

ORGANIZAÇÃO
PARA A VALORIZAÇÃO
DO RIO GÂMBIA

GAMBIA RIVER BASIN
DEVELOPMENT
ORGANISATION



Projeto Energia

GÂMBIA • REPÚBLICA DA GUINÉ • GUINÉ-BISSAU • SENEGAL

MECANISMO DE GESTÃO MGQ DAS QUEIXAS

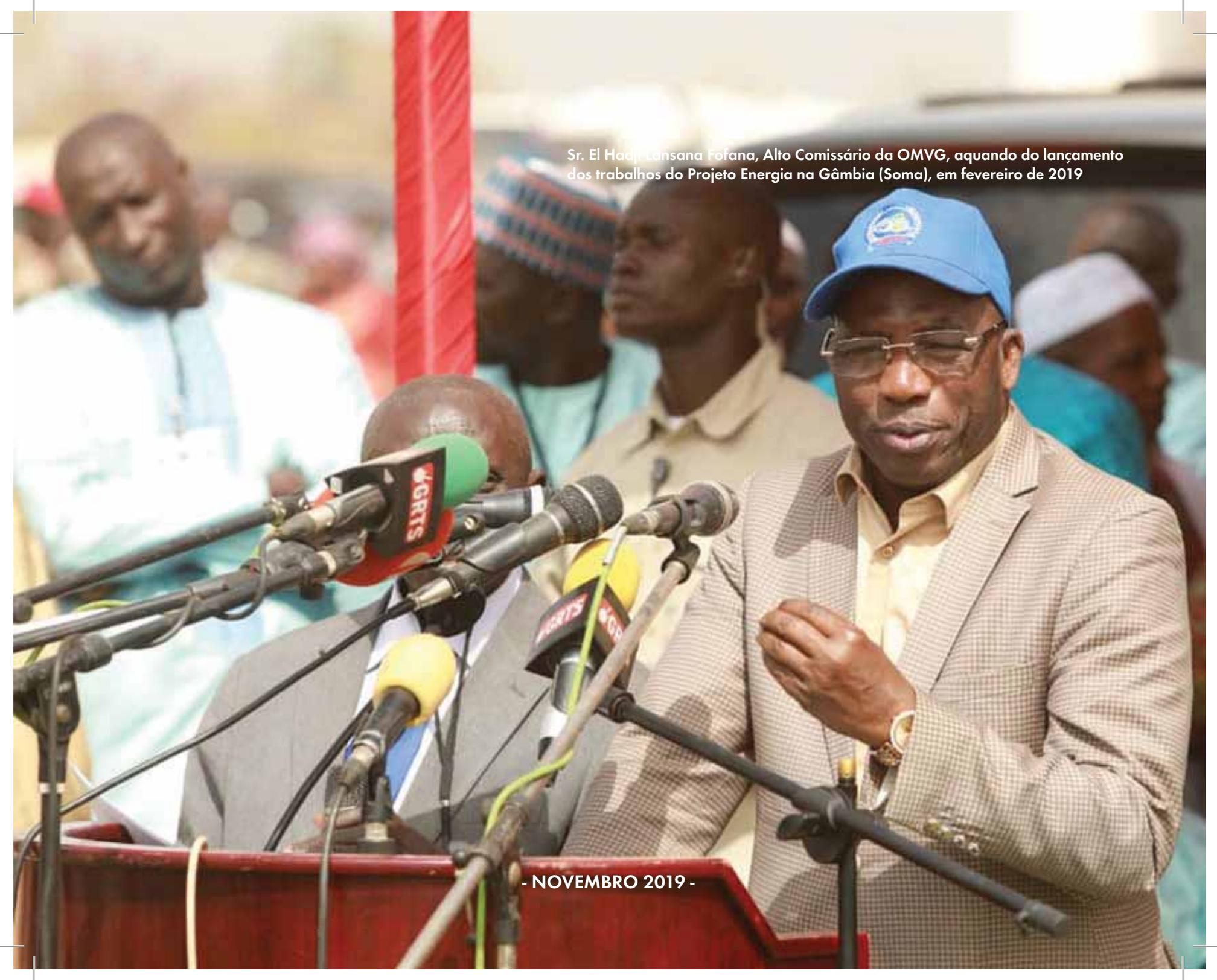


MOTIVOS SOCIAIS
& INDEMNIZAÇÃO
QUEIXA

AMBIENTE
& SEGURANÇA
QUEIXA

VIOLÊNCIA SEXUAL
& FRAUDE
QUEIXA

www.pe-omvg.org

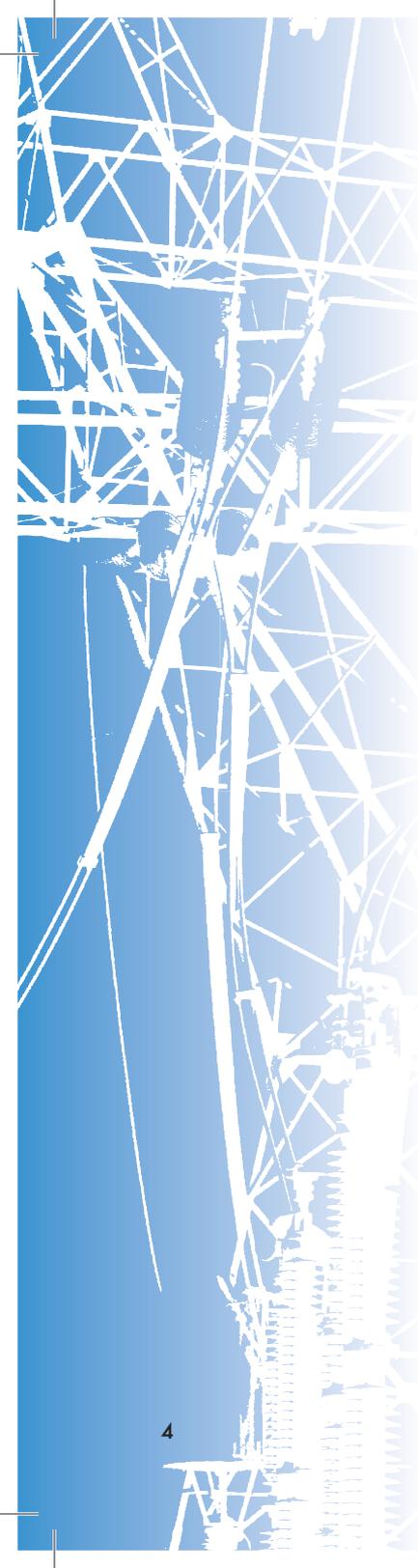
A photograph of Sr. El Hadj Lansana Fofana, the High Commissioner of OMVG, speaking at a podium. He is wearing a blue cap with the OMVG logo, glasses, a yellow shirt, and a grey patterned blazer. The podium is equipped with several microphones, some with 'GRTS' branding. In the background, other men are visible, some wearing traditional Gambia hats. The setting appears to be an outdoor event.

Sr. El Hadj Lansana Fofana, Alto Comissário da OMVG, aquando do lançamento dos trabalhos do Projeto Energia na Gâmbia (Soma), em fevereiro de 2019

- NOVEMBRO 2019 -

GLOSSÁRIO	PÁGINA 4
PREÂMBULO	PÁGINA 10
O PROJETO ENERGIA EM POUCAS PALAVRAS	PÁGINA 12
AS PREOCUPAÇÕES AMBIENTAIS E SOCIAIS NO CENTRO DA AÇÃO DO PROJETO ENERGIA	PÁGINA 15
1 - O QUE É UM MECANISMO DE GESTÃO DAS QUEIXAS?	PÁGINA 16
2 - QUAIS PODEM SER OS MOTIVOS DAS QUEIXAS?	PÁGINA 17
3 - QUAIS SÃO OS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DO MGQ?	PÁGINA 24
4 - QUAL É A IMPORTÂNCIA E OS BENEFÍCIOS DO MGQ?	PÁGINA 25
5 - QUAIS SÃO OS DIFERENTES TIPOS DE QUEIXAS?	PÁGINA 26
5.1 MECANISMO DE GESTÃO DAS QUEIXAS NÃO SENSÍVEIS	PÁGINA 27
5.2. MECANISMO DE GESTÃO DAS QUEIXAS SENSÍVEIS	PÁGINA 46





GLOSSÁRIO

Comissão de Conciliação - Dispositivo estabelecido pelas leis nacionais em todos os países membros da OMVG e criado pela autoridade administrativa para identificar, avaliar as benfeitorias e gerir os litígios em conformidade com as leis nacionais em vigor. É criado por despacho da autoridade administrativa local e é composto por: governador, subprefeito, prefeito, presidente da câmara, chefe de distrito, responsáveis dos serviços envolvidos e membros do CLCS para o secretariado.

Empresa - A entidade ou as entidades responsáveis, direta ou indiretamente, pela realização das obras e pela implementação do Projeto Energia da OMVG.

