



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
Ministério do Género, Criança e Acção Social e
SECRETARIA DE ESTADO DA JUVENTUDE E EMPREGO

**(Programa de Empoderamento e Resiliência de Raparigas da África
Oriental)**

EAGER

**Manual de Procedimentos do Sistema de Resolução de Queixas e
Reclamações (SRQ) Específicos Para Casos de VBG (Exploração e
Abuso Sexual / Assédio Sexual)**

(Original)

Final

Submetido por:



Nome: NOC Consulting, Lda

Endereço físico: Av. 24 de Julho, nº 723, Andar "0" Telefone: +258 21420803

E-mail: nelson.ocuane@noconsulting.net

info@noconsulting.net



Índice

Ficha Técnica	4
Lista de Abreviaturas	5
Glossário de Termos	7
1. Introdução	9
2. Objectivos do Manual	9
3. Contexto do Projecto EAGER	10
4. Âmbito	11
4.1. Enquadramento legal e institucional	11
4.2. Princípios do Orientadores	13
5. Conceitos Revelantes	15
5.1. Categorização de Classificação de Queixas Especificas de EAS/AS	17
5.2. Princípios para o Tratamento de Incidentes EAS/AS	18
5.3. Estrutura e Funções para Gestão de Queixas/Reclamações Especificas de VBG	18
5.4. Papéis e Responsabilidades na Implementação do SRQ	19
A. Papéis e Responsabilidades do Comité Distrital de Gestão de Queixas	20
B. Papéis e Responsabilidades do Comité Provincial de Gestão de Queixas	22
C. Papéis e Responsabilidades do Comité Nacional de Gestão de Queixas	23
6. Mapas de Referências e Contra Referências para casos de EAS/AS	25
6.1. Fluxo de Referências Padrão para Incidentes EAS/AS	25
6.2. Procedimentos Gerais do SRQ Específico para EAS/AS	28
Passo 1: Recepção e Registo da Queixa de EAS/AS	28
Passo 2.: Categorização e avaliação preliminar da queixa	31
Passo 3: Encaminhamento Multisectorial Para Serviços de Resposta a EAS/AS	34
Passo 4. Documentação e comunicação	35
Passo 5: Investigação Administrativa	35
Passo 6: Acompanhamento e Resolução	40
Passo 7: Notificação e Relatório	42
Passo 8: Avaliação de causas e aprendizagem	44
Passo 9: Fecho Administrativo	47
Passo 10: Gestão de Caso Pós Fecho Administrativo	50
Anexos	52



Índice de Figuras

Figura 1- Princípios gerais do SRQ do EAGER.....	14
Figura 2 - Fluxo de referências para serviços de apoio para incidentes de EAS/AS relacionados ao projecto.....	27
Figura - 3 Passos para gestão de queixas e reclamações específicas de EAS/AS para o EAGER.	28
Figura 4 - Dashboard com a lista de queixas/reclamações	30
Figura 5 - Tela de Registo de Queixas/Reclamações – Etapa 1, capturando dados relacionados ao perfil da queixa.....	31
Figura 6 - Tela de acompanhamento do estado das Queixas e Acções	40



Índice de Tabelas

Tabela 1- Resumo de enquadramento legal do SRQ específico para EAS/AS .	13
Tabela 2 - Papeis e Responsabilidades do Comité Distrital de Gestão de Queixas de ESA/AS	21
Tabela 3 - Papéis e Responsabilidades do Comité Provincial de Gestão de Queixas	23
Tabela 4 - Papéis e Responsabilidades do Comité Nacional de Gestão de Queixas	24



Ficha Técnica

Título: Manual de Procedimentos do Sistema de Resolução de Queixas e Reclamações (SRQ)
Específicos Para Casos de VBG (Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual)

Propriedade: Ministério do Género, Criança e Acção Social & Secretaria de Estado da
Juventude e Emprego

Projecto: EAGER - Programa de Empoderamento e Resiliência de Raparigas da África
Oriental

Equipa Técnica: NOC Consulting

Coordenação Técnica

Unidade de Coordenação do Programa – Área de Salvaguardas Ambientais e Sociais

Financiado por: Banco Mundial





Lista de Abreviaturas

ACR	Análise de Causa da Raiz
BM	Banco Mundial
CAIV's	Centros de Atendimento Integrado as Vítimas de Violência
CEDAW	Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres
CDC	Convenção dos Direitos da Criança
CDGQR	Comité Distrital de Gestão de Queixas e Reclamações
CIA	Comité de Investigação Administrativa
CNGQ	Comité Nacional de Gestão de Queixas
CLP	Comités de Ligação com o Projecto
EAGER	Inglês (Programa de Empoderamento e Resiliência de Raparigas da África Oriental)
ESS	Quadro Ambiental e Social
EAS/AS	Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual
ESMP	Plano de Gestão Ambiental e Social
GAFMVV	Gabinetes de Atendimento a família e Menores Vítimas de Violência
IA	Investigação Administrativa
INAS	Instituto Nacional de Acção Social
ISTs	Infeções sexualmente transmissíveis
INJ	Instituto Nacional de Juventude
KPI	Indicador de Desempenho
MAE	Matriz de Avaliação de Evidências
M&A	Monitorização e Avaliação
MGCAS	Ministério do Género, Criança e Acção Social
MPA	Abordagem Programática Multifásica
MPOP	Manual de procedimentos operacionais
MPSRQR	Manual de Procedimentos do Sistema de Resolução de Queixas e Reclamações
NAS10	Norma Ambiental e Social 10
ONU	Organização das Nações Unidas
PIU	Unidade de Implementação do Projecto
QT	Tipo de Queixa (classificação utilizada no SRQ)
QGAS	Quadro de Gestão Ambiental e Social
QRNV	Queixas ou Reclamações não Verificáveis
SAAJ	Serviços de Atendimento Amigável para Adolescentes e Jovens
SEJE	Secretaria de Estado da Juventude e Emprego



SIGQR	Sistema Integrado de Gestão de Queixas e Reclamações
SRQ	Sistema de Resolução de Queixas
UGP	Unidade de Gestão do Projecto
VBG	Violência Baseada no Género



Glossário de Termos

Abordagem Centrada na Sobrevivente	Princípio que prioriza a segurança, dignidade, confidencialidade e autonomia da sobrevivente de violência ou abuso em todas as interações e intervenções relacionadas.
Anonimato	Proteção da identidade do reclamante durante todo o processo de gestão da queixa, garantindo que não haja identificação pública ou uso indevido de suas informações.
Assédio Sexual (AS)	Comportamento indesejado de natureza sexual que causa desconforto, constrangimento ou humilhação, configurando abuso de poder ou violação de direitos.
Canal de Recepção	Meio através do qual as queixas ou reclamações podem ser apresentadas, incluindo linhas telefónicas, caixas de reclamação, plataformas digitais e pontos focais comunitários.
Queixa Sensível	Qualquer queixa que envolva exploração, abuso ou assédio sexual, ou qualquer outro incidente que requeira tratamento confidencial e especializado, conforme orientações do Banco Mundial.
Confidencialidade	Garantia de que todas as informações fornecidas pelos reclamantes sejam protegidas e acessíveis apenas às partes autorizadas, respeitando os padrões de ética e privacidade do Banco Mundial.
Consentimento Informado	Autorização explícita e consciente fornecida pelo reclamante após receber informações claras sobre o uso de seus dados, conforme os princípios de ética do Banco Mundial.
Exploração e Abuso Sexual (EAS)	Uso ou tentativa de uso de posição de poder ou confiança para obter benefícios sexuais, configurando uma violação de direitos e de conduta ética, em conformidade com as definições do Banco Mundial.
Linha Verde	Canal telefónico gratuito, confidencial e acessível para que beneficiários registem queixas ou reclamações relacionadas ao projecto.
Mecanismo Multisectorial	Estrutura que reúne diferentes sectores, como saúde, justiça, acção social e segurança pública, para tratar casos de EAS/AS
Monitoria e Avaliação (M&A)	Processo contínuo de colecta e análise de dados para verificar a eficácia e o impacto do sistema de gestão de queixas, promovendo melhorias contínuas.
Operador do SRQ	Pessoa capacitada responsável pelo registo, acompanhamento e/ou resolução de queixas no sistema, assegurando conformidade com os princípios éticos e normas técnicas.
Plataforma Digital de Gestão de Queixas	Sistema integrado e online utilizado para registar, monitorar e resolver queixas de forma eficiente, segura e transparente.



Queixa	Relato formal de uma preocupação, problema ou insatisfação feito por um beneficiário ou parte interessada em relação às actividades ou impactos do projecto.
Queixa/Reclamação Relacionada ao Projecto	Não Reclamações que não têm conexão directa com as actividades ou impactos do projecto, mas podem afectar a percepção ou implementação do mesmo.
Queixa/Reclamação Relacionada ao Projecto	Reclamações directamente ligadas às actividades, implementação ou resultados do projecto.
Reclamação	Uma questão, preocupação, problema ou reclamação (percebida ou real) que um indivíduo ou grupo comunitário deseja que um projecto, empresa ou contratante aborde e resolva.
Reclamante	Pessoa ou grupo que apresenta uma queixa ou reclamação através do sistema de gestão de queixas.
Referência	Encaminhamento de casos sensíveis para serviços especializados, como saúde, justiça ou assistência social, em conformidade com protocolos específicos.
Sistema de Resolução de Queixas (SRQ)	Mecanismo estruturado para registar, tratar e resolver queixas e reclamações, promovendo transparência, inclusão e eficácia, alinhado à ESS10 do Banco Mundial.



1. Introdução

A violência baseada no género (VBG), incluindo exploração e Abuso sexual, e assédio sexual, representa um desafio significativo para o bem-estar e os direitos das raparigas na África Oriental e em Moçambique em particular. Reconhecendo que as actividades relacionadas ao EAGER podem, directa ou indirectamente, iniciar ou exacerbar esses riscos, especialmente entre grupos vulneráveis e em áreas rurais. O EAGER será implementado em 75 distritos, muitos dos quais enfrentam vulnerabilidades contextuais relacionadas à alta prevalência de uniões prematuras, incidência de violência sexual contra adolescentes e jovens, emergências humanitárias e conflitos. Estas condições ampliam a exposição das raparigas e mulheres jovens a riscos sociais e de VBG.

A exposição à exploração e abuso sexual é um dos principais riscos, uma vez que a participação em actividades públicas pode aumentar a visibilidade das raparigas e mulheres jovens. A estigmatização e discriminação também podem surgir, criando barreiras adicionais ao acesso aos serviços oferecidos pelo EAGER. Além disso, a alocação desigual de recursos pode gerar conflitos comunitários e vulnerabilizar beneficiárias ao controle de recursos essenciais. O programa também pode inadvertidamente exacerbar relações de poder desiguais, aumentando os riscos de abuso por parte de mediadores ou líderes locais. Por fim, a participação em actividades do projecto pode reativar traumas anteriores para raparigas e mulheres com histórico de VBG, impactando negativamente sua saúde mental.

Para prevenir, responder e mitigar estes riscos, o EAGER desenvolveu este manual de procedimentos para resolução de queixas e reclamações para casos específicos de Violência Baseada no Género nomeadamente Exploração e Abuso Sexual (EAS)/Assedio Sexual (AS) que oferece orientações para os operadores e partes interessadas e sobre o funcionamento do SRQ Este manual estabelece diretrizes claras para prevenir, identificar e tratar situações de VBG, assegurando que o programa EAGER promova um ambiente seguro e inclusivo em todas as áreas de implementação.

2. Objectivos do Manual

O objectivo deste manual é fornecer directrizes claras e padronizadas para as operações do SRQ no âmbito do tratamento de queixas especificas de EAS/AS nomeadamente:

1. Assegurar uma resposta eficiente e segura às queixas e reclamações;
2. Orientar o registo, gestão e acompanhamento de queixas relacionadas a EAS/AS, promovendo transparência e acessibilidade;
3. Fortalecer a capacidade dos operadores e gestores do SRQ para lidar com casos de EAS/AS com respeito, confidencialidade e empatia usando abordagem centrada;
4. Facilitar a integração multisectorial, garantindo uma resposta coordenada e eficaz aos casos de EAS/AS;
5. Promover um ambiente seguro e inclusivo, protegendo os direitos das beneficiárias e minimizando os riscos sociais associados ao projecto;



6. Fornecer diretrizes para o uso da plataforma eletrônica SRQ para estes casos.

O manual também detalha os procedimentos operacionais para gestão de queixas específicas que sejam recebidos por qualquer ponto de entrada no SRQ.

