitorização do PEPI

Questões-chave a avaliar	Aspetos específicos a avaliar	Indicadores	Métodos de recolha de dados
<p>MRR:</p> <p>-Em que medida as partes afetadas pelo projeto dispuseram de meios acessíveis e inclusivos para apresentar questões e reclamações / sugestões?</p> <p>-A PIU respondeu e geriu essas reclamações /sugestões?</p>	<p>-As partes afetadas pelo projeto estão a levantar questões, reclamações/sugestões?</p> <p>-Qual é a rapidez/eficácia com que as reclamações/sugestões são resolvidas?</p>	<p>-Nº de canais ativos para a receção de reclamações (e.g.: Caixa de Reclamações, Pontos Focais, linha telefónica, outras)</p> <p>-Número de pontos focais para gestão de reclamação ativos na comunidade;</p> <p>-Número de reuniões comunitárias realizadas</p> <p>-Nº de reclamações / sugestões apresentadas trimestralmente</p> <p>-Tempo médio para resolução das reclamações/sugestões</p> <p>-Percentagem de reclamações/sugestões resolvidas, desagregadas por categoria de reclamação, género, idade e localização do reclamante</p> <p>- Número de reclamações/sugestões apresentadas pelos trabalhadores, desagregadas por género dos trabalhadores e</p>	<p>-Ferramenta <i>kobotool/box</i>.</p> <p>-Reuniões comunitárias.</p> <p>- Registos dos Pontos Focais.</p>

Questões-chave a avaliar	Aspetos específicos a avaliar	Indicadores	Métodos de recolha de dados
		<p>local de trabalho, resolvidas dentro de um prazo especificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de casos de EAS/AS comunicados nas zonas do projeto, que foram encaminhados para apoio de serviços de saúde, sociais, jurídicos e de segurança, de acordo com o processo de encaminhamento em vigor.</li> </ul>	
<p>Impacto da participação das partes interessadas na conceção e execução do projeto:</p> <p>Como é que as atividades de participação tiveram influência na conceção e execução do projeto?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A informação prioritária foi divulgada às partes relevantes ao longo do ciclo do projeto?</li> <li>- Houve interesse e apoio em relação ao projeto?</li> <li>- Foram feitos ajustes durante a conceção e a execução do projeto com base nas reações recebidas?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de reuniões com as pessoas vulneráveis no projeto, desagregadas por sexo, idade e localização</li> <li>- Número de participantes nas consultas das partes interessadas nas diferentes atividades do projeto, desagregado por sexo, idade e localização</li> <li>- Número de ações implementadas atempadamente em resposta às reações recebidas durante as sessões de consulta com as partes afetadas pelo projeto.</li> <li>- Número de reuniões de consulta e debates</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encontros com as comunidades em geral</li> <li>- Reuniões com os membros dos Comitês Locais de Gestão de Riscos e Catástrofes nas comunidades</li> <li>- Encontro/reunião com os membros de gestão das caixas de reclamações nas comunidades</li> </ul>

Questões-chave a avaliar	Aspetos específicos a avaliar	Indicadores	Métodos de recolha de dados
		públicos em que as reações e recomendações recebidas se refletem na conceção e execução do projeto.	Encontro/Reunião com os grupos mais vulneráveis identificados pelo projeto - Lista de participação nos encontros, desagregada por sexo, idade e localização - Encontros com as partes interessadas institucionais - Inquéritos de satisfação realizados - Entradas nos meios de comunicação social/tradicionais sobre os resultados do projeto
Eficácia da implementação:	- As atividades foram executadas como planeado? Se sim, de que modo? Se não, qual a razão?	-Percentagem de atividades do PEPI implementadas. -Principais obstáculos à participação identificados com os representantes das	-Estratégia de comunicação (calendário de consultas) - Discussões periódicas