Registo - O processo que consiste em anotar no Registo do MGQ que foi recebido um Recurso e que este cumpre os critérios de Registo necessários.

Avaliação de elegibilidade - O processo destinado a determinar se um recurso registado pode ser objeto de um exame de conformidade e/ou de uma Iniciativa de resolução dos problemas, ou não pode ser objeto de um destes processos.

Iniciativa de resolução dos problemas - O processo implementado de modo a contribuir para a resolução dos problemas que dão origem a um Recurso elegível, nomeadamente a mediação, a conciliação, a facilitação do diálogo ou a investigação independente a fim de apurar os factos.

Dias úteis - Os dias úteis nos países do projeto.

Organização da Sociedade Civil - Qualquer entidade, associação ou grupo em torno do qual a sociedade civil está organizada numa base voluntária e que representa um conjunto de interesses específicos. Trata-se das organizações comunitárias ou associações de aldeia e organizações não governamentais.

Partes envolvidas - As partes diretamente envolvidas por um recurso são não apenas o(a) Queixoso(a) e/ou, quando aplicável, o Representante Autorizado, mas também o departamento competente, e o Cliente.

Queixoso(a)(s) - A(s) pessoa(s) ou organização(ões) que, conforme o caso, apresenta(m) uma queixa junto do MGQ.

Queixa bem fundamentada - Quando houver prejuízo causado a alguém, o que, geralmente, irá resultar numa mudança ou correção da situação. Trata-se, portanto, de um processo de recuperação.

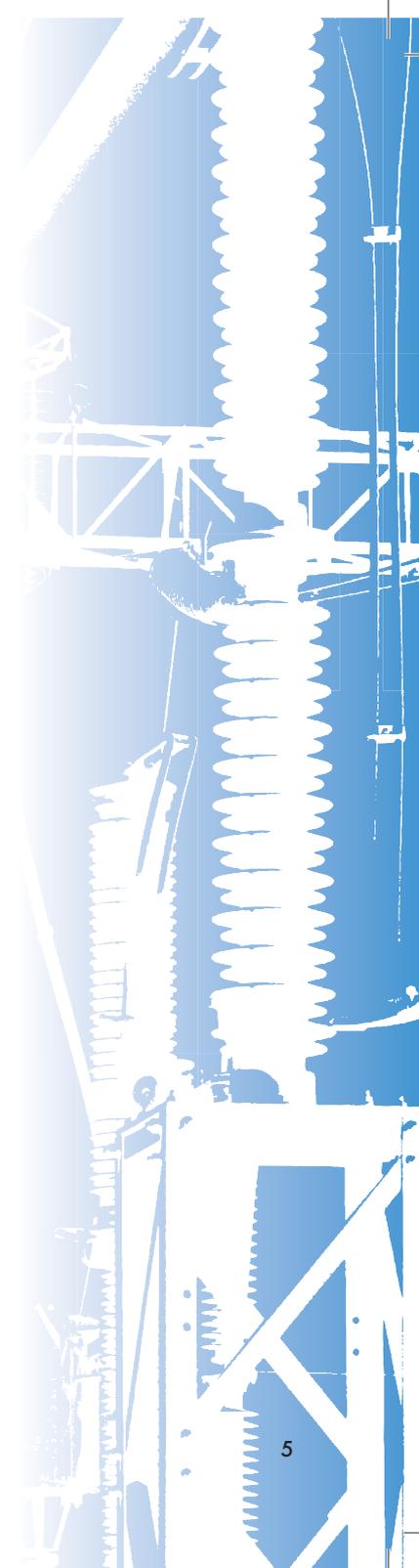
Queixa infundada - Quando se tratar de um rumor ou percepção, quando o pedido tiver imprecisões ou contiver um comentário, sugestão, opinião ou um pedido anônimo (não assinado).

Queixa - Manifestação de descontentamento, geralmente relacionada com a insatisfação face a um evento, pessoa, serviço ou comportamento humano.

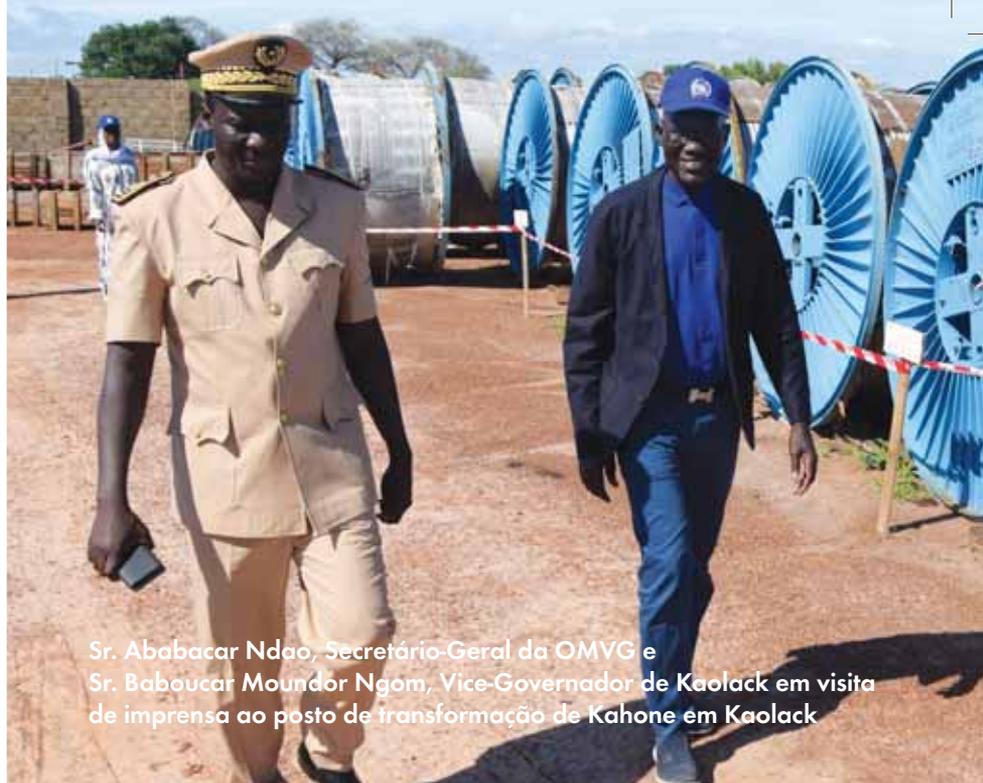
Processos judiciais - As queixas recebidas no quadro de processos judiciais ou de constatação de infrações não podem ser tratadas porque o processo judicial não pode ser interrompido. O cidadão deve fazer valer o seu direito atual perante um juíze.

Pedido de informações - Pedido de informações que pode ser respondido ao primeiro contacto pelo serviço pertinente e que normalmente não requer qualquer seguimento.

Pedido de serviço - Pedido que envolve a intervenção da empresa. Trata-se de uma alteração de situação imediata ou determinada no tempo que corrige um prejuízo "temporário". Por exemplo, a reparação de uma canalização de água potável, da rede elétrica, de um objeto destruído, a poluição sonora, etc.



Dr. Cheikh Taliby Sylla, Ministro da Energia e da Hidráulica da República da Guiné revelando a placa inaugural do Projeto Energia em Linsan



Sr. Ababacar Ndao, Secretário-Geral da OMVG e Sr. Baboucar Moundor Ngom, Vice-Governador de Kaolack em visita de imprensa ao posto de transformação de Kahone em Kaolack





As primeiras torres da linha de interconexão erguidas em Tambacounda



Visita das autoridades administrativas de
Tambacounda ao posto de transformação



Sessão de informação destinada às Pessoas Afetadas pelo Projeto em Bafata, Guiné-Bissau



Indemnização das Pessoas Afetadas pelo Projeto em Farafégné, na Gâmbia



Membros dos Comitês Nacionais de Acompanhamento e dos Comitês Locais de Coordenação e Acompanhamento

PREÂMBULO

Em conformidade com as recomendações das estruturas especializadas existentes, o presente documento especifica o funcionamento do Mecanismo de Gestão das Queixas (MGQ), implementado pelo Projeto Energia da OMVG.

O Mecanismo de Gestão das Queixas descrito no presente documento, esquematizado adjacientemente, considera todas as reclamações de populações afetadas pelo projeto, mais precisamente pelas respetivas atividades. Ele desenvolve também o processo de tratamento, por parte da Empresa, das reclamações dos empregados e das populações residentes nos locais dos trabalhos. Ele apresenta o conjunto de medidas e de procedimentos que serão elaborados pelo Projeto Energia para facilitar, ao(à)s possíveis queixoso(a)s, a elaboração da queixa.

No que diz respeito à Violência Baseada no Género (VBG), o Projeto Energia apoiar-se-á nas estruturas especializadas existentes, para tratar desses casos, e para proporcionar apoio às vítimas de VBG e auxílio de acordo com os princípios de confidencialidade, segurança, respeito e não-discriminação.