3. Contexto do Projecto EAGER

O EAGER tem como objectivo empoderar raparigas (com idades entre 10–17 anos) e mulheres jovens (com idades entre 18–35 anos) numa escala regional e está estruturado em Abordagem Programática Multifásica (MPA) "horizontal", onde países com desafios subjacentes comuns e níveis semelhantes de prontidão irão aderir em fases. Moçambique faz parte dos primeiros países na Fase 1 da MPA. O projecto prioriza uma abordagem centrada no ser humano para libertar o potencial das raparigas e mulheres através de um esforço multisectorial que abrange educação, saúde, emprego e inclusão social. Esta abordagem reconhece como as doenças infecciosas especialmente o HIV/SIDA, migração, mudanças climáticas, conflitos e violência afectam profundamente as mulheres e meninas.

Componentes do Projecto

1. **Aumento do Acúmulo de Capital Humano:** Apoio à educação e reintegração escolar, com intervenções para combater abandono escolar, gravidez precoce e normas de género nocivas.
 - *Subcomponentes:* Manter raparigas na escola (KGS) e criação de espaços seguros para raparigas fora da escola.
2. **Facilitação do Acesso ao Emprego Produtivo:** Melhoria da empregabilidade e apoio às mulheres empreendedoras.
 - *Subcomponentes:* Transição escola-trabalho, transformação económica e inclusão económica para mulheres vulneráveis.
3. **Criação de um Ambiente Facilitador:** Mudanças em políticas, mercados e normas sociais, com foco na igualdade de género e combate à violência baseada no género (VBG).
4. **Apoio à Implementação do Projecto:** Gestão eficiente, monitoramento, avaliação e coordenação interministerial.

A implementação em **75 distritos** pode enfrentar desafios como exclusão de grupos vulneráveis, resistência cultural, aumento de VBG e tensões comunitárias devido à alocação de benefícios. Há riscos de assédio, exploração e insegurança em contextos de conflitos e instabilidade. O projecto prevê medidas como sistemas de denúncia seguros, campanhas de sensibilização, capacitação contínua e apoio psicossocial, garantindo um ambiente seguro, inclusivo e transparente para as beneficiárias.



4. Âmbito

O presente manual de procedimentos operacionais (POP) visa padronizar todos procedimentos referentes ao tratamento de queixas específicas de EAS/AS relacionadas ao projecto, nomeadamente:

- Perpetrados por **funcionários do projecto**, parceiros implementadores, prestadores de serviços ou outras partes associadas;
- Contra beneficiários, membros da comunidade ou colaboradores do projecto;
- Em qualquer fase do ciclo do projecto, incluindo situações de implementação, monitorização ou entrega de serviços.

4.1. Enquadramento legal e institucional

Este manual está alinhado com as diretrizes estabelecidas no Quadro de Gestão Ambiental e Social (QGAS) do projecto EAGER, especificamente a Norma Ambiental e Social 10 (NAS10), que rege o envolvimento das partes interessadas e a divulgação de informações em projectos apoiados pelo Banco Mundial. A NAS10 destaca a necessidade de um engajamento contínuo com as partes interessadas, garantindo que os beneficiários tenham voz activa e acesso a mecanismos seguros para relatar preocupações e buscar resolução. O SRQ incorpora os princípios da NAS10 tais como:

- Promover a participação activa das beneficiárias e das comunidades em todos ciclos de implementação do projecto;
- Garantir um SRQ inclusivo que considera as vulnerabilidades de raparigas e mulheres jovens;
- Oferecer um canal seguro e confidencial para denúncias de EAS/AS;
- Assegurar transparência e prestação de contas no processo de resolução de queixas.

Além disso, a implementação do SRQ está alinhada com o ordenamento jurídico nacional e com os acordos internacionais de direitos humanos ratificados por Moçambique, que visam proteger mulheres e raparigas contra qualquer forma de violência, abuso e discriminação. Isso inclui a Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres (CEDAW) e a Declaração Universal dos Direitos Humanos. O enquadramento legal e institucional reforça o compromisso do projecto EAGER em implementar um SRQ robusto, que não apenas responde às preocupações das beneficiárias, mas também fortalece os mecanismos institucionais para a prevenção e combate à EAS/AS.



Norma	Relevância	Aplicação Prática
Lei nº 29/2009 (Lei de Violência Doméstica Contra a Mulher)	Criminaliza a violência baseada no género (VBG) e garante proteção legal às vítimas.	Garantir que casos de EAS/AS sejam encaminhados às autoridades competentes e documentados no SRQ.
Código Penal	Prevê penalidades para crimes de exploração, abuso e assédio sexual.	Adopção de mecanismos de denúncia seguros, com articulação entre o SRQ e o sistema judicial.
Lei do Trabalho (Assédio Sexual)	Define o assédio sexual no ambiente de trabalho como prática ilegal e punível.	Disponibilizar canais de denúncia seguros e acessíveis no SRQ, com respostas rápidas e suporte às vítimas.
Plano Nacional de Acção Contra a VBG (PNAC)	Orienta acções coordenadas para prevenção e resposta multisectorial à VBG.	Integração do SRQ com os serviços de apoio psicossocial e encaminhamentos para assistência jurídica especialmente para adolescentes e jovens.
Lei nº 6/2008 (Lei Contra o Tráfico de Pessoas)	Combate o tráfico de pessoas, com foco em proteção das vítimas e punição dos responsáveis.	Encaminhamento de denúncias relacionadas ao tráfico de pessoas às autoridades competentes via SRQ.
Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação (CEDAW)	Protege mulheres e raparigas contra violência, exploração e discriminação.	Alinhamento do SRQ com princípios internacionais de proteção e suporte centrado na sobrevivente.
Convenção dos Direitos da Criança (CDC)	Garante proteção integral de crianças contra qualquer forma de violência e exploração.	Inclusão de canais específicos no SRQ para denúncias que envolvam menores de idade, assegurando proteção.
Diretrizes da ONU sobre Prevenção de EAS/AS	Estabelece princípios de zero tolerância, confidencialidade e proteção centrada na sobrevivente.	Garantir que as vítimas tenham apoio psicossocial e que a denúncia seja tratada com sigilo e empatia.
Norma Ambiental e Social 10 (NAS10) - Banco Mundial	Exige engajamento das partes interessadas e mecanismos de queixas acessíveis e transparentes.	Implementação de uma plataforma digital segura, com monitorização das queixas e feedback às comunidades.
Lei Humanitária	Assegura proteção em emergências, crises e conflitos humanitários.	Garantir que o SRQ integre respostas humanitárias para contextos de emergência, assegurando apoio rápido.



Norma	Relevância	Aplicação Prática
Mecanismo Multissectorial	Promove a coordenação entre sectores como saúde, justiça, acção social e educação.	Facilita encaminhamentos rápidos e acompanhamento integrado de casos de EAS/AS no âmbito do SRQ.

Tabela 1- Resumo de enquadramento legal do SRQ específico para EAS/AS .

4.2. Princípios do Orientadores

Os princípios que orientam os procedimentos operacionais padrão SRQ que visam promover uma resposta justa e centrada no/a sobrevivente são:

- **Acessibilidade Adaptada:** O SRQ deve garantir canais variados e seguros para envio de queixas, adaptados às situações sensíveis e vulneráveis enfrentadas pelas sobreviventes de EAS/AS. Deve haver adaptação para garantir o acesso de mulheres, crianças, pessoas com deficiência e outras populações vulneráveis livre de todas formas de discriminação e retaliação.
- **Confidencialidade Rigorosa:** A confidencialidade é essencial para proteger a privacidade das vítimas e evitar revitimização ou represália. As informações sensíveis devem ser acessíveis apenas a pessoal autorizado e devidamente treinado. Deve ser garantido o uso de sistemas seguros para o registo, armazenamento e partilha de dados. É fundamental informar a sobrevivente, de forma clara, sobre quem terá acesso às suas informações e para que finalidade.
- **Resposta Sensível e Oportuna:** As queixas devem ser tratadas com prioridade, respeitando a urgência e a gravidade dos casos de EAS/AS. Deve-se garantir o reconhecimento rápido da denúncia, com confirmação do recebimento e informação contínua à sobrevivente sobre o progresso do processo. A resposta deve ser conduzida de forma sensível, ética e empática, respeitando o ritmo e as necessidades da vítima.
- **Comunicação Clara e Ética:** A comunicação com as sobreviventes deve ser realizada de forma respeitosa, empática e centrada nos seus direitos. É fundamental que as sobreviventes sejam informadas sobre os procedimentos do SRQ, as suas opções e os serviços de apoio disponíveis. As campanhas de sensibilização devem garantir que o sistema seja compreendido e acessível em todas as comunidades.
- **Segurança e Proteção das Sobreviventes:** O SRQ deve garantir um ambiente seguro em todas as etapas do processo, protegendo as sobreviventes contra riscos adicionais, como represálias ou estigmatização. Devem ser implementadas medidas de proteção específicas para cada caso, incluindo encaminhamentos para apoio psicossocial, jurídico e de saúde. O sistema deve evitar qualquer forma de revitimização durante o reporte ou a investigação.
- **Inclusão e Equidade:** O sistema deve ser inclusivo e garantir acesso equitativo a todas as vítimas, independentemente de género, idade, condição física ou socioeconómica. Deve considerar as barreiras culturais e linguísticas, adaptando os serviços às



necessidades locais. É essencial a capacitação contínua dos operadores para lidar com questões sensíveis e responder de maneira justa e imparcial.

- **Centrado na Sobrevivente:** A abordagem centrada na sobrevivente é a base de todas as acções do SRQ, priorizando o bem-estar, os direitos e a dignidade das vítimas. O processo deve respeitar a autonomia e as decisões da sobrevivente, garantindo que esta tenha controle sobre suas informações e escolhas. Serviços de apoio integral devem ser oferecidos, incluindo assistência psicossocial, médica e legal.
- **Coordenação Multisectorial:** A resposta às queixas de EAS/AS deve envolver uma coordenação multisectorial eficiente, com articulação entre os sectores de saúde, justiça, proteção social e educação. A integração dos serviços facilita encaminhamentos rápidos, apoio contínuo às sobreviventes e uma resposta mais eficaz e abrangente.
- **Monitoria e Participação :** O SRQ deve implementar mecanismos robustos de monitorização e avaliação para garantir a eficiência do sistema. Informações anonimizadas devem ser utilizadas para identificar tendências, melhorar os procedimentos e reforçar a prevenção. O feedback das sobreviventes e das partes interessadas deve ser incorporado regularmente para aperfeiçoar a resposta às queixas.
- **Ética e Imparcialidade:** Todos os processos do SRQ devem ser conduzidos de forma ética, justa e imparcial. O tratamento das queixas deve evitar qualquer preconceito ou discriminação, assegurando que as vítimas recebam respostas equitativas e respeitosas. A imparcialidade deve ser garantida durante investigações, priorizando sempre os direitos humanos e a proteção das sobreviventes.

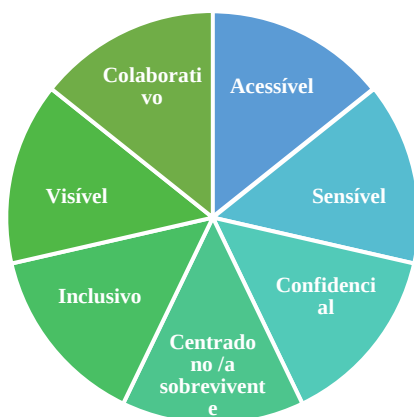


Figura 1- Princípios gerais do SRQ do EAGER



5. Conceitos Revelantes

No âmbito do **Sistema de Resolução de Queixas (SRQ)**, um **incidente de Exploração, Abuso Sexual ou Assédio Sexual (EAS/AS)** é definido como qualquer tentativa, acção, comportamento ou prática que viole os direitos e a dignidade de uma pessoa, envolvendo conduta de natureza sexual não consentida ou exploratória, em qualquer contexto relacionado ao projecto de acordo com o descrito no código de conduta do projecto e são classificados como queixas tipo quatro (QT4) e estas são de reporte mandatário para o sistema de justiça especialmente quando envolvem menores de idade. Esta definição abrange as seguintes categorias:

1. Exploração Sexual (ES)

Refere-se a qualquer **abuso de posição de vulnerabilidade**, poder ou confiança com fins sexuais, incluindo, mas não se limitando a:

- Troca de favores sexuais por benefícios materiais, recursos ou serviços (exploração sexual transaccional);
- Situações de coerção ou manipulação que resultam em relações sexuais não consentidas;
- Abuso de poder por parte de funcionários, prestadores de serviços ou parceiros implementadores.