Questões-chave a avaliar	Aspetos específicos a avaliar	Indicadores	Métodos de recolha de dados
As atividades de envolvimento das partes interessadas foram eficazes na implementação?	- A abordagem de envolvimento das partes interessadas incluiu grupos desagregados? Se sim, de que modo? Se não, qual a razão?	partes interessadas. -Número de ajustes efetuados na abordagem de envolvimento das partes interessadas para melhorar o alcance, a inclusão e a eficácia dos projetos.	em grupo - Reuniões presenciais e/ou discussões em grupo com grupos vulneráveis ou seus representantes

## 7.2. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS ÀS PARTES INTERESSADAS

O PEPI será revisto e atualizado periodicamente, conforme necessário, no decurso da execução do projeto. Os relatórios trimestrais e os relatórios internos sobre reclamações, inquéritos e incidentes relacionados com o público, juntamente com o estado de implementação das ações corretivas e preventivas associadas, serão elaborados pelo Especialista Social e apresentados à coordenação do projeto.

Estes relatórios constituirão um mecanismo para avaliar o número e a natureza das reclamações e dos pedidos de informação, bem como a capacidade do projeto para lhes dar resposta de forma atempada e eficaz.

O objetivo do plano de envolvimento das partes interessadas é dar oportunidade para que as partes interessadas expressem as suas opiniões, interesses e preocupações sobre o projeto, assegurando-se de que os benefícios do projeto sejam extensivos aos membros da comunidade mais vulneráveis. É obrigatório que a PIU, através dos canais de comunicação existentes, reporte regularmente às partes interessadas, mostrando como as contribuições e as preocupações das partes interessadas foram abordadas e consideradas, ou não, e justificando porquê.

As informações sobre as atividades realizadas pelo projeto durante o ano podem ser transmitidas às partes interessadas através da página web do projeto ou noutros suportes (e-mails, quadro de aviso, redes sociais e outros), bem como através da divulgação de relatórios. O reporte através de Pontos Focais comunitários será um dos meios privilegiados para informar as comunidades e os grupos-alvo dentro das comunidades. Os Pontos Focais comunitários são pessoas (homens e mulheres) indicados nas consultas com as comunidades para implementação do MRR e fazer de ligação com as comunidades sobre a implementação do projeto.

## ANEXO 1- RESUMO DAS CONSULTAS REALIZADAS NO DIA 08 DE FEVEREIRO DE 2024

Local	Número de Participantes			Perfil dos participantes	Resumo das contribuições	Respostas às questões efetuadas
	H	M	T			
N1/S2 (realizada na sala de conferência da Biblioteca Nacional (08/02/2024))	49	10	59	Representantes dos diferentes Ministérios e Direções da Administração Central do Estado; Representantes das Câmaras Distritais (Lobata e Lembá); Comando-Geral da Polícia Nacional;	Alertou-se para o facto de a ENCO transportar os combustíveis (gasóleo, gasolina, jet para aviões) por todo o país e, tem alguns camiões bastante sensíveis que devem ser tidos em conta na execução de projetos de estradas;	A UIP tomou nota e assegurou que esta situação será considerada na execução do projeto.



Local	Número de Participantes			Perfil dos participantes	Resumo das contribuições	Respostas às questões efetuadas
	H	M	T			
				Representante da Federação das ONGs; Representantes da Associação dos taxistas; Representante da ENCO; Representante da cervejeira Rosema.	Falou-se da ocorrência de derrocadas de blocos de rochas de grandes dimensões, presença na estrada de troncos de madeiras;  Denunciou a situação das pessoas que, em alguns troços da estrada, procedem a queima madeiras para fazerem carvão, o que é muito perigoso para a condução, pois tira a	A UIP assegurou que esta situação será considerada na execução do projeto.  A UIP respondeu que durante o processo de reassentamento será dada atenção à questão.

Local	Número de Participantes			Perfil dos participantes	Resumo das contribuições	Respostas às questões efetuadas
	H	M	T			
					visibilidade quase total ao condutor.	