O Mecanismo de Gestão das Reclamações descrito no presente documento deverá responder às expectativas dos cidadãos e empregados das empresas contratantes, e retificar, caso necessário, as atividades do Projeto Energia que têm um impacto negativo no meio ambiente ou nas pessoas.

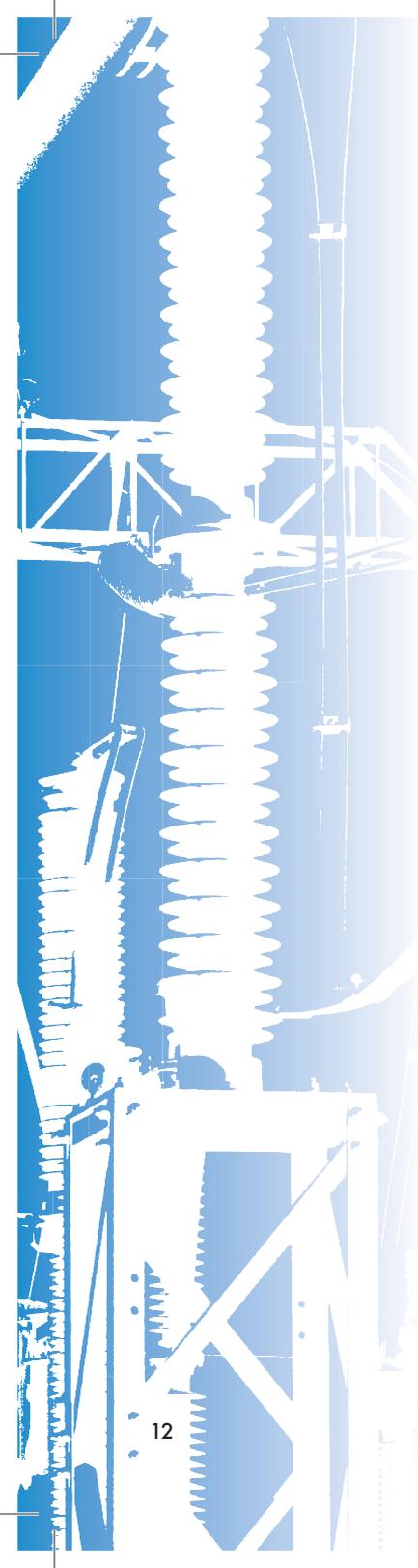


IMPORTANTE

Se assim o desejar, o(a) queixoso(a) pode recorrer diretamente às autoridades administrativas e judiciais do seu país sem recurso ao presente MGQ. Mesmo em caso de recurso ao MGQ, o(a) queixoso(a) pode, a qualquer momento, apresentar uma queixa às autoridades administrativas e judiciais do seu país.

Representação esquemática do Mecanismo de Gestão das Queixas





O PROJETO ENERGIA EM POUCAS PALAVRAS

A Organização para a Valorizar o Rio Gâmbia (OMVG) é uma instituição sub-regional que agrupa quatro países-membros: a Gâmbia, a Guiné, a Guiné-Bissau e o Senegal.

O Alto Comissariado da OMVG é a entidade de execução dos projetos e programas de desenvolvimento integrado implementada pelos quatro países-membros, para que possa haver uma exploração racional e harmoniosa dos recursos hidroelétricos comuns nas bacias dos rios Gâmbia, Kayanga Geba e Koliba-Corubal.

No dia 4 de fevereiro de 2017, em Kaleta, Guiné, a OMVG procedeu à inauguração do seu ambicioso Projeto Energia, com o apoio dos Estados-membros e de parceiros técnicos e financeiros.

O projeto prevê a construção de uma linha de interligação que ligue as redes elétricas dos quatro países-membros, e de uma instalação hidroelétrica, em Sambangalou, Senegal.

Os principais objetivos do Projeto Energia são:

- Fornecer uma energia limpa, renovável e de baixo custo
- Dinamizar o mercado da eletricidade através da partilha dos recursos hidroelétricos da sub-região e da integração de meios de produção e de transporte de energia elétrica
- Reduzir consideravelmente o consumo de energia fóssil, para preservar o meio ambiente
- Contribuir para a integração sub-regional e promover o desenvolvimento económico da sub-região
- Melhorar o bem-estar das populações locais

A estrutura do projeto Energia tem 2 componentes técnicas: uma linha de transporte de energia (Interligação) e uma instalação hidroelétrica em Sambangalou.

LINHA DE INTERCONEXÃO 225 kV

● GÂMBIA ● REPÚBLICA DA GUINÉ ● GUINÉ-BISSAU ● SENEGAL

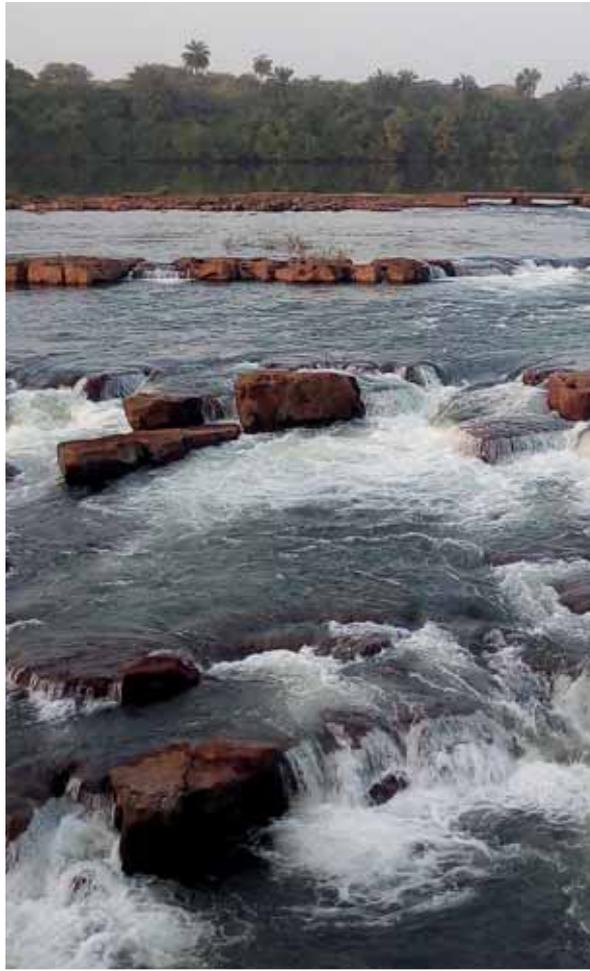


ORGANIZAÇÃO
PARA A VALORIZAÇÃO
DO RIO GÂMBIA

GAMBIA RIVER BASIN
DEVELOPMENT
ORGANISATION

Projeto Energia





AS PREOCUPAÇÕES AMBIENTAIS E SOCIAIS DO PROJETO ENERGIA

Conforme as orientações do Banco Mundial para questões ambientais e sociais, o projeto está classificado enquanto categoria B no plano ambiental, o que desencadeou as seguintes políticas de salvaguarda OP/BP:

- 4.01. Avaliação Ambiental
- 4.04. Habitats naturais
- 4.11. Recursos culturais físicos
- 4.12. Reassentamento Involuntário
- 4.36. Florestas

Para responder às preocupações ambientais e sociais, o projeto Energia elaborou e implementou documentos e medidas de salvaguarda:

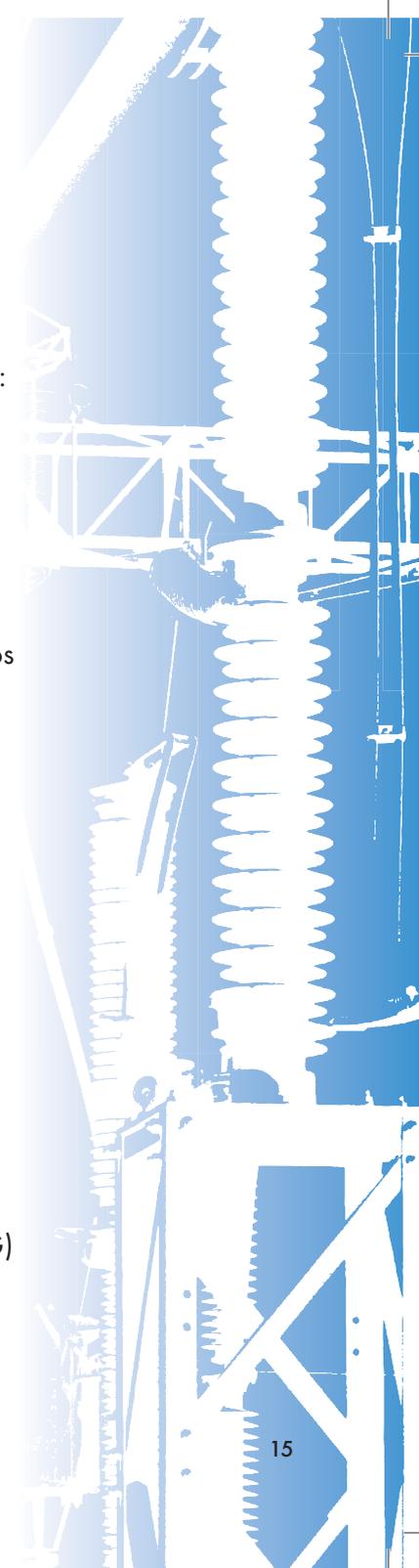
- Estudo do Impacto Ambiental e Social (EIES)
- Quadro Político de Reassentamento (QPR)
- Plano de Ação de Reassentamento (PAR)
- Plano de Gestão Ambiental e Social (PGAS)
- Plano de Gestão Ambiental e Social dos Locais de Trabalhos (PGAS-T)

A Unidade de Gestão do Projeto Energia, os 4 Comitês Nacionais de Acompanhamento (CNA) e os 16 Comitês Locais de Coordenação e de Acompanhamento (CLCA), instalados pelo projeto, são responsáveis por acompanhar a implementação e o acompanhamento das medidas de salvaguarda ambiental estabelecidas nestes documentos.

