



Apoiado por



Liderado por



Em parceria com



Melhoria da Segurança da Água e Resiliência Comunitária na Bacia Transfronteiriça Adjacente do Cuvelai e Cunene (Projecto PNUD-GEF CUVKUN)

Esboço do Mecanismo de Reclamação e Feedback do Projecto

Introdução

O propósito do Mecanismo de Reclamação e Feedback (GFRM) do projecto CUVKUN é abordar as preocupações e reclamações dos intervenientes, indivíduos e comunidades ligadas às suas iniciativas. Visa garantir aos intervenientes, indivíduos e comunidades que serão ouvidos e assistidos de forma oportuna e consistente e que todas as reclamações serão atendidas.

O objectivo principal do projecto CUVKUN é melhorar a segurança hídrica e fortalecer a resiliência da comunidade nas bacias dos rios Cuvelai e Cunene por meio de uma gestão transfronteiriça e conjunta dos recursos hídricos. O projecto está estruturado em torno de seis componentes inter-relacionados, cada um deles voltado para facetas específicas da governação dos recursos hídricos, capacidade institucional, envolvimento da comunidade e gestão do conhecimento.

O Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) (como entidade implementadora) e a Parceria Global para a Água na África Austral (GWPSA) (como entidade executora) acreditam que o acesso à justiça em resposta a danos ou danos potenciais garante a responsabilização e reforça a legitimidade do conjunto mais amplo de direitos dos intervenientes, em consonância com os nossos princípios e foco na responsabilização e numa abordagem baseada nos direitos para a programação. Este mecanismo é uma forma de garantir o acesso à justiça e à reparação. Cada reclamação é analisada para compreender se ocorreu uma potencial violação do código de conduta e das salvaguardas ambientais e sociais, princípios, normas ou procedimentos regionais, do GEF e do PNUD.

O GFRM do projecto CUVKUN procura identificar as causas profundas do assunto do feedback ou reclamação e garante que as questões de má conduta e incumprimento das salvaguardas ambientais e sociais do GEF e do PNUD sejam corrigidas.

O que é uma Queixa?

Uma queixa é uma reclamação sobre algo que está a afectar ou pode afectar você negativamente. Neste caso, é uma reclamação sobre um impacto negativo ou potencial do projecto CUVKUN. Alguns exemplos de possíveis queixas incluem (mas não se limitam a):

- i. Participação ou exclusão de uma consulta liderada pelo projecto ou do processo de consentimento livre, prévio e informado;
- ii. Danos a pessoas relacionados com os efeitos das actividades do projecto (poluição de resíduos ou água, ruído, poeira, perturbações, etc.);
- iii. Riscos adversos relacionados com a saúde, segurança e protecção da comunidade (por exemplo, utilização de pessoal de segurança, segurança rodoviária/tráfego); e
- iv. Conflitos relacionados com restrições ao uso da terra e dos recursos afectados pelas actividades do projecto;
- v. Conduta inadequada ou má conduta por parte do pessoal do projecto CUVKUN; funcionários de uma organização implementadora; consultores, voluntários e estagiários do projecto; incluindo, mas não se limitando a, discriminação, assédio, assédio sexual, bullying, intimidação, agressão verbal ou física, abuso infantil, abuso de poder, roubo, fraude, suborno, incluindo propinas, e violação da confidencialidade dos dados pessoais.
- vi. Qualquer outra má conduta ou violação fora das operações ou do local de trabalho do GEF e do PNUD que crie um risco legal, financeiro ou de reputação para o projecto e para o PNUD.

O que é Feedback?

Feedback é a informação fornecida pelos participantes do projecto, parceiros ou outros intervenientes afectadas sobre as suas percepções, opiniões, preocupações e sugestões sobre comportamentos, actividades, prioridades do projecto e abordagens. Isso inclui declarações positivas, bem como críticas e sugestões de melhoria.

Quem pode apresentar uma queixa ou fornecer feedback?