Exemplos no contexto do projecto:

- *Um funcionário do projecto exige favores sexuais a uma beneficiária em troca de acesso a serviços ou materiais, como distribuição de alimentos, recursos financeiros ou apoio escolar.*
- *Um membro da equipa de implementação utiliza sua posição para oferecer emprego ou formação apenas a raparigas que aceitem avanços sexuais.*

2. Abuso Sexual (AS)

Qualquer contacto ou tentativa de contacto sexual não consentido, utilizando força, coerção ou manipulação, incluindo situações que envolvem menores de idade. Envolve actos ou comportamentos que resultam em dano físico, psicológico, emocional ou social à vítima incluindo, mas não limitado a:

- Acto sexual forçado (violação ou tentativa de violação);
- Toques, carícias ou gestos de conotação sexual sem consentimento;
- Actos sexuais com menores de 18 anos;
- Uniões Prematuras.

NOTA: Importa referir o artigo 219 do código penal prevê sanções para quem, aproveitando-se da inexperiência ou da situação de dependência do menor, praticar actos sexuais. Mesmo



que o acto sexual não se consuma, a tentativa de praticá-lo com um menor de 16 anos é punível, refletindo a proteção absoluta conferida a essa faixa etária. Se um indivíduo inicia actos visando explorar sexualmente um menor, mas não os consuma por razões alheias à sua vontade, poderá ser responsabilizado pela tentativa, considerando a vulnerabilidade relativa reconhecida pela lei.

Considerações Importantes

- **Consentimento:** A lei presume a incapacidade de consentimento válido para menores, tornando irrelevante qualquer alegação de consentimento nesses casos;
- **Agravantes:** A existência de relações de confiança, autoridade ou dependência entre o agressor e a vítima pode agravar a pena, conforme previsto no **Artigo 222** do Código Penal.

Exemplos no contexto do projecto:

- *Um funcionário do projecto força uma beneficiária a ter relações sexuais durante uma distribuição de bens essenciais.*
- *Um técnico de campo ameaça retirar o apoio a uma família vulnerável caso a sobrevivente recuse os avanços sexuais.*
- *Um membro da equipa de visita domiciliar realiza carícias indesejadas sob o pretexto de prestar assistência física a uma beneficiária.*
- *Um funcionário do projecto ou parceiro implementador envolve-se em relações sexuais com uma menor que participa das actividades, independentemente do alegado consentimento.*
- *Um prestador de serviços do projecto promete recursos, apoio financeiro ou benefícios em troca de favores sexuais de uma rapariga menor de idade.*

3. Assédio Sexual (AS)

Refere-se a **comportamentos indesejados de natureza sexual**, físicos, verbais ou não verbais, que tenham como objectivo ou efeito:

- Criar um ambiente hostil, intimidatório, humilhante ou ofensivo;
- Subordinar ou condicionar oportunidades ou benefícios à aceitação de avanços sexuais;
- Incluir comentários, gestos, piadas, mensagens ou imagens de carácter sexual ofensivo.

Exemplos no contexto do projecto:

- *Durante uma reunião, um técnico do projecto utiliza piadas de conotação sexual, tornando o ambiente desconfortável e desrespeitoso.*
- *Um funcionário do projecto condiciona o acesso a recursos ou benefícios (como materiais escolares, apoio financeiro ou serviços) em troca de favores sexuais. Exemplo: "Se quiseres ser incluída na lista de apoio, precisas de me encontrar fora do horário do projecto."*



- *Um prestador de serviços sugere vantagens profissionais a uma colega em troca de encontros íntimos.*
- *Um gestor ameaça retaliação ou exclusão de uma beneficiária ou colaboradora que rejeita avanços sexuais, criando medo e insegurança.*
- *Um membro da equipa envia mensagens de texto, imagens ou vídeos de teor sexual a beneficiárias ou colegas fora do contexto profissional.*

5.1. Categorização de Classificação de Queixas Específicas de EAS/AS

As queixas específicas de EAS/AS são categorizadas como QT4 (Queixas Tipo 4). Estas podem ser apresentadas de três formas principais:

- Directamente pela vítima, através de qualquer um dos canais do SRQ;
- Por intermédio de representantes da vítima, que podem incluir familiares próximos, pais, cuidadores ou representantes legais;
- Por terceiros, como prestadores de serviços ou actores comunitários que reportam a situação com base no seu conhecimento ou observação.

Considerando o contexto do EAGER e as estruturas sociais e de género predominantes, é expectável que a maioria das queixas e reclamações específicas de EAS/AS seja apresentada por terceiros, em particular por prestadores de serviços ou actores comunitários. Neste contexto, torna-se essencial implementar procedimentos preliminares de avaliação, incluindo a obtenção de consentimento da vítima (quando identificada) e a adopção de medidas para prevenir represálias.

Quando as queixas ou reclamações não são verificáveis, ou seja, quando não é possível identificar uma vítima/sobrevivente ou o suposto perpetrador, e na ausência de consentimento para a realização de uma investigação, estas devem ser registadas como **queixas ou reclamações não verificáveis (QRNV)**. Neste caso, deve-se proceder à análise para identificar possíveis causas subjacentes e elaborar um plano de acções correctivas para abordar as questões identificadas e comunicar as pessoas com queixa sobre as causas de não recepção da queixa pelo projecto e os procedimentos a seguir.

A **categorização das queixas** segue o seguinte padrão:

- **Casos directamente ligados ao projecto:** Categorizados como *crítico* ou *Risco Muito Alto*, exigindo resposta imediata, medidas de proteção e notificação às partes apropriadas (ex.: UGP, Banco Mundial).
- **Casos externos ao projecto:** Tratados como *Médio Risco* ou *Alto Risco*, dependendo do impacto e da urgência. A equipe do projecto deve encaminhar esses casos para as autoridades competentes ou instituições de apoio, garantindo que a vítima receba suporte adequado.



- **Casos reportados por terceiros:** Inicialmente classificados como *Médio Risco*, com acompanhamento para confirmar a veracidade e tomar decisões com base nas evidências disponíveis.

Em todos os casos, a **resposta inicial** deve priorizar a protecção e o bem-estar da vítima, usando o princípio de abordagem centrada no/a sobrevivente independentemente de sua conexão directa com o projecto. Para queixas externas ao projecto ou relatadas por terceiros, o SRQ actua como intermediário, dando orientação e apoio para encaminhar a queixa às autoridades apropriadas ou organizações especializadas, como Gabinetes de Atendimento a família e Menores Vítimas de Violência (GAFMVV), Centros de Atendimento Integrado as Vítimas de Violência (CAIV's), ONGs locais ou serviços de saúde e outros serviços mapeados de acordo com as necessidades das pessoas com queixa.

5.2. Princípios para o Tratamento de Incidentes EAS/AS

No contexto do SRQ, todos os casos de EAS/AS devem ser tratados com base nos seguintes princípios:

1. **Abordagem centrada no/na sobrevivente:** Priorizar a segurança, dignidade e decisão da vítima;
2. **Confidencialidade:** Garantir o sigilo das informações em todas as fases do processo;
3. **Não-revitimização:** Evitar práticas que possam causar danos adicionais à vítima;
4. **Acesso à justiça e apoio:** Facilitar o encaminhamento para serviços de apoio jurídico, médico e psicossocial;
5. **Zero Tolerância:** Adoptar uma postura firme contra qualquer forma de exploração, abuso ou assédio sexual.
6. **Urgência:** Todas as queixas/reclamações relacionadas a EAS/AS devem ser tratadas com urgência e cumprimento dos prazos estabelecidos pelo SRQ.

5.3. Estrutura e Funções para Gestão de Queixas/Reclamações Especificas de VBG

A estrutura do Sistema de Resolução de Queixas (SRQ) para casos de Exploração e Abuso Sexual (EAS) e Assédio Sexual (AS), orientada pela abordagem centrada no sobrevivente, deve integrar actores-chave responsáveis pela provisão de serviços de resposta a violência baseada no género (VBG), garantindo uma gestão coordenada e abrangente. a serviços especializados de protecção, saúde e justiça em todas as etapas do processo.

O **SRQ** esta organizado em comités de nível distrital, provincial e nacional que deve conter nas suas estruturas a todos níveis com provedores de serviços especializados em resposta a EAS/AS, incluindo Centros de Atendimento Integrado (CAI), Gabinetes de Atendimento à Família e Menores Vítimas de Violência, abrigos seguros e estruturas de apoio comunitário que devem ser mapeadas para cada área de actuação do projecto e assim se estabelecer o sistema de referências e contra referências de sobreviventes para apoiar o funcionamento do SRQ.



Além disso, as **Unidades Sanitárias** e os **Serviços Amigos de Adolescentes e Jovens (SAAJ)**, tanto escolares como comunitários, devem ser integrados à resposta, garantindo o acesso a cuidados de saúde sexual e reprodutiva, prevenção de HIV, profilaxia pós-exposição (PPE) e gestão de infeções sexualmente transmissíveis (ISTs). Esses serviços devem ser mobilizados rapidamente após o relato de uma queixa no SRQ, com prioridade para intervenções em tempo hábil, como a profilaxia pós-exposição ao HIV e o atendimento de saúde mental.

No nível **comunitário**, os mentores e activistas locais, em coordenação com os líderes comunitários e os Cantos de Saúde Escolar, devem actuar como pontes entre as vítimas e os serviços especializados, estes devem ser prontamente treinados e devem igualmente assinar um acordo de confidencialidade. Eles devem identificar necessidades imediatas, garantir o encaminhamento rápido das vítimas e promover a sensibilização sobre os serviços disponíveis, incluindo a prevenção de gravidez indesejada e o acesso a contraceção de emergência.

Após o **fecho administrativo de uma queixa no SRQ**, a gestão de casos deve continuar garantindo que a vítima receba acompanhamento contínuo através dos parceiros de resposta previamente mapeados. Isso inclui elaboração do plano de acção, oferta de serviços de apoio psicológico, serviços específicos para crianças e adolescentes, apoio médico e assistência legal, conforme necessário como previsto no Sistema Integrado de Gestão de Queixas e Reclamações (SIGQR) inspirado no Compass. A articulação com os provedores de serviços, como os CAI e os Gabinetes de Atendimento, assegura que as vítimas possam ter acesso aos recursos de forma contínua, mesmo após a resolução formal da queixa.

O **papel dos serviços especializados** deve ser claramente definido no SRQ. Por exemplo:

- **Centros de Atendimento Integrado (CAI):** Oferecer suporte psicológico, jurídico e médico integrado às vítimas;
- **Gabinetes de Atendimento à Família e Menores Vítimas de Violência:** Assegurar proteção social e jurídica para menores e suas famílias;
- **Unidades Sanitárias e SAAJ:** Garantir acesso a profilaxia pós-exposição, prevenção de ITSs, HIV e apoio à saúde sexual e reprodutiva;
- **Abrigos:** Fornecer segurança física e emocional para as vítimas em situações de alto risco;
- **Activistas comunitários** incluído Agentes Comunitários de Saúde e provedores de ajuda humanitária.

5.4. Papéis e Responsabilidades na Implementação do SRQ

Os comités de gestão de queixas de nível distrital, provincial e nacional que serão responsáveis por receber, registar, encaminhar, fazer a gestão, supervisionar e coordenar o processo de resolução de queixas específicas de EAS/AS. Esses comités são coordenados pelo ponto focal distrital, que actua como a ligação principal entre os membros do comité e a equipe de gestão do projecto. O Ponto Focal de Salvaguardas Sociais do Projecto de nível nacional é o responsável pela coordenação geral do comité. Actua como o principal ponto de contacto para



todas as reclamações de EAS/AS, liderando as actividades do comité e assegurando que as queixas sejam tratadas dentro dos prazos estabelecidos. Embora a estrutura básica do comité seja consistente, ela pode ser ajustada de acordo com as necessidades locais e a complexidade das queixas recebidas. Essa flexibilidade permite que o SRQ funcione de maneira eficaz em diferentes contextos, mantendo sempre o foco na proteção das beneficiárias e na resolução justa e transparente das queixas.