Para responder ao novo Plano Ambiental e Social (PAS) do Banco Mundial, que entrou em vigor no dia 1 de outubro de 2018 (OP 4.12, norma 10, ponto C), foi implementado um Mecanismo de Gestão das Queixas (MGQ), pelo Projeto Energia.

Para alargar o seu alcance, nomeadamente para levar mais em conta a Violência Baseada no Género (VBG) e outros delitos, para se adaptar ao contexto local e para lhe ser conferido um carácter participativo (com a implementação de comitês coletivos de gestão de reclamações a todos os níveis), o MGQ foi alvo de uma melhoria e simplificação.

Mais acessível, eficaz, seguro, equitativo, transparente e, na medida do possível, respeitoso das culturas locais, o presente documento apresenta o MGQ, do Projeto Energia, melhorado e simplificado.





1 - O QUE É UM MECANISMO DE GESTÃO DAS QUEIXAS?

Um Mecanismo de Gestão das Queixas é um “sistema que permite responder a questões e a esclarecimentos acerca do projeto, resolver problemas relativos à respetiva implementação, e tratar eficazmente das reclamações”.

No sentido jurídico do termo, uma queixa é a expressão de insatisfação relativa ao nível ou à qualidade da ajuda fornecida, e diz respeito às ações ou inações por parte do pessoal ou de voluntários de um projeto, que suscitem direta ou indiretamente preocupações - um abuso de direito perante alguém.

No âmbito do Projeto Energia da OMVG, uma queixa é qualquer ação ou informação, relativa à implementação do projeto, que cause danos morais, financeiros e/ou jurídicos a qualquer pessoa. Tem como objetivo geral solicitar e encorajar a participação das comunidades beneficiárias (homens, mulheres, rapazes e raparigas) de forma segura e adequada.

O MGQ constitui uma prática essencial para estabelecer uma boa relação entre todas as partes interessadas, incluindo, por um lado, os intervenientes do projeto, tais como o Engenheiro Consultor, a UGP, a OMVG, as Empresas e, por outro, as Pessoas Afetadas pelo Projeto (PAP), os trabalhadores, a população ribeirinha e os habitantes. Esta é uma forma de boa governação e de responsabilidade perante estes últimos. É cada vez mais utilizada para melhorar os resultados dos projetos, com a criação de respostas mais previsíveis, oportunas e centradas nas preocupações dos cidadãos.

A responsabilidade do MGQ destaca a Célula do ambiente da Unidade de Gestão do Projeto, que se apoia, a nível local, nos Comitês Locais de Coordenação e de Acompanhamento (CLCA) e nos Responsáveis HSA dos locais dos trabalhos, nos Comitês Nacionais de Acompanhamento (CNA), a nível nacional, e no Engenheiro Consultor e na OMVG (Alto Comissariado e UGP) a nível regional.

2 - QUAIS PODEM SER OS MOTIVOS DAS QUEIXAS?

Os motivos das reclamações podem ser de ordem ambiental e de segurança, por um lado, e de ordem social, por outro (indenização e reassentamento). A partir deste momento, o MGQ melhorado permite levar em consideração as queixas de ordem delituosa (sexual ou fraudulenta).

1



2



3





- Fraco entendimento do processo de implementação dos PAR
- Défice de comunicação
- Sentimento de ser tratado de forma injusta relativamente a outras pessoas
- Litígios entre pessoas ou grupos indemnizados pela propriedade de um bem (duas ou mais pessoas afetadas declaram ser proprietárias de um mesmo bem)
- Discriminação relativamente ao acesso a indemnizações ou apoios, em particular no que diz respeito às mulheres
- Falha no processo de consulta pública
- Falha na avaliação das benfeitorias das PAP
- Contestação da tabela de indemnizações
- Falha ou desacordo na identificação e avaliação de uma parcela ou de outros bens
- Litígio entre um proprietário e um operador do reassentamento
- Desacordo sobre as medidas de reassentamento, por exemplo, sobre o tipo de habitat proposto, ou sobre as características da parcela de reassentamento
- Diferença entre as ações implementadas no âmbito do PAR e o que as PAP compreenderam acerca do planeamento
- Degradação de terras agrícolas ou de uma infraestruturas, aquando das atividades de construção
- Acidente e incidente de estaleiro, ocorrido durante os trabalhos, que afetem os trabalhadores ou a população
- Conflitos sociais relacionados com a exploração dos recursos hídricos
- Conflitos sociais relacionados com o aumento das desigualdades sociais ou de género no recrutamento de mão de obra local
- Consequências da implementação das atividades geradoras de rendimentos financiados pelo Projeto Energia da OMVG ou a não utilização de mão de obra local
- Litígio entre um trabalhador e um empregador (no caso das empresas responsáveis pela realização dos trabalhos)





- Derramamento de resíduos líquidos ou sólidos no meio natural
- Incumprimento dos procedimentos estabelecidos pelos PGAS e PGAS-T
- Emissão de poeira
- Poluição sonora e atmosférica
- Degradação da qualidade de vida e da paisagem
- Acumulação dos resíduos dos trabalhos de construção
- Risco de poluição das águas e dos solos
- Desvio do tráfego e engarrafamentos
- Situações perigosas que podem levar a acidentes (incumprimento dos limites de velocidade na proximidade de zonas habitadas, zonas de trabalho não seguras, falta de sinalização, etc.)
- etc.





**VIOLÊNCIA SEXUAL
QUEIXA
& FRAUDE**

- Abusos, explorações e violações sexuais
- Assédio sexual no local de trabalho
- Fraude e corrupção
- etc.



3 - QUAIS SÃO OS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DO MECANISMO DE GESTÃO DAS QUEIXAS?

As pessoas que desejem apresentar uma queixa ou levantar uma questão só o farão se estiverem confiantes de que as queixas serão tratadas de forma atempada, justa e segura ou com receio de represálias para si próprias ou para terceiros.

A fim de garantir a eficácia do sistema de queixas, que este inspira confiança e que é utilizado, **8 princípios fundamentais** devem ser respeitados para gerir as queixas de acordo com as boas práticas.

8 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

- 1 PARTICIPAÇÃO**
Assegurar a participação dos representantes de todos os grupos de partes intervenientes e a sua plena integração nas atividades do projeto
- 2 CONTEXTUALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO**
Adaptar-se ao contexto local, respeitar as estruturas de governação local e inserir-se no quadro específico do projeto
- 3 SEGURANÇA**
Avaliar cuidadosamente os riscos potenciais para as pessoas que apresentam queixas ou para as pessoas envolvidas e garantir a sua proteção
- 4 CONFIDENCIALIDADE**
Garantir procedimentos confidenciais para as pessoas que apresentam queixas ou para as pessoas envolvidas e limitar o número de pessoas com acesso a informações sensíveis
- 5 RESPEITO**
Respeitar, sem discriminação, os desejos, escolhas, direitos e dignidade das pessoas que apresentam uma queixa, a sua integridade física e moral, a sua privacidade, etc.
- 6 NÃO-DISCRIMINAÇÃO**
Não marginalizar em razão da origem étnica, política, religiosa, social, económica, de género ou idade e dar igual atenção ao(a)s queixoso(a)s
- 7 TRANSPARÊNCIA**
Informar as pessoas que desejam apresentar uma queixa sobre o procedimento a seguir, comunicando a finalidade e a função do MGQ
- 8 ACESSIBILIDADE**
Permitir que o maior número possível de pessoas de diferentes partes interessadas, incluindo os mais marginalizados, vulneráveis e analfabetos*, tenham acesso ao MGQ

* Todas as queixas devem ser feitas, seja por escrito para o(a) queixoso(a) alfabetizado(a) ou através de uma pessoa designada pelo(a) queixoso(a) não alfabetizado(a), devidamente assinadas e documentadas.

4 - QUAIS SÃO A IMPORTÂNCIA E OS BENEFÍCIOS DO MECANISMO DE GESTÃO DAS QUEIXAS?