## ANEXO 2 – RESUMO DAS CONSULTAS REALIZADAS NO DIA 20 DE MARÇO DE 2025

Local	Número de Participantes			Perfil dos participantes	Resumo das contribuições	Respostas às questões efetuadas
	H	M	T			
Marginal Lote 1 (Sala de conferência da Embaixada do Brasil) 20/03/2025	16	14	30	Representantes dos diferentes Ministérios e Direções da Administração Central do Estado; Representante da Câmara Distrital de Água-Grande;	Alertou-se para questão da qualidade da obra. E foi dado o exemplo da construção do muro da marginal, que é considerada uma obra sem sustentabilidade.	A UIP respondeu que a qualidade da obra será garantida pelas equipas de fiscalização (contratada e do INAE).
				Comandante-Geral da Polícia Nacional; Representantes da Associação dos taxistas Representante da Federação das ONGs; Representantes dos Restaurantes Tia Nanda, Filomas e Bigodes.	Foi perguntado se na estrada de Ckdo ao aeroporto será possível aumentar a largura (mais de 2 metros). Entretanto, chamou-se atenção também para o facto deste possível aumento causar problemas de reassentamento, uma vez que, poderia afetar os residentes	A UIP respondeu que o desenho do projeto e os instrumentos sociais e ambientais adotados definirão a largura da estrada e as medidas de mitigação dos impactos adequadas.

Local	Número de Participantes			Perfil dos participantes	Resumo das contribuições	Respostas às questões efetuadas
	H	M	T			
					Igualmente, foi perguntado se o projeto contempla a melhoria da estrada de acesso ao Lar Simoa Godinho, uma vez que, tal melhoria facilitaria a acessibilidade dos idosos ao Lar.	A UIP respondeu que em regra pavimenta-se até 5 metros depois da via principal. Logo, esta situação será tomada em consideração na execução do projeto.
					Foi solicitada maior colaboração entre Ministério de trabalho e o Projeto, uma vez que, houve situações de acidente de trabalho em alguns projetos e o Ministério do Trabalho não teve conhecimento.	A UIP respondeu que a parte social será reforçada e será elaborado um Plano de Saúde e Segurança Ocupacional e que o Ministério do Trabalho será um parceiro na implementação do projeto.

Local	Número de Participantes			Perfil dos participantes	Resumo das contribuições	Respostas às questões efetuadas
	H	M	T			
					Foi pedido mais atenção ao transporte de materiais não autorizado areia rocha etc, acautelando esses aspetos nos instrumentos ambientais e sociais no âmbito do projeto.	A UIP que será dada atenção a estes aspetos nos instrumentos ambientais e sociais.
					Foi solicitado a criação das condições mínimas para os trabalhadores, designadamente, água saneamento e higiene, incluindo os postos de atendimento de acidente de trabalho no local da obra.	A UIP respondeu que é papel das salvaguardas ambiental e social) averiguar tais situações. Por outro lado, no Plano Gestão Ambiental e Social, estão sendo desenhadas medidas adequadas para o efeito.

Local	Número de Participantes			Perfil dos participantes	Resumo das contribuições	Respostas às questões efetuadas
	H	M	T			
					Alertou-se para a necessidade de se fornecer maior informação possível aos utentes dos troços objeto de intervenção. Foi dado exemplo da obra de construção de marginal, a qual não se informou do encerramento da via.	A UIP respondeu que tais situações serão salvaguardadas durante a execução do projeto.

### ANEXO 3 – RESUMO DAS CONSULTAS REALIZADAS NO DIA 03 DE ABRIL DE 2025 NA CÂMARA DISTRITAL DE LOBATA

Local	Número de Participantes			Perfil dos participantes	Resumo das contribuições	Respostas às questões efetuadas
	H	M	T			
NIS2 (realizada na sala de conferência da Câmara Distrital de Lobata) 03/04/2025	8	7	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidente da Câmara</li> <li>Vereadores para área social e para as questões de género; Funcionários da Câmara</li> <li>Professores;</li> <li>Membros das comunidades</li> </ul>	Falou-se das vantagens da construção da estrada, da facilidade da mobilidade, das vantagens em termos de criação de emprego e do aumento de rendimento, sobretudo, das vendas das mulheres durante a obra.	A UIP reiterou que, efetivamente, estas são as vantagens que o projeto poderá proporcionar às comunidades.
					Pediu-se atenção aos casos de abuso e exploração dos menores e das mulheres em geral.	A UIP respondeu que tais situações serão acauteladas nos instrumentos sociais e ambientais a serem adotados.
					Questionou-se sobre a construção da estrada alternativa. Alertou-se sobre a necessidade de se prestar mais informações sobre o projeto e da realização de	A UIP respondeu que está a ser elaborado um Plano de Envolvimento das Partes Interessadas, de modo a garantir a divulgação de informações e maior interação com as comunidades.