- i. Qualquer membro da comunidade, participante do projecto, organização, interveniente no projecto ou grupo ou indivíduo afectado que acredite que possa ser afectado pelo projecto CUVKUN.
- ii. Qualquer pessoa que tenha sofrido ou testemunhado comportamento inadequado por parte de um funcionário, contratado ou consultor do projecto CUVKUN, GWPSA e parceiros do PNUD que implementam o projecto.
- iii. Os representantes podem apresentar reclamações ou feedback em nome de uma comunidade, interveniente do projecto, menores ou grupo afectado.

Por que alguém deve apresentar uma reclamação ou fornecer feedback?

Se algo sobre o projecto CUVKUN estiver a afectá-lo ou tiver o potencial de afectá-lo negativamente, denunciá-lo ajuda a Unidade de Gestão do Projecto (UGP) a encontrar uma solução que possa melhorar a colaboração com os intervenientes. Este mecanismo é uma forma de garantir que as pessoas tenham voz no trabalho do projecto CUVKUN nas bacias partilhadas de Cuvelai e Cunene.

Fornecer feedback eficaz em tempo útil minimizará o mau desempenho e maximizará o desempenho desejado numa fase inicial, além de ajudar a equipa do projecto CUVKUN a prevenir problemas que podem rapidamente tornar-se motivo de reclamações.

O que é um Mecanismo de Reclamação e Feedback?

Um Mecanismo de Reclamação e Feedback (GFRM) é uma forma eficiente e eficaz de antecipar, recolher, registar, abordar e, sempre que possível, resolver reclamações e feedback. O GFRM do projecto CUVKUN garante a existência de um sistema eficaz de tratamento de reclamações, para que todos os intervenientes tenham meios adequados para apresentar uma reclamação e para que as reclamações subsequentes possam ser tratadas de forma profissional e eficaz, desde a recepção até à fase de investigação e acompanhamento.

O que acontecerá quando eu relatar uma queixa ou partilhar um feedback?

A queixa ou feedback será tratado através de um processo aberto e transparente, para que você e a equipa do projecto possam encontrar uma solução adequada para o problema ou preocupação. Será tratado com confidencialidade e protegido contra retaliações.

Onde quer que esteja, se SENTIR, VER, OUVIR ou FOR VÍTIMA de algo preocupante no local de trabalho ou nas comunidades em que trabalhamos, contacte-nos enviando uma reclamação ou feedback pessoalmente, electronicamente ou por escrito através dos canais descritos abaixo.

Para garantir que todos os intervenientes, especialmente os grupos vulneráveis e marginalizados, tenham acesso a uma resolução justa e oportuna das suas preocupações, para fornecer um processo transparente para relatar, resolver e acompanhar reclamações relacionadas às actividades do projecto, fortalecer a responsabilidade, a confiança e a apropriação da comunidade pelo projecto e reduzir o potencial de conflito ou resistência devido a mal-entendidos ou danos não resolvidos, será implementado um mecanismo de reclamação de cinco níveis. Para cumprir os requisitos das Normas Sociais e Ambientais (SES) do PNUD e as disposições do Mecanismo de Resposta aos Intervenientes (SRM), o Mecanismo de Resolução de Reclamações (GRM) fornece mecanismos de comunicação ascendente e responsabilização ao próprio PNUD, particularmente para reclamações não resolvidas, graves ou sistémicas. Entre em contacto com o Mecanismo de Reclamação e Feedback ao nível do projecto através dos respetivos pontos focais de reclamação e feedback do Centro do Projecto listados nos seis níveis diferentes na tabela abaixo:

Nível	Ponto Focal	Descrição	Detalhes de contacto da(s) pessoa(s) de referência
Nível 1	Comité ao nível da aldeia/comunidade	Os membros da comunidade apresentam as suas	Representantes/pessoas de contacto do GRM do comité da

		preocupações aos representantes do comité ou aos líderes da aldeia. Serão nomeados pontos de contacto sensíveis às questões de género ou favoráveis às vítimas. Pessoas de contacto baseadas em clínicas, ONG locais (por exemplo, as que lidam com violência baseada no género) ou membros do comité de desenvolvimento da aldeia/comunidade.	aldeia/comunidade eleitos/nomeados/de confiança localmente (precisarão de formação e sensibilização sobre o GRM, onde este existir ou tiver de ser criado com o apoio da equipa do projecto)
Nível 2	Nível Distrital	O comité (ou indivíduo lesado, dependendo da natureza da queixa) encaminhará o caso para os pontos focais a nível distrital, por exemplo, vereador, funcionários distritais responsáveis, representantes da autoridade tradicional ou oficial de ligação da equipa do projecto para o distrito.	Representantes/pessoas de ligação do comité Distrital eleitos/nomeados/de confiança a nível local (necessitarão de formação e sensibilização sobre GRM, caso existam ou tenham de ser criados com o apoio da equipa do projecto)
Nível 3	Responsáveis Técnicos do Projecto CuvKun e Coordenador do Programa; Pontos Focais Nacionais	Como principais parceiros locais de implementação do projecto contratados no âmbito do projecto, os responsáveis técnicos consolidam e escalam as questões ao coordenador do programa e/ou aos pontos focais nacionais	Responsáveis técnicos do projecto para Angola e Namíbia, respetivamente Ponto focal regional para reclamações Sr. Silvanus Uunona Endereço de e-mail: silvanus.uunona@gwpsaf.org Número de telefone: +264 81 144 4198 Pontos Focais Nacionais para Angola e Namíbia, respetivamente
Nível 4	GWPSA	O indivíduo pode, directamente, ou através do representante do bairro ou da aldeia, encaminhar a reclamação à Agência Executora do Projecto GEF. A GWPSA fornece supervisão, apoio à resolução e responsabilização para casos envolvendo sub-parceiros.	Endereço de e-mail: andrew.takawira@gwpsaf.org Telefone do Escritório: +27124302121 Endereço postal: Global Water Partnership Southern Africa, Hatfield Gardens, Block A, 333 Grosvenor street, Pretoria, África do Sul

Nível 5	PNUD Nacional	Como Agência do GEF, o PNUD pode receber reclamações directamente, especialmente se a queixa estiver relacionada com a GWPSA ou permanecer sem resolução.	Endereço de e-mail: uazamo.kaura1@undp.org Telefone do Escritório. +264 81 340 8890
Nível 6	PNUD Regional	Como agência do GEF, o PNUD Regional pode receber reclamações directamente, especialmente se a queixa disser respeito ao PNUD Nacional ou permanecer sem resolução.	Mecanismo de Responsabilidade Corporativa do PNUD em www.undp.org/secu-srm Endereço de e-mail: madeleine.nyiratuza@undp.org Telefone do Escritório. +250 788 852 401

i.

Para ser prático e económico, a resolução de reclamações ou a resposta a feedbacks deve ser procurada no nível mais baixo possível. Os canais nestes 6 níveis incluem caixas de sugestões, reclamações verbais durante reuniões, WhatsApp ou SMS para os detalhes de contacto fornecidos (para aqueles com telefones) e registos mensais de reclamações que serão mantidos em centros comunitários ou distritais.