IMPORTÂNCIA

- satisfazer as necessidades das populações ribeirinhas, tratar e resolver as suas queixas.
- propor um recetáculo para as solicitações e sugestões das populações ribeirinhas, e melhorar assim a participação dos cidadãos nas atividades do Projeto Energia
- melhorar o desempenho operacional através da informação recolhida
- melhorar o diálogo entre o Projeto e os beneficiários
- promover a transparência e a admissibilidade
- atenuar os riscos potenciais relacionados com a ação do Projeto
- etc.

PARA O PROJETO

- fornecer ao pessoal da UGP informações que lhes permitam melhorar a ação do projeto de forma transparente
- estabelecer, através da resolução das queixas, uma relação de confiança entre os beneficiários e os responsáveis pelo projeto
- fornecer uma visão geral da eficácia da ação do projeto através dos dados relativos às queixas
- ajudar a identificar e resolver os problemas rapidamente antes da sua generalização ou da sua escalada para um nível mais difícil de gerir
- limitar os eventuais impactos negativos relacionados com a ação do projeto e gerar medidas corretivas ou preventivas adequadas

PARA OS BENEFICIÁRIOS

- criar um fórum e uma estrutura para a apresentação de queixas
- proporcionar acesso a um sistema claro e transparente de resolução das queixas
- facilitar o acesso à informação
- proporcionar aos beneficiários uma ferramenta fiável para contestar uma ação do projeto a programar ou já realizada
- melhorar os serviços e otimizar a satisfação dos beneficiários

BENEFÍCIOS

BENEFÍCIOS

5 - QUAIS SÃO OS DIFERENTES TIPOS DE QUEIXAS?

Todas as queixas são admissíveis e a Comissão de Conciliação responderá a todos os recursos. Todavia, a gestão das queixas seguirá vias diferentes consoante o tipo das queixas.

Existem **dois tipos de queixas**:

1

As chamadas queixas **não sensíveis**, que podem ser de dois tipos distintos, mas todas relacionadas com atividades que fazem parte da implementação do plano de gestão ambiental e social



Queixas "PAP" em relação às indemnizações, reinstalação, restabelecimento dos meios de subsistência ou do impacto ambiental do trabalho, etc.



Queixas "Empresa" relativas ao trabalho, saúde, segurança e meio ambiente no local de trabalho

2

As chamadas queixas **sensíveis**



Queixas relacionadas com abusos e exploração sexual, violências sexuais, assédio sexual em meio profissional, fraudes, etc.

5.1 - Mecanismo de Gestão das Queixas NÃO-SENSÍVEIS

O Mecanismo de Gestão das Queixas Não Sensíveis compreende **7 etapas**:



IMPORTANTE

Ao longo das 7 etapas do Mecanismo de Gestão das Queixas não sensíveis, utilizam-se dados de acompanhamento e avaliação para identificar os problemas e melhorar os procedimentos operacionais e o seu desempenho.

*acesso prévio à informação relativa ao funcionamento do sistema de depósito e de gestão das queixas

O conjunto destas 7 etapas constitui um mecanismo completo de gestão das queixas que envolve **diferentes atores e responsáveis em** função do carácter da queixa.

Cada etapa deve ser concluída dentro de um **prazo de tratamento máximo estabelecido e fixado.**

RESPONSÁVEIS

			
ETAPAS	① ② ③ RECEPÇÃO, AVISO DE RECEPÇÃO E TRIAGEM DAS QUEIXAS	▶ COMITÉ LOCAL DE COORDENAÇÃO E ACOMPANHAMENTO (CLCS)	EMPRESA
	④ TRATAMENTO DA QUEIXA EM 1ª INSTÂNCIA	▶ CLCS E COMITÉ DE GESTÃO DAS QUEIXAS DE 1ª INSTÂNCIA	EMPRESA E COMITÉ DE GESTÃO DAS QUEIXAS DE 1ª INSTÂNCIA RELACIONADAS COM O TRABALHO E OS ASPECTOS HSE DOS TRABALHADORES
	⑤ TRATAMENTO DA QUEIXA EM 2ª INSTÂNCIA (SE NÃO HOUVER ACORDO EM 1ª INSTÂNCIA)	▶ CLCS E COMITÉ DE MEDIAÇÃO	EMPRESA E COMITÉ DE MEDIAÇÃO
ETAPAS	⑥ ⑦ ACOMPANHAMENTO E ENCERRAMENTO	▶ COMITÉ LOCAL DE COORDENAÇÃO E ACOMPANHAMENTO (CLCS)	COMITÉ LOCAL DE COORDENAÇÃO E ACOMPANHAMENTO (CLCS)

COMITÉ LOCAL DE COORDENAÇÃO E ACOMPANHAMENTO (CLCS)



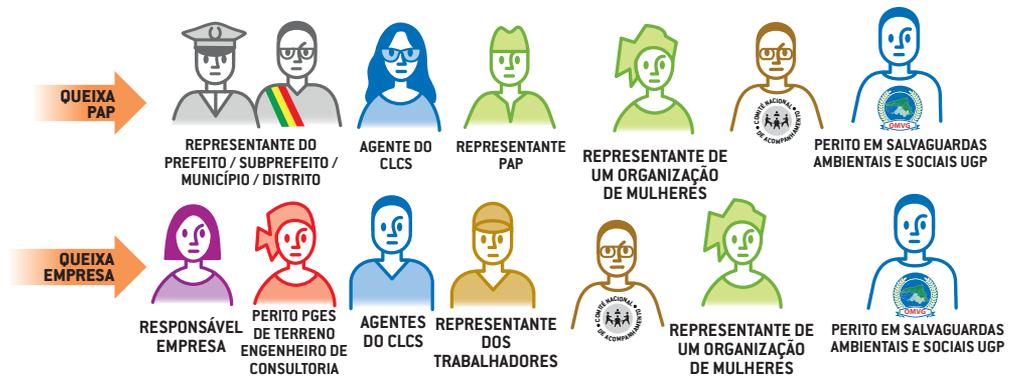
EMPRESA



COMITÉ DE GESTÃO DAS QUEIXAS DE 1ª INSTÂNCIA



COMITÉ DE MEDIAÇÃO

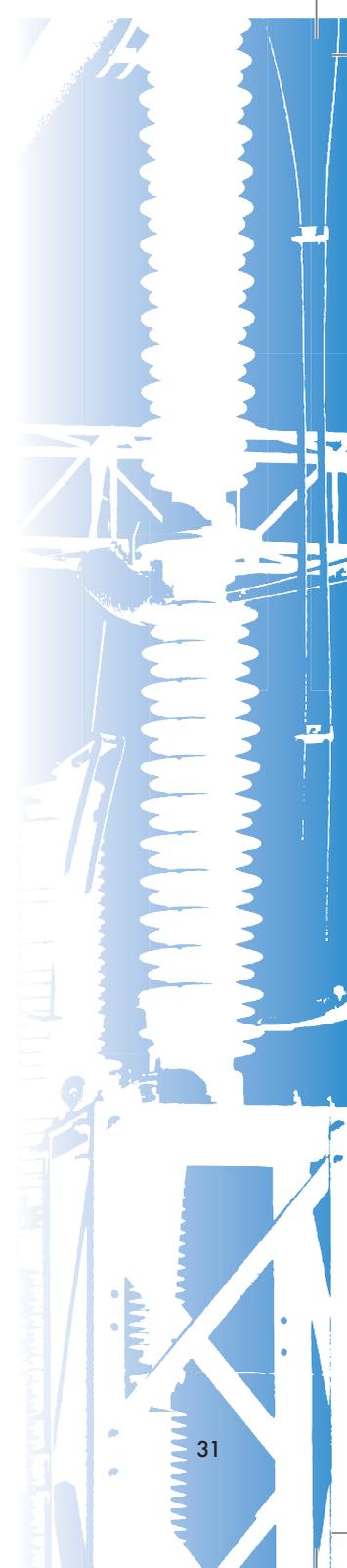






AÇÕES, INSTÂNCIAS, RESPONSABILIDADES,
PRAZOS, LOCAIS, FORMULÁRIOS E
SUPORTES, ...