Local	Número de Participantes			Perfil dos participantes	Resumo das contribuições	Respostas às questões efetuadas
	H	M	T			
					encontros nas comunidades.	

ANEXO 4 – RESUMO DAS CONSULTAS REALIZADAS NO DIA 09 DE ABRIL DE 2025 NA CÂMARA DISTRITAL DE LEMBÁ



Local	Número de Participantes			Perfil dos participantes	Resumo das contribuições	Respostas às questões efetuadas
	H	M	T			
N1S2 (realizada na sala de conferência da Câmara Distrital de Lembá) 09/04/2025	16	10	26	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidente de Câmara</li> <li>Vereador da área social</li> <li>Comandante da Polícia Distrital de Lembá;</li> <li>Chefe da agência do BISTP;</li> <li>Funcionários da Camara</li> <li>Membros das comunidades</li> <li>Professores</li> <li>Jornalistas</li> <li>Chefe da Bridada do GIME</li> </ul>	Foi sugerido o alargamento da via, devido a existência de muitas curvas e o transito de veículos de grande dimensão, de modo a evitar acidentes.	A UIP respondeu que será muito difícil alargar a via, devido as características da região. Entretanto, trata-se de uma questão a ser definida no desenho e nos estudos técnicos a serem elaborados.
					Foi comentado que o recurso à mão de obra local deve diminuir o desemprego, mas alertou-se que não se deve explorar a mão de obra local. Neste sentido, cabe a Câmara, enquanto poder local exigir o cumprimento das obrigações legais.	A UIP respondeu que tal situação será acautelada no Plano de Gestão de Mão de Obra (que será elaborado após Efetividade do Projeto). Por outro lado, nos termos da lei nacional todos os contratos de trabalho devem

Local	Número de Participantes			Perfil dos participantes	Resumo das contribuições	Respostas às questões efetuadas
	H	M	T			
						ser visados pela Inspeção geral do Trabalho.
					Alertou-se para o maior controlo do uso da matéria prima do Distrito, uma vez que, já viram situações de cortes de arvores em que as pessoas aproveitaram os materiais.	A UIP respondeu que estas situações serão, devidamente, monitorizadas pela equipa de salvaguarda.
					Foi comentado que existe, somente, uma via única e que poderá haver constrangimentos para os utentes, principalmente, as palaiês que não podem ficar com peixes muito tempo sem poder proceder a venda.	A UIP respondeu que será encontrada uma alternativa, antes de se iniciar as obras.

Local	Número de Participantes			Perfil dos participantes	Resumo das contribuições	Respostas às questões efetuadas
	H	M	T			
					Foi alertado que durante a construção deve-se ter atenção ao impacto de queda de pedra. Deverá ter uma proteção para os carros não irem parar ao mar.	A UIP respondeu que estas situações serão, devidamente, acauteladas pelo projeto.
					Foi comentado sobre a necessidade de haver rigor na fiscalização por ser uma zona industrial e existirem transportes de grande dimensão que utilizam este trajeto.	A UIP respondeu que as obras serão fiscalizadas pelas equipas de fiscalização (contratada e do INAE)
					Questionou-se o facto de no Distrito de Lembá ter muito desempregados e como o projeto vai apoiar as pessoas com o emprego.	A UIP respondeu que umas das vantagens do projeto é a criação de emprego, utilizando a mão de obra local, tal e como será previsto no Plano de Gestão de Mão de Obra. O empreiteiro deve proceder

Local	Número de Participantes			Perfil dos participantes	Resumo das contribuições	Respostas às questões efetuadas
	H	M	T			
						ao recrutamento da mão de obra local.
					Questionou-se, igualmente, sobre como será obtida a água para a obra.	A UIP respondeu que o empreiteiro deve junto ao Instituto Nacional da Água obter uma autorização para a captação da água do rio.
					Perguntou-se sobre o local para entrega das reclamações.	A UIP respondeu que haverá caixas de reclamação em pontos chave ao longo do troço. Certamente, será colocada uma caixa de reclamação na Câmara Distrital.