A. Papeis e Responsabilidades do Comité Distrital de Gestão de Queixas

Actor	Papéis e Responsabilidades na Gestão de Queixas de ESA/AS
Ponto Focal Distrital de Salvaguardas Sociais e Ambientais do Projecto (Coordenador do Comité)	- Coordenar as actividades do comité distrital, garantindo o registo, avaliação inicial, categorização e encaminhamento das queixas para níveis provinciais e nacionais. - Supervisionar o tratamento das queixas, assegurando conformidade com os padrões de confidencialidade e proteção. - Manter comunicação regular com os comités provinciais e nacionais para escalar queixas complexas. Conduzir investigações administrativas em casos EAS/AS e garantir que os prazos de resposta sejam cumpridos, notificando as partes envolvidas. - Preparar relatórios regulares para o nível provincial.
Provedores de Serviços Contratados (INJ, IP e outros)	- Assegurar que os canais de recepção de queixas sob sua responsabilidade (plataformas digitais e linhas de contacto) estejam acessíveis. - Registrar e encaminhar as queixas de EAS/AS recebidas para os comités distritais ou provinciais. - Colaborar na investigação e resolução de queixas relacionadas aos serviços que oferecem. - Implementar acções correctivas recomendadas e fornecer informações técnicas ao comité distrital.
Representantes dos Serviços Distritais do Mecanismo Multissectorial	- Garantir uma resposta imediata e apropriada às queixas de EAS/AS. - Colaborar na investigação e fornecimento de serviços de apoio às vítimas, como assistência médica, psicológica e jurídica. - Assegurar que os procedimentos de abordagem centrada no sobrevivente sejam respeitados em todas etapas. - Oferecer suporte técnico e informações ao comité distrital para a resolução de casos.
Mentores e Actores Comunitários (Programa “Eu Sou Capaz”)	- Actuar como ponto de contacto inicial entre a comunidade e o comité distrital. - Sensibilizar as comunidades sobre os direitos das vítimas e o uso do SRQ, incentivando a apresentação de queixas de EAS/AS. - Identificar vítimas e assegurar o encaminhamento rápido para os canais adequados incluído os serviços de protecção infantil - Monitorar tendências e situações emergentes nas comunidades e reportar ao comité distrital.



Actor	Papéis e Responsabilidades na Gestão de Queixas de ESA/AS
	- Participar na gestão de caso após encerramento administrativo.
Chefes de Postos Administrativos, Líderes Locais e Activistas Comunitários	- Facilitar a comunicação entre a comunidade e os comités distritais. - Reportar incidentes de EAS/AS ao comité distrital. Sensibilizar as comunidades sobre os canais do SRQ e promover o uso desses mecanismos. - Apoiar no mapeamento de serviços disponíveis para apoio às vítimas e garantir que as queixas sejam escaladas de forma eficaz.
Representantes Comunitários (Líderes Locais e Religiosos)	- Reportar preocupações ou incidentes relacionados à EAS/AS ao comité distrital. Facilitar o diálogo entre a comunidade e os comités, promovendo confiança no sistema de gestão de queixas. - Apoiar a mediação em casos de conflito, quando capacitados e respeitando a confidencialidade. - Sensibilizar a comunidade sobre a importância de relatar casos de EAS/AS.
Plataformas Digitais e Meios de Comunicação da SEJE (Nível Central)	- Oferecer canais de recepção de queixas digitais, como Facebook, Instagram, WhatsApp, Twitter, Telegram e Bulk SMS. - Garantir que as queixas recebidas sejam encaminhadas ao comité central ou distrital, conforme apropriado. - Monitorar o uso das plataformas para assegurar que as vítimas tenham acesso a canais seguros e confidenciais. Fornecer feedback regular sobre as queixas registadas e as acções tomadas.
Representantes das Beneficiárias	- Representar preocupações das beneficiárias nos comités distritais e garantir que suas vozes sejam ouvidas. - Reportar queixas diretamente ao comité e acompanhar o progresso na resolução. - Proporcionar feedback sobre a eficácia das soluções implementadas e incentivar outras beneficiárias a utilizarem os canais do SRQ.
Representantes de ONGs Locais e Outros Programas Comunitários	- Apoiar a gestão de queixas em parceria com os comités distritais e provinciais, garantindo que os direitos das vítimas sejam respeitados. - Colaborar na capacitação dos comités e na sensibilização da comunidade sobre a gestão de queixas de EAS/AS. - Facilitar o acesso das vítimas a serviços de apoio disponíveis, incluindo assistência médica, psicológica e legal. - Monitorar a resolução de casos complexos e assegurar que queixas não resolvidas sejam escaladas de forma adequada.

Tabela 2 - Papeis e Responsabilidades do Comité Distrital de Gestão de Queixas de ESA/AS



B. Papéis e Responsabilidades do Comité Provincial de Gestão de Queixas

Actor	Papéis e Responsabilidades na Gestão de Queixas EAS/AS
Ponto Focal Provincial de Salvaguardas Sociais e Ambientais do Projecto (Coordenador do Comité)	- Coordenar as actividades do comité provincial, assegurando o encaminhamento e a resolução de queixas escaladas pelo nível distrital. - Facilitar a comunicação entre os níveis distrital e nacional, garantindo fluxo eficiente de informações. - Monitorar o cumprimento das políticas de salvaguardas sociais e ambientais nas resoluções de queixas sensíveis. - Produzir relatórios trimestrais sobre o status e progresso das queixas para o Comité Nacional. - Organizar capacitações para os comités distritais, promovendo boas práticas na gestão de queixas.
Directores dos Serviços Provinciais	- Supervisionar e apoiar tecnicamente a resolução de queixas relacionadas a saúde, educação, juventude e assistência social. - Assegurar a implementação das acções recomendadas nos distritos. - Coordenar com os serviços locais para oferecer apoio técnico em casos sensíveis, como EAS/AS. - Fornecer actualizações regulares ao comité provincial sobre progresso e desafios enfrentados na gestão de queixas.
Representantes dos Comités Distritais	- Apresentar as queixas não resolvidas no nível distrital com documentação detalhada. - Participar das discussões no comité provincial, representando as preocupações e demandas locais. - Monitorar e acompanhar a implementação das soluções aprovadas pelo nível provincial em seus distritos. - Transmitir as orientações e decisões do comité provincial aos comités distritais.
Representantes de ONGs e Sociedade Civil	- Monitorar a conformidade com as salvaguardas sociais e ambientais no tratamento de queixas sensíveis. - Fornecer apoio técnico, advocacia e recursos especializados, quando necessário. - Colaborar com o comité para fortalecer os processos de resposta às queixas e promover transparência. - Sensibilizar as comunidades e distritos sobre o funcionamento e benefícios do SRQ.
Especialistas em Salvaguardas Sociais	- Garantir que queixas sensíveis, como EAS/AS, sejam tratadas com prioridade e confidencialidade. - Avaliar o impacto das soluções propostas na mitigação de riscos sociais e ambientais. - Propor medidas preventivas para evitar a reincidência de problemas relacionados a salvaguardas.



Actor	Papéis e Responsabilidades na Gestão de Queixas EAS/AS
	- Fornecer suporte técnico ao comité na gestão de casos complexos.
Ponto Focal Distrital (quando presente no comité provincial)	- Fornecer informações detalhadas sobre o histórico e status das queixas escaladas do nível distrital. - Representar as preocupações locais e colaborar na formulação de soluções eficazes. - Garantir que as decisões tomadas pelo comité provincial sejam implementadas nos distritos.
Representantes de Beneficiárias	- Reportar directamente as preocupações e experiências das beneficiárias sobre queixas não resolvidas nos distritos. - Proporcionar feedback sobre a eficácia e impacto das soluções implementadas pelo comité provincial. - Promover uma abordagem centrada nas necessidades das beneficiárias durante as discussões e decisões do comité.

Tabela 3 - Papéis e Responsabilidades do Comité Provincial de Gestão de Queixas

C. Papéis e Responsabilidades do Comité Nacional de Gestão de Queixas

Actor	Papéis e Responsabilidades na Gestão de Queixas EAS/AS
Ponto Focal Nacional de Salvaguardas Sociais e Ambientais do Projecto (Coordenador do Comité)	- Coordenar as actividades do Comité Nacional, supervisionando e orientando os níveis provincial e distrital na gestão de queixas. - Garantir que as políticas e diretrizes nacionais de salvaguardas sejam implementadas e respeitadas em todos os níveis. - Liderar a análise e resolução de queixas de alta complexidade ou com implicações nacionais, especialmente casos de EAS/AS. - Facilitar a comunicação entre o Comité Nacional, os níveis inferiores e os financiadores, incluindo o Banco Mundial. - Elaborar relatórios semestrais e anuais sobre o status do SRQ, propondo melhorias para fortalecer a resposta
Representantes Ministeriais (Educação, Saúde, Justiça, Juventude)	- Desenvolver políticas e diretrizes nacionais específicas para a gestão de queixas, alinhadas às prioridades do projecto e às normas de salvaguardas. - Supervisionar a implementação do SRQ nos níveis provincial e distrital, assegurando conformidade com as metas do projecto. - Coordenar ações interinstitucionais para resolver queixas com implicações políticas, legais ou institucionais, promovendo respostas sistemáticas. - Apoiar iniciativas para prevenir a recorrência de casos de EASAS através de políticas estruturais.
Representantes de Financiadores (ex.: Banco Mundial)	- Monitorar a conformidade com os padrões internacionais de salvaguardas sociais e ambientais no tratamento de queixas.



Actor	Papéis e Responsabilidades na Gestão de Queixas EAS/AS
	- Garantir que os recursos financeiros sejam alocados adequadamente para fortalecer o SRQ e melhorar a gestão de queixas sensíveis. - Fornecer recomendações estratégicas para aprimorar o sistema em todos os níveis e participar na avaliação do impacto do SRQ. - Relatar o progresso e os desafios ao nível global, promovendo transparência e responsabilidade.
Especialistas em Salvaguardas Sociais e Ambientais	- Avaliar queixas sensíveis, como EAS/AS, garantindo que sejam tratadas com prioridade, confidencialidade e respeito aos direitos das vítimas. - Propor soluções estruturais e medidas preventivas para evitar a reincidência de problemas relacionados a salvaguardas sociais e ambientais. - Auxiliar na capacitação das equipes dos níveis distrital e provincial para melhorar a gestão de queixas complexas. Oferecer suporte técnico na análise e resolução de casos sensíveis, promovendo conformidade com normas internacionais.
Representantes de ONGs e Sociedade Civil (nacionais e internacionais)	- Monitorar o funcionamento do SRQ, assegurando que as vítimas tenham acesso a justiça, proteção e suporte adequado. - Garantir a inclusão e participação das comunidades no processo de resolução de queixas. - Propor melhorias ao sistema com base em evidências e boas práticas identificadas em campo. - Fornecer suporte técnico e advocacia em casos complexos, ajudando na mediação e resolução.
Representantes Provinciais (quando convidados)	- Apresentar ao nível nacional queixas escaladas do nível provincial que requerem atenção especial. - Fornecer informações detalhadas sobre as acções realizadas, os desafios enfrentados e as necessidades específicas das províncias. - Garantir que as decisões tomadas no nível nacional sejam comunicadas e implementadas de forma eficaz no nível provincial.
Representantes de Beneficiárias	- Relatar directamente preocupações, desafios e experiências das beneficiárias que não foram resolvidas nos níveis inferiores. - Participar das discussões estratégicas para garantir que as políticas nacionais atendam às necessidades das comunidades. - Promover uma abordagem centrada nos direitos e necessidades das beneficiárias para informar decisões no nível nacional.

Tabela 4 - Papéis e Responsabilidades do Comité Nacional de Gestão de Queixas



6. Mapas de Referências e Contra Referências para casos de EAS/AS

Para os casos de EAS/AS referências e contra referências dos serviços devem ser centradas no sobrevivente, priorizando a segurança, confidencialidade, autonomia e bem-estar da vítima.

Para cada área de implementação do EAGER deve ser aprovado um mapa de referências para facilitar o acesso das vítimas aos serviços essenciais de apoio e recuperação, garantindo que cada etapa do processo seja orientada pelas necessidades e escolhas da sobrevivente. Também visam estabelecer fluxos claros de encaminhamento (referência) e retorno de informações (contra referência) entre serviços, minimizando lacunas no atendimento. O consentimento informado é um princípio fundamental para garantir a autonomia da vítima em todas as decisões. Nos casos em que a lei exige notificação obrigatória (EAS/AS), o processo deve ser conduzido de forma sensível, em alinhamento com as melhores práticas de proteção em colaboração com os actores multisectoriais e posterior gestão de casos.

A construção dos mapas de referência e contra referência começa pela identificação e classificação dos serviços disponíveis. Os protocolos de referência garantem que a vítima seja informada sobre os serviços disponíveis e escolha aqueles que deseja ter acesso. Nos casos de reporte mandatório, como violência sexual contra menores, o processo deve ser conduzido com sensibilidade, explicando à vítima e/ou responsável legal as razões para o reporte. Os protocolos de contra referência asseguram que os serviços que atendem a vítima forneçam *feedback* detalhado ao serviço de origem, respeitando a confidencialidade. Relatórios padronizados devem incluir o tipo de atendimento prestado, as próximas etapas recomendadas e a necessidade de acompanhamento contínuo pelo serviço de origem.