... AS PRINCIPAIS ETAPAS ILUSTRADAS DO
MGQ "NÃO SENSÍVEL"



FORMULAÇÃO E APRESENTAÇÃO DA QUEIXA

3 vias possíveis

- Escrita (formulário)
- Telefónico (SMS, número gratuito)
- Eletrónico (email, sítio Web)



As instâncias ou pessoas que recebem queixas devem assegurar que o(a)s queixoso(a)s que não podem escrever sejam assistidos por uma pessoa da sua escolha para preencher o formulário e registar a sua queixa. Se o chefe da aldeia não souber ler e/ou escrever, será assistido por um representante do CLCS

1

Retirada do formulário junto dos chefes de aldeia em questão, câmaras municipais, prefeituras, subprefeituras, departamentos, CLCS, CNS, UGP e empresas contratantes



QUEIXOSO(A)



Preenchimento do formulário de queixa com as seguintes informações: nome, apelido e número de telefone do(a) queixoso(a) ou de um familiar, nome do agente que redigiu a queixa, data, hora e local de apresentação da queixa, Descrição da razão para a queixa, bem como da solução proposta

2

3

Depósito do formulário diretamente junto ao CLCS ou uma das instâncias encontradas durante a retirada ou enviá-la por correio físico ou por via eletrónica, telefonar ou enviar um SMS para o número gratuito criado ou apresentar a queixa através do sítio Web da UGP do Projeto Energia (sítio web www.pe-omvg.org)

5

Emissão de um aviso de receção pelo CLCS ao(à) queixoso(a)



Exceto no caso das chamadas queixas sensíveis, as queixas anónimas ou que envolvam litígios privados não relacionados com o Projeto Energia não serão tratadas pelo projeto. Além disso, os conflitos fundiários não especificamente relacionados com o processo de reinstalação do projeto devem ser resolvidos pelas instâncias consuetudinárias, administrativas ou judiciais

4

Registo da queixa pelo CLCS ou pelas instâncias/autoridades autorizadas num registo das



TRIAGEM E EXAME PRELIMINAR DA QUEIXA



O CLCS ou a Empresa deve prestar especial atenção às reclamações e queixas provenientes de pessoas vulneráveis



1

Triagem das queixas pelo agente de comunicações do CLCS ou pelo responsável HSE da Empresa e classificação em função dos motivos das queixas, datas de registo, cidade ou aldeia de origem da aldeia ou outros critérios



3

Exame da admissibilidade pelo responsável do CLCS ou da Empresa, criação e numeração do processo de queixa



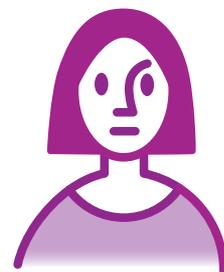
AGENTE DE COMUNICAÇÃO DO CLCS



RESPONSÁVEL HSE EMPRESA



RESPONSÁVEL DA CLCS



REPRESENTANTE DA EMPRESA CONTRATANTE



PERITO EM SALVAGUARDAS AMBIENTAIS E SOCIAIS UGP



As queixas das PAP ou Empresa enviadas por via eletrónica ou pelo sítio Web do Projeto Energia são diretamente registadas, documentadas e analisadas pelo perito ambiental e social da UGP. Um aviso de receção do email é enviado ao(à) queixoso(a) remetente

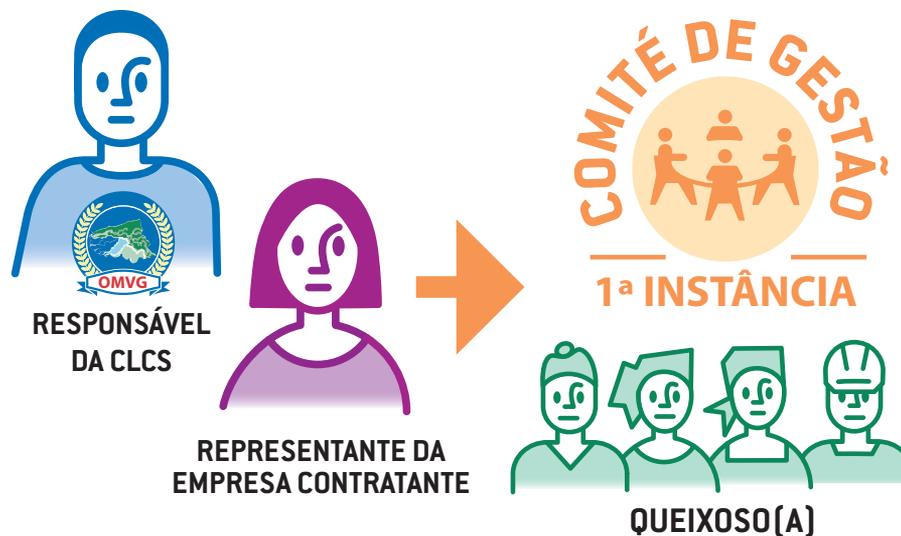
2

Transmissão das queixas triadas e classificadas ao responsável do CLCS ou da Empresa

4

Preenchimento da base de dados de acompanhamento das queixas da Celula Ambiental e Social da UGP

TRATAMENTO DA QUEIXA EM 1ª INSTÂNCIA



1

Transmissão pelo responsável do CLCS ou da Empresa do processo de queixa numerado ao Comitê de Gestão das Queixas de 1ª instância

Reunião do Comitê de Gestão das queixas de 1ª Instância, análise do processo de queixa e reunião com o(a) queixoso(a)

2



3

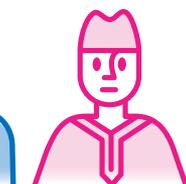
Preparação e redação da ata da decisão do Comitê de 1ª instância e transmissão da ata da(s) medida(s) corretiva(s) ao(a)s queixoso(a)s



QUEIXA PAP



AGENTES DO CLCS



CHEFE DE ALDEIA



REPRESENTANTE PAP



REPRESENTANTE DE UM ORGANIZAÇÃO DE MULHERES



QUEIXA EMPRESA



RESPONSÁVEL HSE EMPRESA



CHEFE DE OBRA



REPRESENTANTE DOS TRABALHADORES



QUEIXOSO(A)



Se o(a) queixoso(a) não estiver satisfeito(a), apresentará um recurso em 2ª instância ao Comitê de Mediação, presidido por uma autoridade administrativa competente que examinará a queixa com os outros membros deste órgão e cujo Secretariado é assegurado pelo CLCS (VER PÁGINA 39 SEGUINTE)

Aceitação pelo(a) queixoso(a) da decisão da 1ª instância e da(s) medida(s) decidida(s) segundo o calendário definido (IR DIRETAMENTE PARA A PÁGINA 41)

4

Se for aceite
em 1ª instância,
ir diretamente
para a página 41

TRATAMENTO DA QUEIXA EM 2ª INSTÂNCIA



3

Deliberação, preparação e redação da ata da decisão do Comité de Mediação e a sua transmissão ao(à) queixoso(a)



QUEIXA PAP



REPRESENTANTE DO PREFEITO / SUBPREFEITO / MUNICÍPIO / DISTRITO



AGENTE DO CLC



REPRESENTANTE PAP



REPRESENTANTE DE UM ORGANIZAÇÃO DE MULHERES



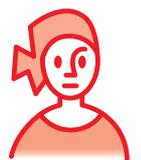
PERITO EM SALVAGUARDAS AMBIENTAIS E SOCIAIS UGP



QUEIXA EMPRESA



RESPONSÁVEL HSE EMPRESA



PERITO PGES DE TERRENO ENGENHEIRO DE CONSULTORIA



AGENTE DO CLC



REPRESENTANTE DOS TRABALHADORES



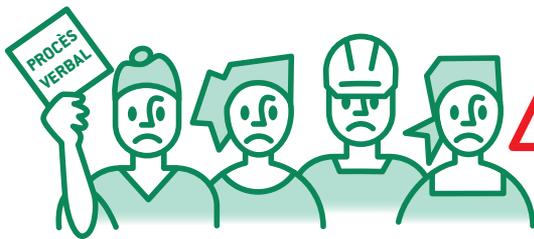
REPRESENTANTE DE UM ORGANIZAÇÃO DE MULHERES



PERITO EM SALVAGUARDAS AMBIENTAIS E SOCIAIS UGP



QUEIXOSO(A)



Caso o(a) queixoso(a) ainda não esteja satisfeito(a) com a decisão do Comité de Mediação em 2ª instância, poderá recorrer aos tribunais do seu país.

4

Aceitação pelo(a) queixoso(a) da decisão da 2ª instância e da(s) medida(s) decidida(s) segundo o calendário definido

IMPLEMENTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DAS DECISÕES



1

Preparação pelo responsável do CLCS ou da Empresa de uma carta autorizando a implementação da decisão de 1ª ou 2ª instância



RESPONSÁVEL
DO CLCS



RESPONSÁVEL
EMPRESA

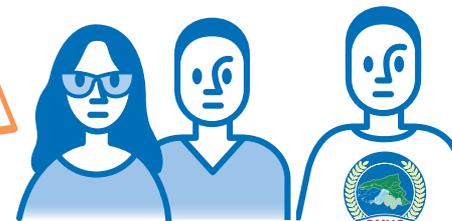


REUNIÕES QUEIXOSO(A)



QUEIXOSO(A)

QUEIXA
PAP



AGENTES DO CLCS

UGP

QUEIXA
EMPRESA



REPRESENTANTES DA EMPRESA

3

Acompanhamento da implementação das decisões e medidas corretivas de 1ª instância no terreno e preparação de um relatório de missão no terreno

2

Aplicação da decisão e implementação das ações e medidas corretivas de acordo com o calendário e os prazos



Prazo para a aplicação da decisão de 2ª instância





ENCERRAMENTO DA QUEIXA E ACOMPANHAMENTO- AVALIAÇÃO DO MGQ



1

Assinatura pelo(a)
queixoso(a) de um formulário
de encerramento da queixa e
transmissão ao CLCS





3

Organização de um seminário anual sobre a implementação do Mecanismo de Gestão das Queixas

2

Documentação do sistema de acompanhamento e avaliação da UGP

Sessão de sensibilização para as medidas de segurança obrigatórias em cada local do estaleiro para todos os visitantes, conduzida pelo Responsável HSE da Empresa





Encontro com as Pessoas Afetadas pelo Projeto e os representantes eleitos locais durante a visita de imprensa ao Senegal



Entrega da lenha cortada no sítio do posto de Linsan (República da Guiné) às mulheres locais

5.2 - Mecanismo de Gestão das Queixas SENSÍVEIS

Uma queixa de carácter sensível incide, normalmente, sobre casos de corrupção, fraude, exploração ou abuso sexual, assédio sexual, casamento infantil, violação, ofensa grave, fraude, corrupção, ou negligência profissional.