Local	Número de Participantes			Perfil dos participantes	Resumo das contribuições	Respostas às questões efetuadas
	H	M	T			
					Alertou-se para a qualidade dos materiais a serem utilizados na construção da estrada, tendo em conta, que existe queda de pedra que poderá danificar a estrada.	A UIP respondeu que as obras serão fiscalizadas pelas equipas de fiscalização (contratada e do INAE)

#### ANEXO 5 – RESUMO DAS CONSULTAS REALIZADAS NO DIA 08/04/25 A 08/05/25 NAS COMUNIDADES

Partes interessadas (grupo ou indivíduo)	Participantes			Resumo dos contributos	Resposta da equipa do projeto
	H	M	T		
Membros da Comunidade da Praia	10	7	17	Levantou-se a preocupação com o processo de	A UIP respondeu que o empreiteiro deve elaborar um Plano de Gestão de Mão de

Partes interessadas (grupo ou indivíduo)	Participantes			Resumo dos contributos	Resposta da equipa do projeto
	H	M	T		
Guegue (08/04/2025)				recrutamento da mão de obra local e da possibilidade de construção de uma estrada alternativa na Praia Guege, em caso de necessidade.	obra, o que salvaguarda o recrutamento da mão de obra local. No que toca à possibilidade de estrada alternativa, a UIP tomou boa nota da sugestão.
Membros da Comunidade da Praia de Plancas (08/04/2025)	7	8	15	Levantou-se a preocupação, relativamente, ao acesso à praia onde se efetuam compra e venda de peixes, quando começarem as obras. Falou-se da necessidade de se criar um sistema de drenagem devido às cheias.	A UIP respondeu que será identificada uma área alternativa e tomou nota quanto a necessidade de drenagem devido às cheias.
Membros da Comunidade de Ribeira Funda (10/04/2025)	13	9	22	Colocou-se a questão relacionada com a necessidade de lombas, de modo a evitar acidentes, e também sobre a possibilidade de construção de uma estrada alternativa.	A UIP respondeu que esta questão está ligada a segurança rodoviária e será tomada em consideração no projeto. No que toca à estrada alternativa, a UIP respondeu que durante a construção da estrada, haverá sempre alternativa para que pessoas possam continuar a sua vida cotidiana.
Membros da Comunidade de	12	8	20	Foram feitos comentários sobre	No que diz respeito à criação de empregos

Partes interessadas (grupo ou indivíduo)	Participantes			Resumo dos contributos	Resposta da equipa do projeto
	H	M	T		
Ribeira Palma (10/04/2025)				possibilidade das empresas produtivas do distrito de Lembá contribuírem para a melhoria da estrada. Igualmente, levantou-se a preocupação da obra criar emprego para a comunidade local. Por outro lado, foram levantadas preocupações sobre dimensão da entrada	temporários para comunidade local, a UIP respondeu que este é, justamente, um dos impactos positivos desta obra. Quanto à preocupação relativa à dimensão da estrada, a UIP respondeu que são aspetos técnicos que têm a ver a características da zona e o desenho do projeto.
Membros da Comunidade de Canavial (Praia das Conchas) (21/04/2025)	8	4	12	Levantou-se a preocupação sobre a questão da frequente queda de pedras naquela região e aconselhou a não fazer uso da dinamite, em caso de remoção das rochas, uma vez que, poderá causar um dano ainda maior. Por outro lado, alertou-se para o facto de, na zona de Ribeira Funda, o mar chegar até a estrada nos dias de maré cheia. Foram ainda levantadas preocupações pelo facto do	A UIP respondeu que todo o processo da construção da estrada será conduzido por especialistas. Por outro lado, não está previsto o uso de dinamite durante a construção. No que se refere à conduta de água, a UIP respondeu que o Segundo Projeto dará a devida atenção a este aspeto.