Os mapas devem ser actualizados regularmente para incluir novos serviços ou alterações nos já existentes. A eficácia dos fluxos deve ser monitorada por meio de revisões periódicas e *feedback* das vítimas.

6.1. Fluxo de Referências Padrão para Incidentes EAS/AS

O fluxo de referência para casos de abuso sexual de menores relacionados ao projecto deve ser claro e considerar a urgência da intervenção, a confidencialidade das informações e o cumprimento das obrigações legais de reporte.

Assim que identificado, o caso deve ser imediatamente reportado ao ponto focal distrital de salvaguardas sociais e ambientais em 24 horas. O ponto focal distrital deve documentar o caso utilizando formulários padronizados, recolher apenas as informações necessárias para iniciar o encaminhamento, como nome da vítima/sobrevivente, natureza do abuso, local e informações sobre o suposto perpetrador, se disponíveis, e garantir que o registo seja feito de forma confidencial, preservando a privacidade da criança. Nos casos em que o registo é realizado por um prestador de serviço comunitário, o responsável deve encaminhar a informação ao ponto focal distrital em até 24 horas.



Após o registo inicial, o ponto focal distrital deve realizar uma avaliação rápida para determinar a necessidade imediata de serviços e consentimento informado do responsável legal da criança para desencadear as referências. Nos casos de casos que envolvem menores, em que o responsável legal é o suspeito ou está ausente, as autoridades de proteção infantil ou os serviços sociais devem ser envolvidos imediatamente para tomar decisões em nome da criança.

O ponto focal distrital deve acionar os serviços essenciais, incluindo uma unidade sanitária para garantir atendimento médico imediato, como profilaxia pós-exposição (PPE) ao HIV, tratamento de ISTs e apoio médico geral. Caso a unidade sanitária não esteja equipada para o atendimento necessário, a criança deve ser encaminhada outros serviços disponíveis. Se a segurança da criança estiver em risco, deve-se garantir acolhimento temporário em um abrigo seguro, coordenado pelo Instituto Nacional de Acção Social (INAS). Para colecta de evidências forenses, a criança deve ser encaminhada à Medicina Legal, respeitando os protocolos legais e de proteção infantil.

O ponto focal distrital deve reportar o caso às autoridades policiais locais e ao Gabinete de Atendimento à Família e Menores Vítimas de Violência, conforme exigido pela lei, assegurando que o reporte seja feito com sensibilidade e garantindo a proteção da vítima durante o processo. Após o encaminhamento inicial, o ponto focal distrital deve monitorar o progresso do caso, mantendo comunicação regular com os serviços de referência e garantindo que a criança continue recebendo apoio médico, psicossocial e jurídico.

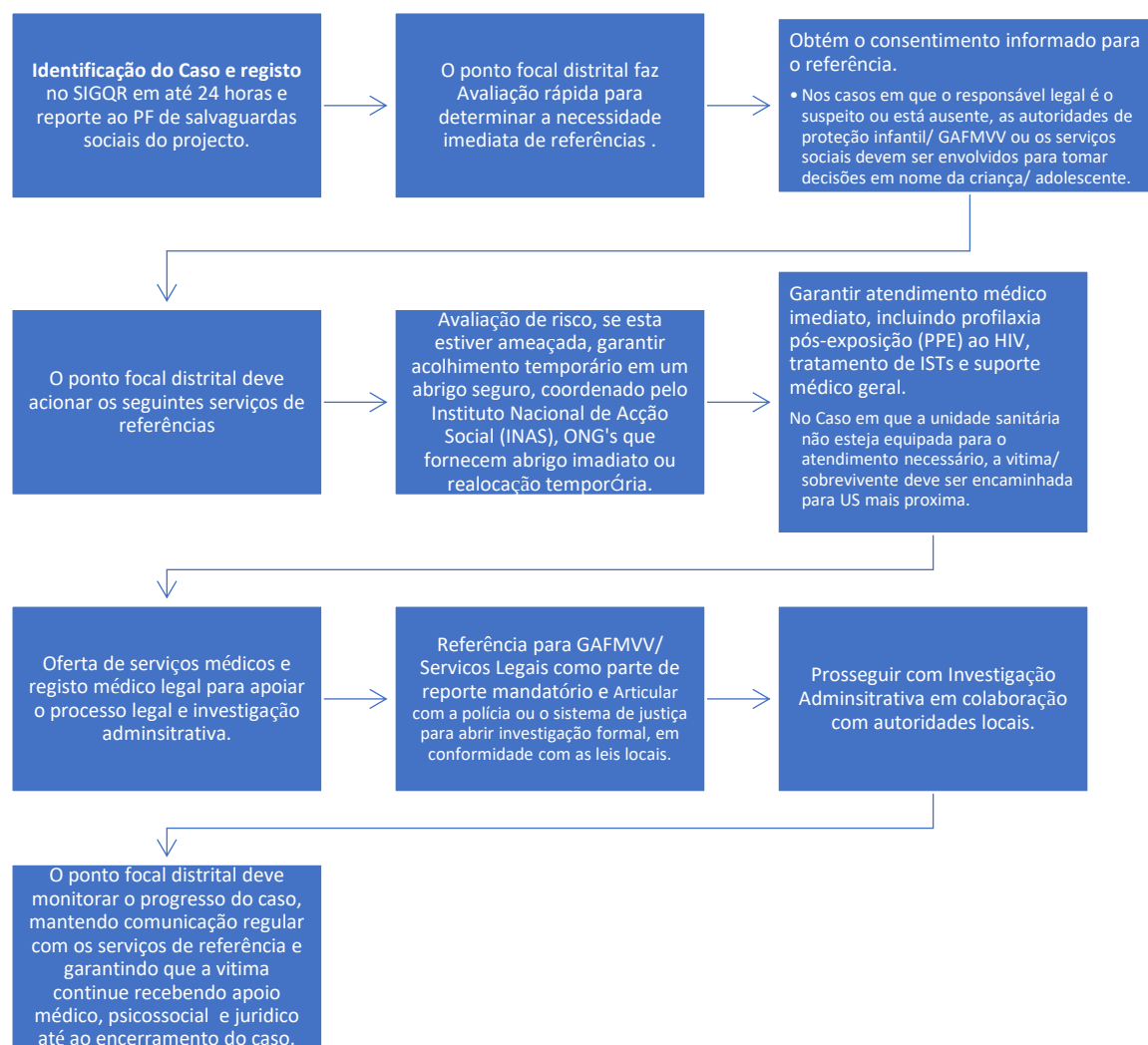


Figura 2 - Fluxo de referências para serviços de apoios para incidentes de EAS/AS relacionados ao projecto



6.2. Procedimentos Gerais do SRQ Específico para EAS/AS

Os procedimentos de gestão de queixas específicas de Exploração e Abuso Sexual, Abuso e Assédio Sexual (EAS/AS) devem ser rigorosos, centrados na sobrevivente e assegurar confidencialidade, segurança e eficácia em todas as etapas. Segue-se uma descrição detalhada dos procedimentos gerais que são descritos como passos:

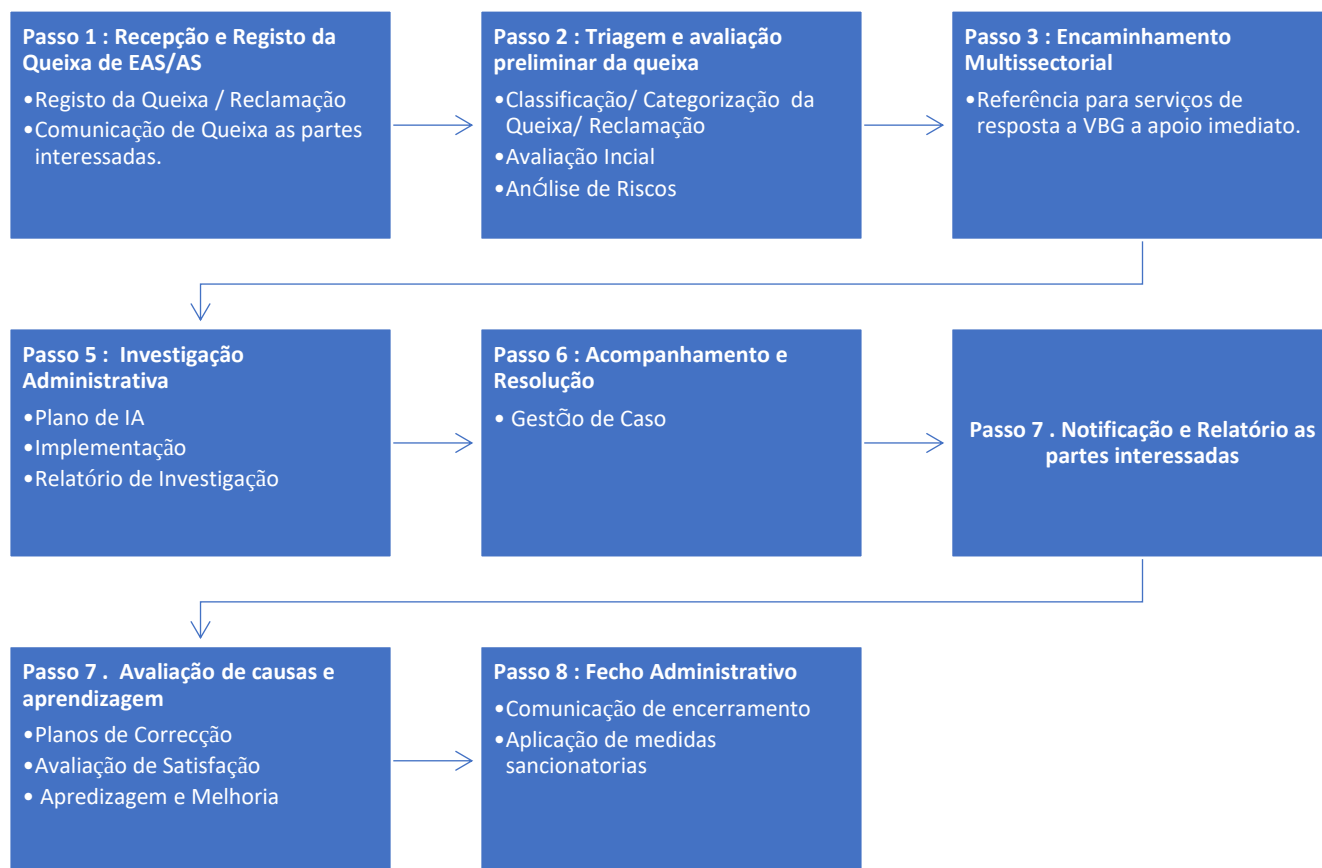


Figura - 3 Passos para gestão de queixas e reclamações específicas de EAS/AS para o EAGER.

Passo 1: Recepção e Registo da Queixa de EAS/AS

A recepção da queixa de EAS/AS é o primeiro ponto de contacto que a vítima/ sobrevivente tem com o SRQ, e esta pode ser feita a partir de qualquer ponto de entrada e deve ser tratada com empatia, profissionalismo e sigilo e urgência tais como:

- Presencialmente com um operador SRQ ou ponto focal treinado;
- Caixas de denúncia físicas, colocadas em locais discretos e acessíveis.
- Por linhas telefónicas confidenciais ou SMS gratuitos;
- Através de plataformas electrónicas seguras, como formulários online criptografados;



Acções:

- O operador deve receber e ouvir sobre a denuncia/reclamação sem interrupções e evitar perguntas desnecessárias que possam revitimizar a pessoa com queixa;
- Confirmar à sobrevivente que as informações serão mantidas confidenciais e que apenas pessoal autorizado terá acesso. Todos sobreviventes devem consentir formalmente que as suas queixas sejam registadas e investigadas, este consentimento pode ser retirado a qualquer momento total ou parcialmente e os serviços podem ser oferecidos de acordo com a vontade da vítima/ e ou seus familiares;
- Registrar a queixa no sistema, garantindo que os dados sejam armazenados de forma segura na plataforma electrónica de forma anonimizada;
- Todas as queixas são registadas no SIGQ, com informações essenciais como identificação do reclamante (se disponível), descrição do problema, localização, data do incidente e evidências preliminares;
- A natureza da queixa é analisada para determinar se está relacionada ao projecto ou se é "fora do escopo".

Registo de Queixas Especificas EAS/AS

- Categorização inicial como queixa relacionada a EAS/AS (Queixa Tipo 4);
- Tipo de sensibilidade (ex.: Violência Baseada no Género, assédio, exploração sexual);
- Possíveis implicações para as partes envolvidas;
- Necessidade de medidas de proteção imediatas;
- Identificação da Pessoa Queixa: A pessoa pode se identificar ou manter o anonimato. Alguém pode registar a queixa em nome da vítima;
- Consentimento: Verificar e registar o consentimento da pessoa queixa para o tratamento de seus dados e notificações.