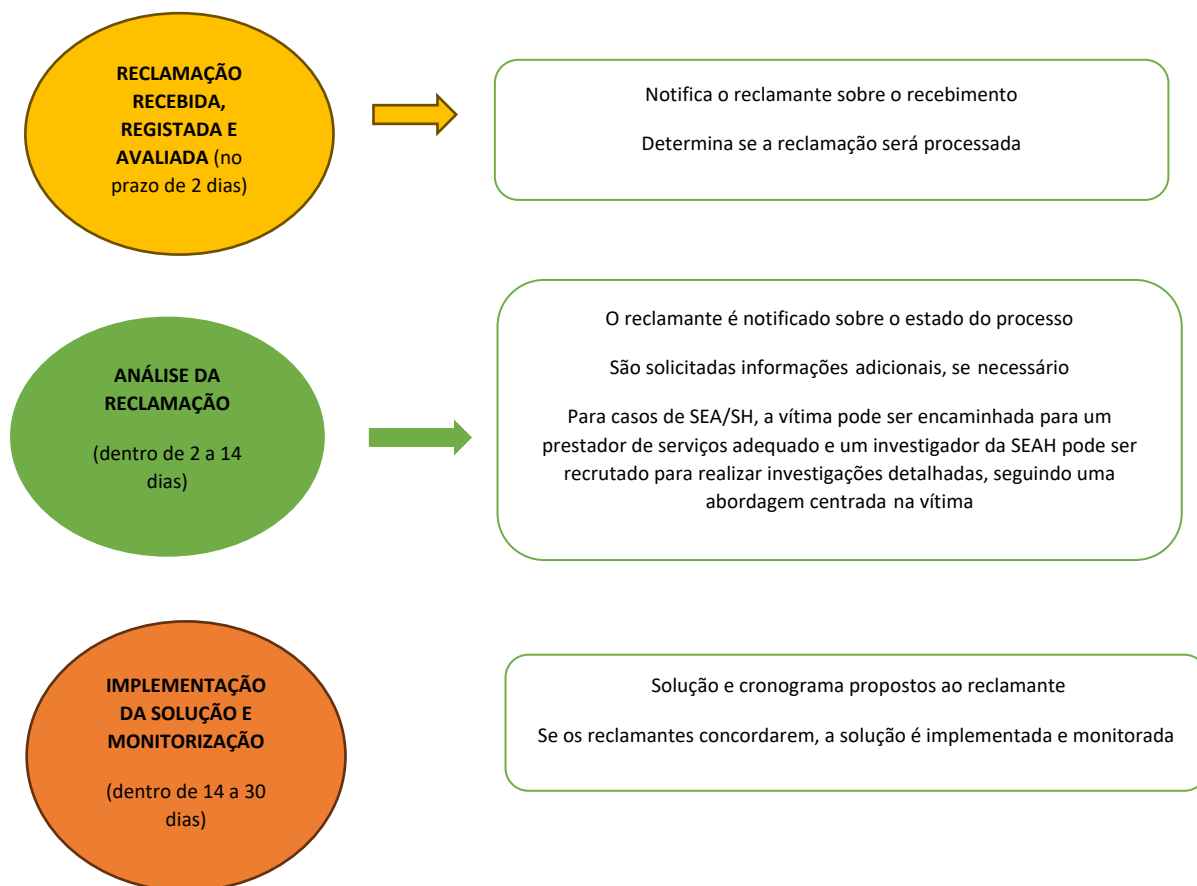
Tratamento de Casos Sensíveis

Queixas sensíveis, incluindo violência baseada no género (VBG) e casos relacionados com exploração, abuso e assédio sexual (SEA/SH), serão tratadas por focais SEAH treinados e nomeados pelo projecto. Esses focais seguirão uma abordagem centrada na sobrevivente, garantindo confidencialidade, segurança e priorizando as escolhas, necessidades e bem-estar da sobrevivente.

Todos os casos SEAH serão registados num livro de registo electrónico protegido por palavra-passe, acessível apenas aos pontos focais SEAH. As reclamações relacionadas com VBG/SEAH devem ser enviadas através de um endereço de e-mail dedicado (seah@gwpsaf.org) ou através de linhas de contacto específicas.

Se uma vítima necessitar de assistência jurídica, aconselhamento ou apoio psicossocial, os responsáveis pela SEAH encaminhá-la-ão para os prestadores de serviços VBG adequados na sua localidade ou nas proximidades. Para casos que exijam uma investigação detalhada, será desencadeada uma investigação SEAH, seguindo os procedimentos do PNUD.

Todas as reclamações recebidas serão tratadas através do procedimento abaixo indicado.



Em anexo encontra-se o formulário de reclamação e feedback para utilização.



Apoiado por



Liderado por



Em parceria com



Assinatura:

Nota: se a reclamação for apresentada por um representante, forneça prova de representação