Tendo em conta os riscos associados ao facto de abordar questões sensíveis, o Mecanismo de Gestão das Queixas deve tranquilizar os queixosos, de maneira a que estes possam submeter a queixa com toda a segurança, de acordo com a abordagem centrada na vítima ("Survivor-Based Approach"), preconizada pelo Banco Mundial.

Assegurando as pessoas que as reclamações de carácter sensível serão tratadas de forma confidencial e sem represálias, é possível garantir, aos queixosos, um certo grau de proteção.

Tal como nos casos de reclamações não sensíveis, é importante que os beneficiários finais, diretos ou indiretos, sejam informados e sensibilizados para o Mecanismo de Gestão das Queixas e para o respetivo funcionamento.



Como apresentar queixa de um assunto de caráter sensível?

Existem diversas vias e meios para apresentar queixa de um assunto sensível que garantem confidencialidade ao(à) queixoso(a).

- ① Ao colocar em vigor as **caixas de sugestões**, acessíveis a toda a comunidade, onde o(a)s queixoso(a)s podem apresentar as reclamações, anonimamente ou não, à escolha, por escrito,
- ② Ao conceder uma hora **por semana** ao(à)s queixoso(a)s que desejem ir ao gabinete de uma organização e comunicar as respetivas preocupações a um membro do pessoal responsável pela gestão das queixas,
- ③ Ao colocar em vigor uma **linha verde** para onde o(a)s queixoso(a)s possam ligar para apresentar uma queixa anónima ou não (à escolha) relacionada com o projeto,
- ④ Ao preparar um **período, no final de cada reunião conjunta**, para permitir ao(à)s queixoso(a)s comunicar as respetivas preocupações ao pessoal local, principalmente em privado,
- ⑤ Ao colocar em vigor, a nível das aldeias, um **Comité de reclamações** constituído por membros do pessoal local e representantes da comunidade, que receberá as queixas/preocupações dos beneficiários e as transmitirá ao Comité de Ética do projeto (ver adiante a composição e a função do Comité de Ética).



- Em caso de queixa anónima, é importante que o(a) queixoso(a) forneça o maior número de informações possível, de maneira a facilitar as investigações, sem ter de se fazer as averiguações tendo de voltar a falar com o(a) queixoso(a).
- Qualquer pessoa que assinalar um caso de exploração ou de abuso sexual, ou outros, agindo de boa fé, ou que tenha cooperado no âmbito de uma investigação nesse contexto, beneficiará de proteção, caso necessário.

Qual é o mecanismo de gestão das queixas de caráter sensível?

O Mecanismo de Gestão das Queixas Sensíveis apoia-se em dois Comités de Receção das Queixas, sendo que um se destina ao **pessoal da OMVG (Projeto Energia)** e outro ao **pessoal dos construtores (empresas)**, e num **Comité de Ética** responsável por analisar e classificar as queixas que lhe são transmitidas pelos Comités de Receção das Queixas, de as encaminhar para vias legais, com vista a dar uma resposta apropriada (de acordo com os tipos de queixas) e, por fim, informar o(a)s queixoso(a)s acerca do seguimento dado à respetiva queixa.



- Célula Ambiente Engenheiro Consultoria
- Unidade de Gestão do Projeto (UGP)
- Célula Ambiental da UG
- Coordenador da UGP
- Alto Comissário da OMVG



- Chefe de obra
- Representante de um Agrupamento ou Organização de Mulheres
- Delegado do pessoal
- Gestor local dos recursos humanos e qualquer outra pessoa de confiança identificada pela pessoa e pelos beneficiários do projeto
- Representante HSE



- O(a) queixoso(a) pode denunciar uma situação a qualquer membro do Comité de Receção das Queixas, de acordo com a confiança atribuída a estes membros
- O Comité de Receção das Queixas deve dar informações acerca dos serviços médico-sociais que lidam com os casos de violência sexual e, no caso de uma queixa não anónima, deve encorajar a vítima a atender a estes serviços, de maneira a poder prevenir uma gravidez indesejada, infeções sexualmente transmissíveis, como por exemplo o VIH/Sida, ou qualquer outra consequência do abuso sexual



- Alto Comissário da OMVG
- Coordenador da UGP
- Célula Ambiental da UGP
- Célula Ambiente Engenheiro Consultoria



Qual é o período de retorno após a submissão de uma queixa de carácter sensível?

Depois da primeira triagem, o Comité de Ética comunica com o(a) queixoso(a) nos **15 dias úteis seguintes à denúncia** acerca do seguimento dado à respetiva queixa (sem fundamento, fundada e serão aplicadas medidas, transmitida às autoridades judiciais para investigação, etc.).

Comunica-se uma segunda vez com o(a) queixoso(a) **30 dias depois, para informar acerca das medidas tomadas** (resultado da investigação preliminar, etc.).



Todas as comunicações relativas a reclamações de carácter sensível devem ser feitas de forma confidencial e segura.

O que faz a OMVG quando tem conhecimento de uma queixa de carácter sensível?



Em primeiro lugar, a OMVG dá início a uma investigação sobre os alegados atos de exploração ou de abuso sexual, assédio sexual, violência sexual, fraude e corrupção, para determinar os factos.

De acordo com a gravidade da situação e com os elementos de prova disponíveis, a OMVG pode **submeter o requerimento às autoridades judiciais nacionais** por forma a serem estabelecidas ações penais, no caso de as haver, e colaborará com estas autoridades, inclusive no procedimento do **levantamento da imunidade** se necessário.

É importante que a constituição da **equipa responsável pelas investigações não seja a mesma do Comité de Receção das Reclamações e do Comité de Ética**, por forma a que haja mais objetividade e transparência na realização das referidas investigações.

Uma vez concluída a investigação, o **Alto Comissariado da OMVG e o(a)s representantes dos Parceiros Técnicos e Financeiros (PTF) decidem**, consoante o seu nível, **sobre os procedimentos a serem seguidos** com a **possibilidade de desenvolvimento de processos penais a nível nacional**.

Quais são as medidas disciplinares previstas contra as pessoas mencionadas numa queixa de carácter sensível?

PESSOAL

COLABORADORES EXTERNOS

Se os atos de exploração ou de abuso sexual forem cometidos por colaboradores, a OMVG tomará medidas caso a caso. Se for comprovado que os atos aconteceram, a OMVG poderá tomar as seguintes medidas:

- Cessaçãõ imediata da relação contratual (para as pessoas abrangidas por um acordo que não lhes confere estatuto de membro do pessoal, ou por outro acordo de colaboraçãõ)
- Inscriçãõ de uma referênciã expressa nos registos da OMVG, para impedir pessoas mencionadas por uma queixa de caráter sensível de se candidatarem a futuras ofertas de emprego e de terem outras relações contratuais com a OMVG, no caso de ser comprovado que essas pessoas participaram em atos de exploração ou de abuso sexual, fraude, assédio sexual, casamento infantil, ou que os encorajaram ou toleraram.



A não denúncia, o encorajamento, ou a tolerância de um crime sexual ou fraudulento, são passíveis de ações disciplinares.