Quanto ao registo no SIGQR a tela de registo da queixa/reclamação organiza o processo de inserção dos dados em quatro etapas sequenciais:

- Perfil da Queixa: Informações demográficas da pessoa que apresenta a queixa;
- Detalhes da Queixa: Descrição do caso, inclusão de evidências (se aplicável) e a data de ocorrência;
- Local de Ocorrência: Dados geográficos, como província, distrito, comunidade e ponto de referência;
- Contacto/Consentimento: Dados de contacto e consentimento do queixoso para receber notificações sobre o progresso da queixa ou para ser contactado pela equipa de gestão.

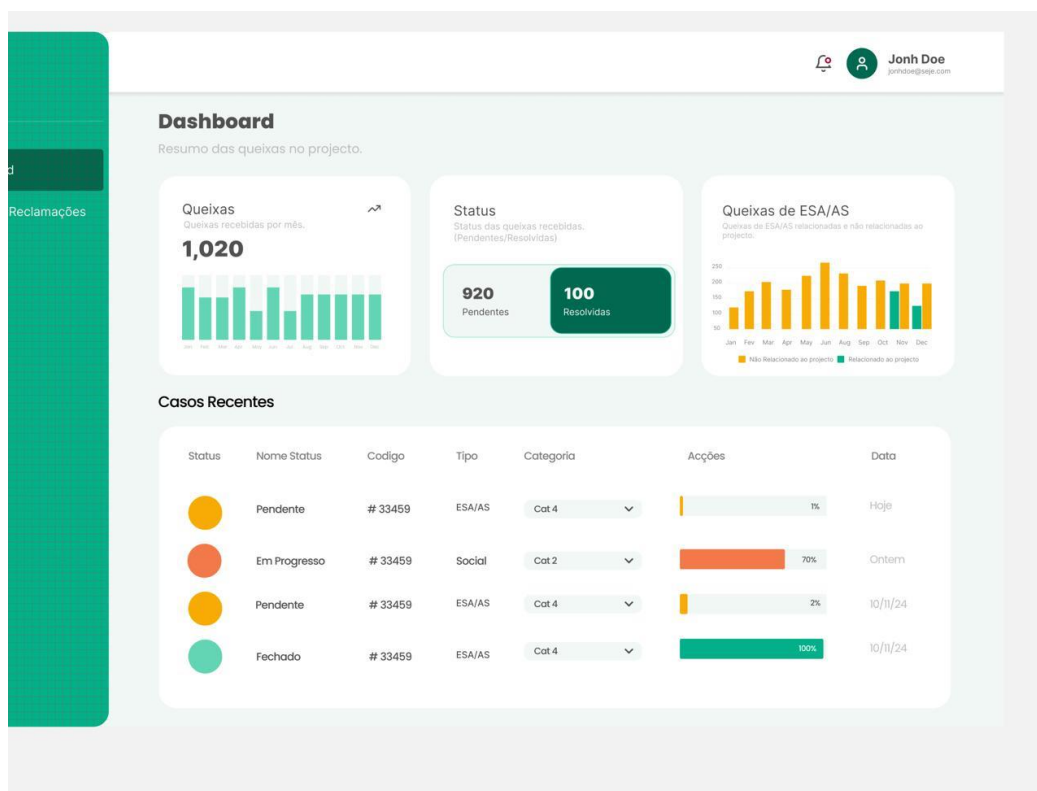


Figura 4 - Dashboard com a lista de queixas/reclamações

Após o preenchimento dessas etapas, a queixa é registada no sistema e automaticamente listada na tela de listagem de queixas/reclamações.



Figura 5 - Tela de Registo de Queixas/Reclamações – Etapa 1, capturando dados relacionados ao perfil da queixa

Passo 2.: Categorização e avaliação preliminar da queixa

Verificação Inicial

Confirmar se a queixa está relacionada a funcionários, contratados, subcontratados ou actividades associadas ao projecto. Identificar se o incidente ocorreu em locais ou contextos directamente vinculados às operações do projecto. Rever o Código de Conduta assinado pelo suposto agressor (se identificado) e validar a inclusão do incidente nos registos ou relatórios do projecto.

Recepção e Avaliação Preliminar

Após a recepção da queixa, esta é comunicada as diversas partes interessadas equipa de gestão de queixas deve analisar os detalhes fornecidos, considerando datas, locais e descrição do incidente. Esta análise visa identificar os elementos básicos da queixa:

- Identificação do denunciante e/ou sobrevivente (com dados pessoais anonimizados para protecção da identidade);
- Identificação do(s) alegado(s) agressor(es) e relação com o projecto, seja directa ou indirectamente;
- Descrição inicial do incidente, incluindo data, local e circunstâncias;
- Possíveis testemunhas ou evidências preliminares;
- Confirmar se a queixa tem informações suficientes para ser processada. Se necessário, o reclamante é contactado para fornecer mais detalhes de maneira sensível e respeitosa;



- Verificar se o incidente envolve funcionários, contratados, subcontratados ou actividades do projecto;
- Concluir a verificação no prazo de 48 horas após o recebimento inicial.

Classificação e Gravidade

Avaliar se o incidente configura exploração, abuso ou assédio sexual, conforme definido pela legislação nacional e pelo Código de Conduta do projecto. Determinar a gravidade da queixa com base em:

- Tipo de violência (exploração, assédio ou abuso sexual).
- Idade da vítima (menores de 18 anos implicam maior gravidade e urgência).
- Grau de vulnerabilidade da vítima (dependência, poder do agressor, risco de retaliação).
- Impacto físico, emocional, psicológico ou social na vítima.
- Potencial impacto no projecto.

Contacto e Consentimento Informado

Se informações adicionais forem necessárias, o reclamante deve ser contactado de maneira sensível e respeitosa. Antes de prosseguir, é essencial obter o consentimento explícito do sobrevivente ou de seu representante legal, assegurando que compreenda:

- O processo de investigação e as etapas subsequentes.
- Garantias de confidencialidade.
- Serviços disponíveis para apoio psicológico, médico e jurídico.

Determinação do Nível de Risco

- Avaliar o impacto imediato no sobrevivente, incluindo riscos de segurança, impacto psicológico e possíveis consequências legais ou reputacionais para o projecto. Identificar medidas de proteção imediatas, como relocação para abrigo seguro, se necessário.
- Envolver especialistas, como psicólogos, assistentes sociais ou membros do mecanismo multisectorial, para uma avaliação aprofundada das necessidades do sobrevivente. Essa consulta ajuda a determinar os riscos e a adequação das medidas de proteção.

Elaboração do Plano de Acção Preliminar: Com base na avaliação, desenvolver um plano de acção que inclua:

- Encaminhamento para serviços essenciais, como saúde, proteção e assistência jurídica.
- Comunicação com a equipa de investigação administrativa para início das análises formais.
- Implementação de medidas de proteção para prevenir retaliações ou novos riscos para o sobrevivente.

Acções:



- Priorizar casos que envolvam riscos graves e **encaminhá-los rapidamente** para os serviços necessários de acordo com as necessidades da/o sobrevivente.
- Registar as decisões tomadas no sistema centralizado e identificar o **próximo ponto de acção** (ex.: encaminhamento, notificação ou investigação).
- Definir se a queixa é procedente ou não.

A queixa será considerada procedente quando:

- A queixa está dentro do escopo do projecto EAGER e envolve beneficiários, funcionários, parceiros ou serviços relacionados ao projecto.
- A queixa contém informações claras e suficientes para ser investigada ou encaminhada para os serviços apropriados.

Acções a Serem Tomadas:

- **Registo e Comunicação:** A queixa é registada no sistema de gestão de queixas e o reclamante recebe confirmação de recebimento tanto para pessoa com queixa como para as partes interessadas do projecto.
- **Avaliação Preliminar:** A queixa é avaliada quanto à sua gravidade, urgência e impacto, com a determinação de acções imediatas, como encaminhamento para serviços de saúde, apoio psicológico ou assistência jurídica.
- **Encaminhamento Multisectorial:** A queixa é encaminhada para os serviços necessários (saúde, justiça, apoio psicossocial) conforme a natureza da queixa.
- **Investigação Administrativa:** Quando aplicável, uma investigação formal é iniciada para apurar os factos, respeitando os prazos estabelecidos (geralmente 15 dias). Antes do início da IA, deve ser feita análise de risco para a sobrevivente e investigadores, quando existir risco de retaliação considerável deve ser implementado plano de mitigação destes riscos para garantir que a IA prossiga com segurança. Se não foi possível garantir este facto, a IA pode ser cancelada ou protelada.
 - **Os incidentes de EAS/AS** são de reporte obrigatório as autoridades legais, sendo assim a IA não deve sobrepor-se a investigação legal. Nestes casos a cooperação com sistema legal é crucial para partilha de informações para finalizar os processos de investigação administrativa.
- **Resolução e Fecho:** O progresso da queixa é monitorado até sua resolução, com a vítima sendo informada ao longo do processo. A queixa é fechada no SQ.

A queixa será considerada improcedente quando:

- A queixa não está relacionada a um incidente de EAS/AS ou não envolve aspectos do projecto EAGER.
- A queixa não contém informações suficientes ou claras para iniciar uma investigação.

Acções a Serem Tomadas:



- **Comunicação:** A pessoa com queixa é notificada de forma clara que a queixa não será tratada pelo SRQ do EAGER, com uma explicação sobre os motivos.
- **Encaminhamento a Outras Instâncias:** Se aplicável, A pessoa com queixa é orientada ou encaminhada para as autoridades ou serviços competentes (por exemplo, para queixas que não são do âmbito do projecto).
- **Fecho da Queixa no SRQ:** A queixa é registada como "não procedente" no sistema e arquivada, mantendo a transparência do processo.

Tratamento de Queixas Não Relacionadas ao Projecto

- Confirmar que a queixa não está vinculada às actividades do projecto.
- Registar a queixa como "fora do escopo" no SIGQ.
- Determinar serviços ou entidades apropriadas para tratamento do caso.
- Informar o reclamante sobre o encaminhamento, fornecendo um recibo formal com:
 - Data e detalhes do encaminhamento.
 - Nome e contacto da entidade que recebe a referência.
 - Código de para identificar o processo futuramente.
- Emitir uma carta de encerramento formalizando que o caso foi transferido para fora do escopo do projecto.
- Realizar acompanhamento junto à entidade receptora para confirmar o tratamento do caso, especialmente em queixas sensíveis.

Passo 3: Encaminhamento Multisectorial Para Serviços de Resposta a EAS/AS

As queixas específicas de EAS/AS exigem uma resposta integrada e multisectorial disponível no mapa de serviços assegurando apoio adequado às sobreviventes.

Serviços de Apoio Prioritários:

- **Apoio médico:** Encaminhamento imediato para cuidados de saúde, incluindo tratamento pós-violação, profilaxia de ISTs e cuidados de saúde mental e medicina legal sempre que necessário.
- **Apoio psicossocial:** Encaminhamento para aconselhamento psicológico ou grupos de apoio especializados.
- **Assistência jurídica:** Encaminhamento para serviços legais para garantir os direitos da sobrevivente e iniciar processos legais, se assim desejado.
- **Protecção social:** Activação de medidas de protecção para garantir a segurança da sobrevivente.

Acções:

- Garantir que todos os encaminhamentos sejam realizados com **consentimento informado** da sobrevivente.
- Documentar as acções realizadas e manter a comunicação aberta e respeitosa com a vítima, informando-a dos progressos em todos estágios



Passo 4. Documentação e comunicação

A documentação das queixas deve ser feita de forma ética e confidencial, garantindo a proteção dos dados sensíveis no sistema integrado de registo de queixas.

Acções:

- Utilizar sistemas eletrónicos criptografados com **acesso restrito**;
- Armazenar os dados de forma anonimizados, sempre que possível;
- Garantir que apenas **pessoal autorizado e treinado** possa ter acesso aos registos;
- Implementar medidas físicas de segurança para documentos impressos, como armários trancados.
- Comunicar as partes interessadas (Unidade Implementadora do Projecto em 24 horas, investidores em 48 horas)
- Planificação de investigação administrativa sempre que aplicável.