Partes interessadas (grupo ou indivíduo)	Participantes			Resumo dos contributos	Resposta da equipa do projeto
	H	M	T		
				Primeiro Projeto ter danificado a conduta de água, deixando a população sem acesso à água potável.	
Membros da Comunidade de Quilombo (21/04/2025)	7	5	11	Igualmente, foram levantadas preocupações para o facto do Primeiro Projeto ter danificado a conduta de água, deixando a população sem acesso à água potável. Por outro lado, comentaram que os automóveis circulam com muita velocidade no referido troço e alertou para a necessidade de lombas.	A UIP respondeu que o Segundo Projeto dará a devida atenção a este aspeto. No que diz respeito à questão da velocidade dos automóveis, a UIP tomou nota das questões suscitadas e enalteceu a sua relevância na elaboração do Segundo Projeto.



Partes interessadas (grupo ou indivíduo)	Participantes			Resumo dos contributos	Resposta da equipa do projeto
	H	M	T		
Membros da Comunidade de Passadeira e Baia Lagarto (08/05/2025)	12	8	20	Foram levantadas preocupações sobre a necessidade contínua de diálogo, a data do início das obras e sobre a necessidade de criação de emprego para os jovens locais.	No que diz respeito à criação de empregos atemporários para comunidade local, a UIP respondeu que este é, justamente, um dos impactos positivos desta obra. Sobre a necessidade de diálogo foi referido que umas das exigências do projeto é o diálogo constantes com a população, de modo a se evitar e mitigar os eventuais riscos e impactos derivados da implementação do projeto. Quanto ao início, a UIP respondeu que a data será, oportunamente, divulgada pelas autoridades competentes.

## ANEXO 6 – FORMULÁRIO DE REGISTRO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES

**Ministério das Infraestruturas e  
Recursos Naturais**



INSTITUTO NACIONAL DE ESTRADAS

**FORMULÁRIO DE REGISTO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES**

**NOME DO PROJECTO<sup>1</sup>** \_\_\_\_\_

**FORMULÁRIO**

Nome:

Nº de Telefone:

Género:

☐

M

☐

F

Outro meio de contacto:

Idade:

Comunidade/Instituição:

Posto Administrativo:

Localidade:

Distrito:

Data de recebimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Resumo do Conteúdo:

---

---

---

---

---

---

---

---



INSTITUTO NACIONAL DE ESTRADAS

**MECANISMO DE RECLAMAÇÃO E RESOLUÇÕES (MRR)**

**NOME DO PROJECTO<sup>1</sup>** \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura Reclamante

Assinatura do Ponto Focal

<sup>1</sup> Inserir aqui o nome do projeto e dados que for relevante para mais informação

## FORMULÁRIO DE REGISTO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES PARA CASO DE VBG



Ministério das Infraestruturas e  
Recursos Naturais

INSTITUTO NACIONAL DE ESTRADAS

FORMULÁRIO DE REGISTO DE RECLAMAÇÃO	
Nome do Reclamante:	Opcional
<b>OBRIGATÓRIO</b>	
Nº de Telefone:	Género <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Outro meio de contacto:	Idade:
Comunidade:	
Zona:	Distrito:
Categoria do reclamante: <input type="checkbox"/> Pessoa afetada; <input type="checkbox"/> Intermediário da pessoa afetada; <input type="checkbox"/> Instituição local <input type="checkbox"/> outro (especifique)	
Data: Dia_____/Mês_____/Ano_____	
Reclamações relacionadas com a Atividade geral do Projeto	<input type="checkbox"/>
Reclamações relacionadas com VBG/EAS/AS	<input type="checkbox"/>
Descrição da Reclamação (data e local da ocorrência, ocorrência, partes envolvidas e danos causados) (Anexar qualquer documento relacionado, se houver):	
<hr/> <hr/> <hr/>	

Data de Resolução da Reclamação: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

	•	


Assinatura do reclamante aceitando a solução da reclamação

---