**AÇÕES, INSTÂNCIAS, RESPONSABILIDADES,
PRAZOS, LOCAIS, FORMULÁRIOS E
SUPORTES, ...**

**... AS PRINCIPAIS ETAPAS ILUSTRADAS DO
MGQ "SENSÍVEL"**

FORMULAÇÃO E APRESENTAÇÃO DA QUEIXA

4 vias possíveis

- Escrita (formulário, carta, caixa de sugestões)
- Acolhimento e escuta (planeamento de faixas horárias ao nível da UGP e da empresa ou durante as reuniões comunitárias das aldeias)
- Telefónico (número gratuito)
- Eletrónico (email, sítio Web)

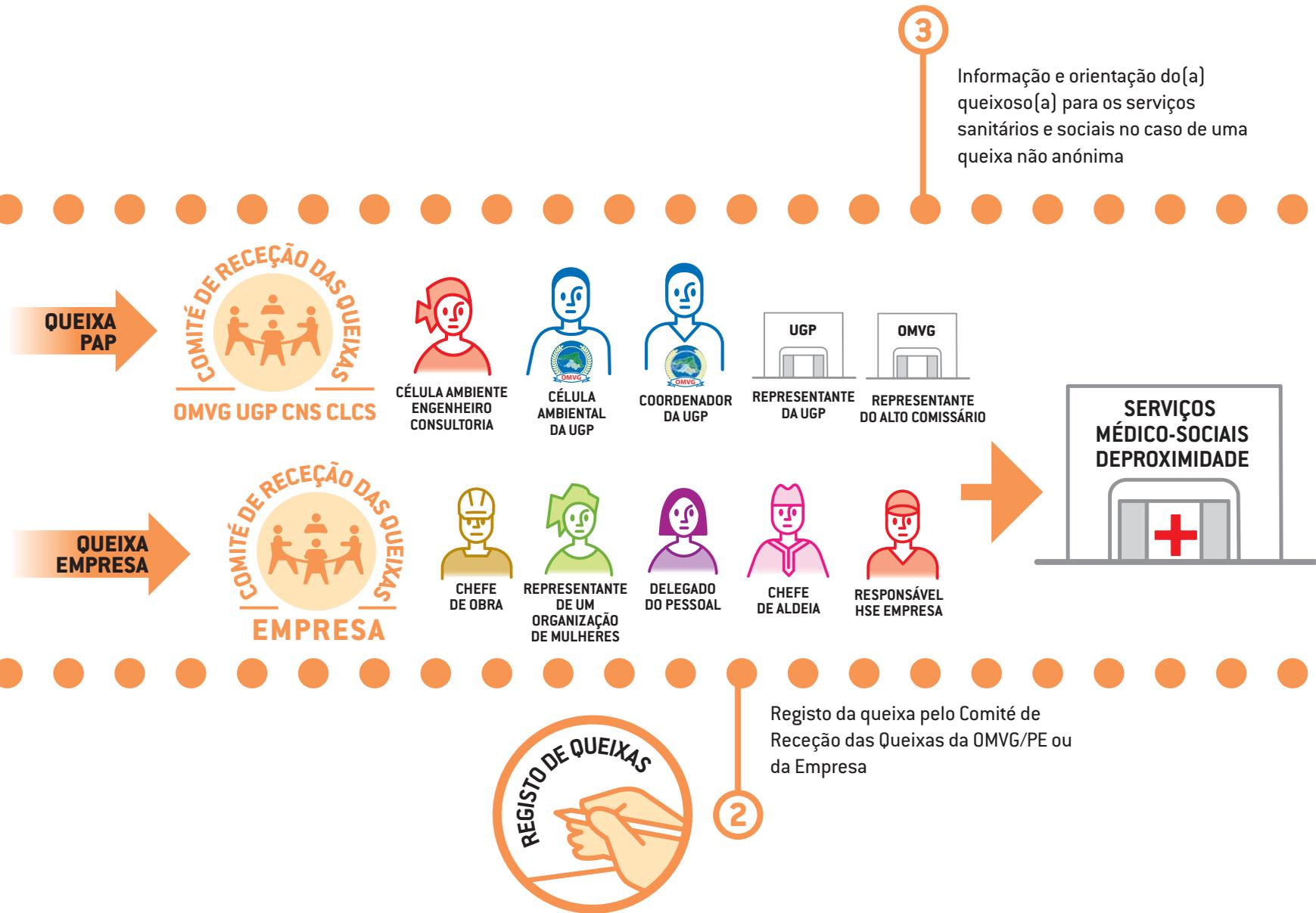
1

O(a) queixoso(a) retira e preenche o formulário de queixa ou escreve uma carta de queixa anónima ou não anónima que apresenta fisicamente ou numa caixa de sugestões. Existem outras formas de apresentar uma queixa sensível: durante as sessões de acolhimento e escuta organizadas, ligando para um número gratuito ou enviando um SMS, por email ou através do sítio Web www.pe-omvg.org ou ao denunciar diretamente a situação delituosa a pelo menos um membro do Comité de Receção de Queixas



QUEIXOSO(A)





TRANSMISSÃO, TRIAGEM E EXAME DA QUEIXA

QUEIXA
PAP

QUEIXA
EMPRESA

1

Reunião do Comité de Recepção das Queixas da OMVG-PE ou da Empresa



3

Receção/exame da queixa pelo Comité de Ética e confirmação/rejeição do seu carácter sensível



2

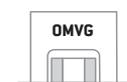
Transmissão da queixa registada pelo Comité de Recepção das Queixas da OMVG-PE ou da Empresa ao Comité de Ética

TRATAMENTO DA QUEIXA E INFORMAÇÃO AO(À) QUEIXOSO(A)



1

Após 15 dias, informação ao(à) queixoso(a) sobre a sequência dada (infundada, fundamentada, transmitida às autoridades judiciais para investigação, etc.)



REPRESENTANTE
DO ALTO COMISSÁRIO



COORDENADOR
DA UGP



CÉLULA AMBIENTAL
DA UGP

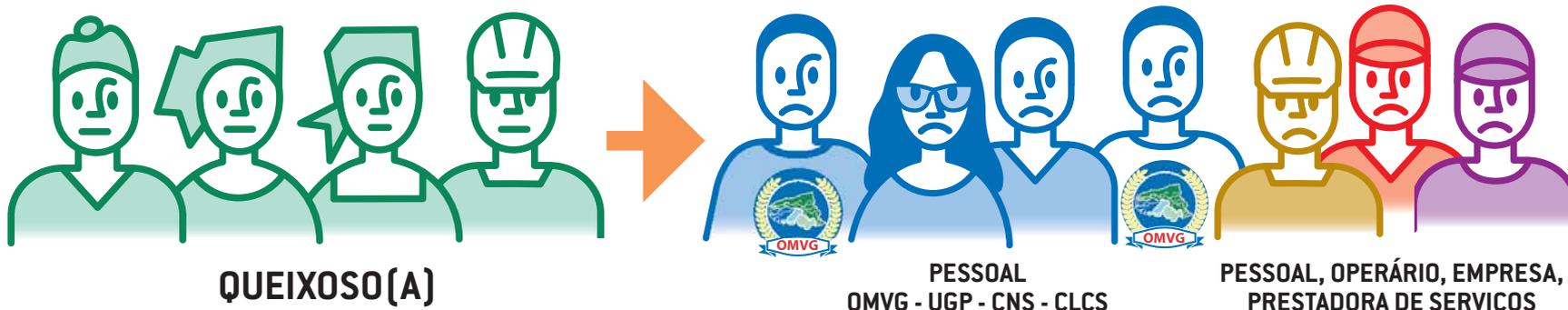


CÉLULA AMBIENTE
ENGENHEIRO
CONSULTORIA



3

Criação de uma equipa da OMVG encarregada das investigações, abertura da investigação, instauração dos processos disciplinares (relacionados com o Regulamento Interno da OMVG) e processos penais a nível nacional, se necessário (lista negra, rescisão do contrato, etc.).



DIFERENTES CATEGORIAS DE PESSOAL QUE PODEM SER OBJETO DE UMA QUEIXA SENSÍVEL (PESSOA INCRIMINADA)

2

No prazo de 30 dias, informar o(a) queixoso(a) das medidas tomadas (resultado da investigação preliminar, etc.)





CONTRIBUIÇÕES

Diretor de Publicação

Arnold Maes, Coordenador do Projeto Energia - OMVG

Editor

Projeto Energia - OMVG

Base documental

Célula Ambiente e Social do Projeto Energia - OMVG
com o apoio dos Parceiros Técnicos e Financeiros

Crédito fotográfico

Projeto Energia - OMVG

Conceção e realização

Nicolas Dupuy, Consultor do Projecto Energia - OMVG, Perito em Gestão dos Conhecimentos com as contribuições de Mohamed Thiam, Ilustrador, para as placas sobre os motivos de reclamações, e de Hervé Monteil, Designer Gráfico, para as ilustrações das fases do MGQ

Tradução de francês para português

Amet Kébé

Coordenação

Dior Mbacké Dia, Perita em Comunicação e Documentação do Projeto Energia - OMVG

Informações de Contato

Dior Mbacké Dia,
Bureau OMVG / UGPE - Cité Keur Gorgui,
Villa N-4/03 Rosy Sacré-Cœur, Dakar - Sénégal
+221 33 821 08 30 / 77 639 76 99
dmbacke@pe-omvg.org
www.pe-omvg.org



ORGANISATION
POUR LA MISE EN VALEUR
DU FLEUVE GAMBIE

GAMBIA RIVER BASIN
DEVELOPMENT
ORGANISATION

ORGANIZAÇÃO
PARA A VALORIZAÇÃO
DO RIO GÂMBIA

Unidade de Gestão do Projeto Energia
Cité Keur Gorgui, Villa N-4/03 Rosy Sacré-Cœur, Dakar Sénégal
Tél. : +221 33 821 08 30