Passo 5: Investigação Administrativa

Quando aplicável, deve ser conduzida uma investigação administrativa (IA) que deve ser finalizada em no máximo 15 dias para apurar se houve ou não violação do código de conduta e tomar medidas adequadas para evitar a recorrência destes incidentes. Após a IA, deve ser elaborado

Acções:

- Designar uma equipe de investigação imparcial, respeitando princípios de **confidencialidade e ética**;
- Garantir que o processo evite **revitimização** da sobrevivente;
- Colher evidências e depoimentos, assegurando a proteção das testemunhas;
- Elaborar relatórios detalhados, incluindo recomendações para acções correctivas ou disciplinares.

Descrição do Procedimento

Todo processo de IA deve respeitar a abordagem centrada no sobrevivente onde esta é colocada no centro das decisões, com respeito às suas escolhas de decisões, nomeadamente:

- A. Solicitar consentimento informado antes de qualquer acção de investigação administrativa, assegurando a autonomia da vítima e mantendo a confidencialidade das informações, que só devem ser partilhadas quando estritamente necessário. O princípio de "não causar danos" é aplicado para prevenir revitimização e retraumatização.
- B. Durante a investigação administrativa, as informações sobre a acusação e a investigação devem ser tratadas de forma confidencial e partilhadas apenas sob acordo de confidencialidade.



- C. A vítima/ sobreviventes e ou seus representantes devem ser informada sobre os procedimentos e possíveis consequências, com consentimento por escrito solicitado antes de avançar.
- D. A autonomia da vítima deve ser respeitada, permitindo que ela decida se deseja participar ou encerrar sua cooperação no processo.
- E. As conclusões devem ser baseadas em factos e evidências confiáveis, sem prejulgamentos.
- F. Nas investigações envolvendo crianças, é fundamental respeitar seus direitos, dignidade e interesses superiores. A criança deve receber informações claras, participar do processo e ser acompanhada por um adulto de confiança escolhido por ela.
- G. O sujeito da investigação tem direito a ser notificado de forma justa e prévia sobre a investigação, com detalhes das acusações. Ele pode fornecer sua versão dos eventos, apresentar evidências e revisar o registo de sua entrevista, corrigindo imprecisões, se necessário.
- H. As vítimas devem ser encaminhadas para serviços essenciais, como saúde (profilaxia pós-exposição, tratamento de ISTs, suporte psicológico), abrigo temporário e assistência jurídica. As necessidades da vítima devem ser atendidas de forma coordenada e multisectorial. Durante todo o processo, as partes envolvidas devem ser informadas de forma clara sobre seus direitos, o andamento do processo e os prazos aplicáveis. Suporte adicional, como a presença de uma pessoa de confiança durante entrevistas, deve ser oferecido, caso solicitado.

A aplicação da abordagem centrada no sobrevivente deve ser monitorada regularmente no SRQ, com avaliações periódicas para corrigir falhas.

Fases do Processo de Investigação Administrativa

1. O comité deve ser formado de maneira imparcial, assegurando que nenhum membro tenha interesses directos ou indirectos no resultado da investigação.
2. A composição inclui:
 - **Gestor da Investigação:** Supervisiona o processo, assegura que os procedimentos sejam seguidos correctamente e aprova o plano de investigação. Deve possuir conhecimento aprofundado sobre políticas e procedimentos de investigação.
 - **Investigador Principal (ou Líder) e Co Investigador:** Responsáveis pela colecta e análise de evidências, realização de entrevistas e redação do relatório final. Especialistas em proteção infantil, análise de dados digitais, tradutores e advogados podem ser incluídos conforme necessário.
 - **Membro de Ligação com a Vítima/Sobrevivente:** Garante que a vítima esteja informada sobre o processo e suas etapas.

Passos para Investigação Administrativa:

1. **Planificação da Investigação:** Elaborar um plano que inclua a ordem das entrevistas, colecta de evidências e prazos. Colectar informações detalhadas sobre a queixa, como identificação do sujeito da queixa, consentimento da vítima e considerações jurídicas.
2. **Avaliação de Riscos:** Realizar uma avaliação inicial para identificar riscos à vítima, testemunhas e investigadores, como retaliação ou exposição pública, classificando os riscos em alto, grave, moderado ou baixo.



3. **Planificação de Entrevistas:** Considerar detalhes do incidente, características das testemunhas (idade, sexo, cultura, necessidades especiais) e organizar a sequência das entrevistas: primeiro a vítima, depois testemunhas, e, por último, o sujeito da queixa.

Métodos de Entrevista:

1. **Preparação:** Organizar um local seguro, confortável e confidencial, com suporte psicológico disponível.
2. **Atenção:** Demonstrar escuta activa, evitar pressionar respostas e usar linguagem neutra e compreensiva.
3. **Comunicação:** Fazer perguntas abertas, confirmar a compreensão do relato e explicar o processo de investigação e os próximos passos.
4. **Encerramento:** Recapitular os principais pontos, agradecer pela colaboração e informar sobre os próximos passos. Documentar todas as informações de forma clara e precisa.

Entrevistas Específicas:

- **Crianças:** Obter consentimento dos responsáveis, usar linguagem compreensível, permitir acompanhamento por um adulto de confiança e considerar métodos alternativos, como desenhos ou figuras.
- **Pessoas com Deficiência:** Garantir acessibilidade e incluir especialistas para oferecer suporte adequado.

Considerações Gerais:

1. Garantir que o processo seja conduzido de forma justa, segura e imparcial, respeitando a dignidade e os direitos de todas as partes envolvidas.
2. Todas as entrevistas devem ser gravadas, com consentimento prévio, e seguidas de relatórios detalhados.
3. As evidências devem ser protegidas e analisadas com rigor, evitando contaminação ou influências externas.

Colheita de Evidências

A colecta de evidências é uma parte essencial de qualquer investigação. Deve ser feita de forma diligente, sequencial e documentada, seguindo procedimentos consistentes para preservar a integridade dos dados. As evidências podem ser obtidas de documentos, meios digitais, testemunhos ou relatórios médicos e devem ser relevantes para apoiar ou refutar as queixas.

1. Tipos de Evidências:

- **Testemunhos:** Obtidos por meio de entrevistas com vítimas, testemunhas e sujeitos da queixa.
- **Documental:** Registos físicos ou eletrônicos, como contratos e escalas de trabalho.
- **Eletrônica:** Mensagens de texto, e-mails, chamadas telefônicas e outros dados digitais. Equipamentos eletrônicos podem ser apreendidos com consentimento por escrito.
- **Física:** Objectos tangíveis, como roupas ou equipamentos, armazenados de forma segura até a conclusão da investigação.



- **Forense:** Análises científicas, como exames de medicina legal.
- 2. **Procedimentos para Colecta:**
 - Garantir que as evidências sejam relevantes e directamente relacionadas à queixa.
 - Documentar cada etapa da colecta para assegurar transparência e rastreabilidade.
 - Proteger as evidências contra alterações ou danos.

Análise de Evidências:

A análise consiste em avaliar todas as informações colectadas para estabelecer a veracidade das queixas. Deve-se considerar a consistência das evidências, sua credibilidade e relevância.

1. Critérios de Análise:

- **Plausibilidade:** Verificar se a sequência de eventos descrita é objectivamente possível.
- **Coerência:** Identificar contradições ou rupturas lógicas no relato.
- **Detalhamento:** Avaliar se o depoimento contém informações suficientes para ser considerado credível.

2. Matriz de Avaliação de Evidências (MAE):

- **Evidências Inculpatórias:** Apoiam a queixa.
- **Evidências Exculpatórias:** Refutam a queixa.
- **Relevância e Credibilidade:** Determinam a importância e confiabilidade das evidências.
- **Corroboração:** Identificar se as evidências são confirmadas por outras fontes.

Processo de Análise:

- Comparar depoimentos e documentos para verificar consistência.
- Identificar lacunas ou contradições nas evidências.
- Avaliar a credibilidade das fontes com base em informações verificáveis e coerência interna.
- Reunir a equipe investigativa para discutir as evidências e formular recomendações.

Resultados e Recomendações

- As conclusões devem ser baseadas em factos e no princípio do "equilíbrio de probabilidades".
- Recomendações podem incluir acções disciplinares, treinamentos adicionais ou encaminhamento para instâncias legais, conforme necessário.

Elaboração de Relatório de Investigação Administrativa

A elaboração do relatório de investigação administrativa é essencial para comunicar os resultados da investigação às partes interessadas e para propor acções correctivas. O relatório deve ser entregue dentro do prazo estabelecido de 15 dias após a entrada da queixa. Ele deve documentar de forma clara e factual como a investigação foi conduzida, fornecendo informações que auxiliem a administração na tomada de decisões.

Estrutura do Relatório de Investigação Administrativa:

1. Resumo:

Fornece um panorama conciso do processo de investigação, abrangendo desde a



queixa inicial até o relatório final. O resumo não deve incluir informações que não estejam no corpo principal do relatório.

2. **Introdução:**

Detalha informações gerais sobre a investigação, incluindo:

- Nome e número de referência do processo.
- Data do relatório e período da investigação.
- Declaração de confidencialidade.
- Escopo das queixas e referência às normas violadas.
- Identificação de todas as partes envolvidas, incluindo vítimas, testemunhas e sujeito da queixa.

3. **Metodologia:**

Descreve a abordagem utilizada na investigação, abrangendo:

- Funções e responsabilidades da equipe investigativa.
- Implementação de uma abordagem centrada na vítima/sobrevivente.
- Nível de prova utilizado (como o “equilíbrio de probabilidades”).
- Constrangimentos ou problemas enfrentados durante o processo.
- Registo de entrevistas realizadas, incluindo casos de não cooperação.

4. **Evidências:**

Resume os elementos de prova obtidos durante a investigação, incluindo:

- Provas que sustentam ou refutam a queixa.
- Circunstâncias agravantes ou atenuantes.
- Descrição detalhada das evidências apresentadas (documental, física, digital, testemunhal e forense).

5. **Conclusões:**

Apresenta os resultados de forma imparcial e baseada em factos, classificando cada alegação como:

- **Fundamentada:** Quando há evidências suficientes que indicam a ocorrência do comportamento alegado.
- **Não fundamentada:** Quando não há evidências suficientes ou elas refutam a ocorrência.
- **Inconclusiva:** Quando não é possível determinar a ocorrência com base nas evidências disponíveis.

6. **Ações Correctivas:**

Propõe medidas correctivas alinhadas às constatações e ao código de conduta. As acções devem abordar as causas raiz da má conduta e podem incluir:

- Treinamento adicional.
- Medidas disciplinares.
- Encaminhamento para autoridades competentes, se necessário.

7. **Apêndices:**

Incluem documentos que apoiam o relatório, como:

- Cronograma de investigação e plano de trabalho.
- Transcrições e anotações de entrevistas assinadas.
- Registos de evidências.
- Fotografias ou cópias de provas recolhidas.

Procedimentos Após a Finalização do Relatório:

1. **Aprovação:**

O relatório deve ser aprovado pelo gestor da investigação antes de ser submetido ao tomador de decisão responsável.

2. Encerramento:

Após a aprovação, os investigadores devem:

- Devolver ou transferir as evidências, conforme necessário.
- Organizar uma sessão de briefing para discutir o processo, lições aprendidas e melhorias futuras.

3. Resumo de Achados:

Utilizar uma tabela de achados para organizar e classificar as evidências como inculpatórias ou exculpatórias. Essa ferramenta auxilia na determinação do padrão de prova exigido e no alinhamento das conclusões com as evidências.

Conclusões Baseadas em Evidências:

As evidências colectadas e analisadas devem sustentar as conclusões do relatório. Os resultados devem ser apresentados com clareza, transparência e imparcialidade, assegurando que a investigação atenda aos padrões éticos e jurídicos.

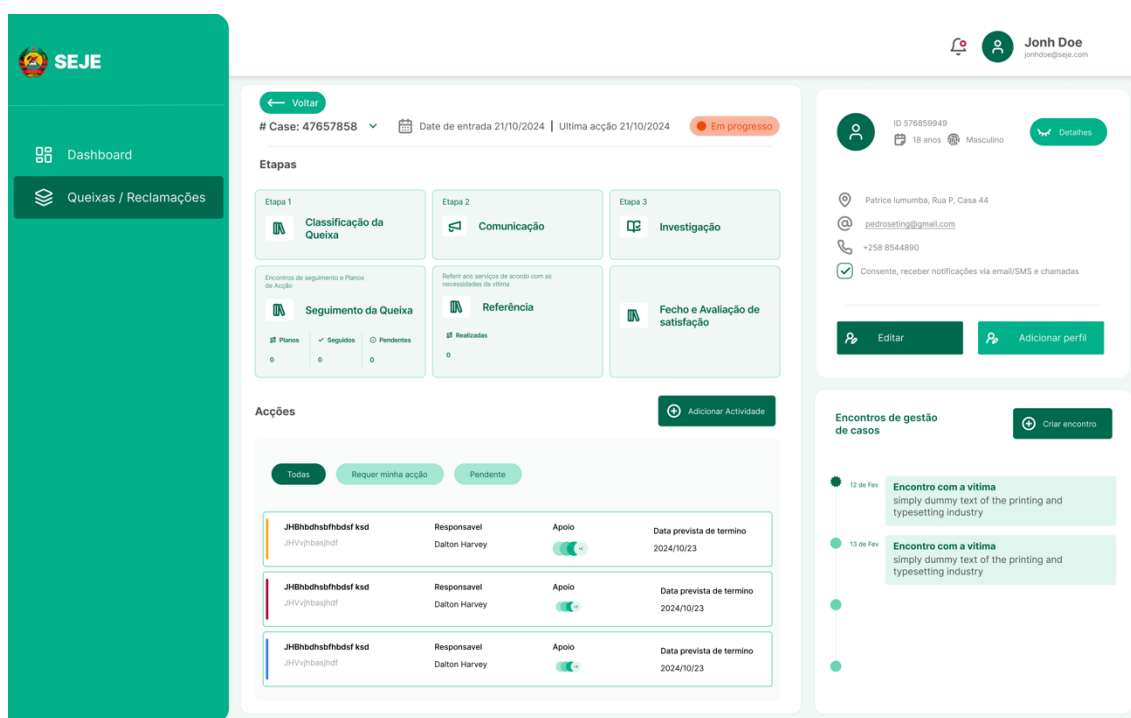


Figura 6 - Tela de acompanhamento do estado das Queixas e Acções

Passo 6: Acompanhamento e Resolução

O acompanhamento contínuo garante que as necessidades da sobrevivente sejam atendidas e que a queixa seja resolvida de forma adequada.

Acções:

- Informar a sobrevivente, de maneira clara e empática, sobre os progressos e resultados do processo;



- Monitorar a implementação das acções tomadas (encaminhamentos, investigações e medidas disciplinares);
- Garantir que os serviços necessários estejam **disponíveis e acessíveis** até o encerramento administrativo do caso.

Gestão de Casos Após Encerramento Administrativo da Queixa/ Reclamação

A gestão de casos de Violência Baseada no Género (VBG) é um método estruturado que visa apoiar sobreviventes, garantindo que sejam informados sobre todas as opções disponíveis, que seus problemas sejam identificados e acompanhados de forma coordenada, e que recebam apoio emocional durante todo o processo. Esse método permite a articulação entre diversos provedores de serviços para mitigar os efeitos físicos, emocionais e sociais da VBG, promovendo uma abordagem centrada no sobrevivente.

A gestão de casos de VBG deve seguir os seguintes princípios fundamentais: segurança, garantindo que as acções realizadas protejam a vítima de riscos adicionais; confidencialidade, assegurando que informações da vítima não sejam partilhadas sem consentimento; respeito, tratando a vítima com dignidade e garantindo que as suas escolhas sejam respeitadas; não discriminação, prestando serviços sem distinção de género, idade, religião, status social ou qualquer outro critério; melhor interesse da criança, sempre priorizando o bem-estar e os direitos das crianças envolvidas; abordagem centrada no sobrevivente, colocando as necessidades e decisões da vítima no centro do processo.

O processo inicia-se com a introdução e obtenção de consentimento informado, apresentando o processo de gestão de casos à vítima, explicando como o apoio será prestado e obtendo consentimento para recolher e partilhar informações, quando necessário, garantindo total transparência. Em seguida, é realizada uma avaliação de necessidades para compreender as necessidades físicas, emocionais e sociais da vítima, utilizando ferramentas estruturadas para avaliar sentimentos, actividades e relações que impactam a recuperação.

- Com base nessa avaliação, é desenvolvido um plano de caso personalizado, que inclui objectivos claros para apoiar a vítima, acções específicas para abordar as prioridades identificadas e indicação de serviços necessários, como saúde, apoio psicológico, segurança e assistência jurídica. Após a definição do plano, são identificados e coordenados encaminhamentos para provedores de serviços adequados, como Centros de Atendimento Integrado (CAI), Serviços Amigos de Adolescentes e Jovens (SAAJ), Gabinetes de Atendimento à Família e Menores Vítimas de Violência, unidades de saúde para profilaxia pós-exposição, gestão de ISTs e apoio à saúde sexual e reprodutiva. É essencial monitorar a resposta dos serviços para evitar lacunas ou fragmentação no atendimento.
- A gestão de casos inclui também acompanhamento regular para avaliar o progresso da vítima em relação ao plano de caso, adaptando-o conforme necessário com base na evolução das necessidades e fornecendo apoio emocional contínuo durante todas as interações. O caso é encerrado formalmente quando os objectivos forem alcançados ou



quando a vítima decidir encerrar o processo, assegurando que ela saiba como ter acesso a serviços futuros, caso necessário.

- Os gestores de casos de VBG têm o dever de proporcionar apoio centrado no sobrevivente durante todo o processo, realizar avaliações de necessidades de forma ética e confidencial, desenvolver planos de caso individualizados, coordenar encaminhamentos para serviços adequados, oferecer aconselhamento e apoio emocional contínuo, e monitorar a execução do plano, atualizando-o conforme necessário. Com o uso de ferramentas como questionários de avaliação, guias de planeamento de acções, redes de provedores de serviços e protocolos de confidencialidade, o processo garante uma resposta coordenada e eficaz às necessidades da vítima.
- O objectivo final é reduzir os impactos físicos, emocionais e sociais da VBG, melhorar o acesso a serviços de saúde, apoio psicossocial e justiça, além de empoderar o sobrevivente, permitindo que recupere autonomia e controle sobre sua vida. Este processo assegura uma abordagem ética, coordenada e centrada no sobrevivente, promovendo a recuperação e a reintegração social de vítimas de VBG.

Passo 7: Notificação e Relatório

Os casos graves de EAS/AS devem ser reportados de forma segura e anónima às instâncias superiores nomeadamente: **Unidade de Gestão do Projecto (UGP)** e **Banco Mundial**, conforme os protocolos de reporte acordados.

Acções:

- Produzir relatórios periódicos com dados **anonimizados e agregados**;
- Assegurar que as informações reportadas não comprometam a segurança ou privacidade da sobrevivente.

Procedimento

A notificação e o relatório de casos graves de Exploração, Abuso Sexual e Assédio Sexual (EAS/AS) devem ser realizados seguindo protocolos claros e alinhados com os princípios de confidencialidade e proteção da sobrevivente.

Objectivos:

1. Garantir que informações sobre casos de EAS/AS sejam reportados às instâncias superiores de forma segura e anónima.
2. Assegurar que o reporte não comprometa a segurança, dignidade ou privacidade da sobrevivente.
3. Cumprir os protocolos estabelecidos pela Unidade de Gestão do Projecto (UGP) e pelo Banco Mundial e procedimentos descritos no SRQ.

Etapas do Procedimento:



1. Identificação do Caso para Notificação:

- Determinar se o caso se enquadra na categoria de gravidade definida pelos protocolos, incluindo situações que envolvam contato sexual não consensual, abuso de poder ou risco imediato à sobrevivente.

2. Preparação para o Reporte:

- Garantir que os dados colectados sejam anonimizados, evitando informações que possam identificar directamente a sobrevivente ou outras partes envolvidas.
- Validar a precisão dos dados com a equipe de investigação antes de encaminhá-los.

3. Notificação à Unidade de Gestão do Projecto (UGP):

- Encaminhar o caso ao ponto focal designado na UGP, utilizando canais seguros e protegidos.
- Incluir um resumo do caso com dados anonimizados, destacando as medidas tomadas e as necessidades urgentes de apoio.

4. Reporte ao Banco Mundial:

- Elaborar o relatório com base nos protocolos acordados com o Banco Mundial, assegurando:
 - Dados agregados e anonimizados.
 - Detalhes sobre as medidas implementadas e os próximos passos no acompanhamento do caso.
 - Idade e sexo da vítima.
 - Confirmação da ligação com o projecto (Código de Conducta do trabalhador).
- Respeitar os prazos estabelecidos, garantindo que o reporte inicial ocorra dentro de 72 horas após a identificação do caso.

5. Produção de Relatórios Periódicos:

- Compilar informações sobre casos reportados, incluindo:
 - Número de casos, tipos de incidentes e status das investigações.
 - Acções correctivas e preventivas implementadas.
- Garantir que os relatórios sejam revisados pela UGP antes de serem submetidos ao Banco Mundial.

6. Confidencialidade e Segurança da Informação:

- Utilizar sistemas seguros para o armazenamento e transmissão de informações.
- Garantir que apenas pessoal autorizado tenha acesso aos dados.
- Implementar medidas de mitigação de riscos para evitar a exposição das partes envolvidas.

Padrões Éticos e Recomendações:

- Todos os relatórios devem seguir os princípios de confidencialidade e a abordagem centrada na sobrevivente.
- As informações devem ser utilizadas exclusivamente para melhorar os sistemas de resposta e prevenir futuros incidentes.



- Reuniões regulares devem ser realizadas para avaliar a eficácia dos mecanismos de notificação e relatar os progressos às partes interessadas.

Passo 8: Avaliação de causas e aprendizagem

Estabelecer um processo para identificar as causas subjacentes de incidentes ou queixas, prevenir reincidências e mitigar riscos futuros, integrando medidas correctivas no Plano de Gestão Ambiental e Social (ESMP). Aplica-se a todas as queixas ou incidentes relacionados às operações do projecto, abrangendo questões administrativas, operacionais, sociais ou comportamentais.

Procedimento de Análise de Causa Raiz (ACR) para Incidentes de EAS/AS

A Análise de Causa Raiz (ACR) é um processo estruturado para identificar factores subjacentes que contribuíram para incidentes de Exploração, Abuso Sexual e Assédio Sexual (EAS/AS) e desenvolver estratégias de prevenção. O objectivo é abordar não apenas as causas imediatas, mas também os problemas sistêmicos que permitiram a ocorrência do incidente.

Etapas da Análise de Causa Raiz:

- 1. Identificação de Causas Imediatas e Subjacentes:**
 - Determinar falhas específicas em políticas, supervisão, comunicação, ou cultura organizacional que contribuíram para o incidente.
 - Categorizar factores humanos, organizacionais, ambientais e de supervisão.
- 2. Análise de Factores Críticos:**
 - **Políticas e Procedimentos:** Avaliar se as políticas de EAS/AS foram claras, compreendidas e implementadas de maneira consistente.
 - **Supervisão:** Verificar se os supervisores desempenharam suas funções de maneira adequada e receberam treinamentos específicos.
 - **Formação e Capacitação:** Examinar a eficácia dos treinamentos oferecidos sobre EAS/AS, incluindo frequência, abrangência e compreensão do conteúdo.
 - **Comunicação:** Identificar lacunas na divulgação de informações sobre procedimentos de denúncia e políticas de EAS/AS.
 - **Ambiente de Trabalho:** Analisar se características do ambiente físico (como áreas isoladas ou pouca iluminação) contribuíram para o incidente.
 - **Liderança e Cultura Organizacional:** Avaliar o nível de comprometimento da liderança em relação à prevenção de EAS/AS e o impacto da cultura organizacional no incidente.
- 3. Desenvolvimento do Plano de Acção Correctiva:**
 - Formular acções específicas para mitigar os riscos e abordar as falhas identificadas. E priorizar as acções com maior impacto para mitigação de risco.
 - Estabelecer prazos claros e atribuir responsabilidades para a implementação das acções.



- Garantir que o plano incluía mecanismos de monitoramento e avaliação contínua.

4. Implementação das Acções Correctivas:

- Actualizar políticas de EAS/AS para garantir acessibilidade e clareza nos procedimentos de denúncia.
- Reforçar a supervisão com treinamentos adicionais para gestores.
- Melhorar estratégias de comunicação para aumentar a transparência e promover o uso dos canais de denúncia.
- Realizar mudanças físicas no ambiente de trabalho, como melhorias em iluminação e monitoramento em áreas vulneráveis.

5. Monitoria e Avaliação:

- Acompanhar a implementação das medidas correctivas para garantir eficácia.
- Avaliar continuamente os resultados por meio de auditorias internas e feedback dos colaboradores.
- Ajustar estratégias com base em lições aprendidas e novas informações.

Exemplos de Perguntas de Orientação para ACR:

- As políticas de EAS/AS eram adequadas e compreendidas por todos os colaboradores?
- Quais lacunas foram identificadas no treinamento sobre EAS/AS?
- Houve falhas específicas na supervisão que poderiam ter prevenido o incidente?
- O ambiente de trabalho possuía características que facilitavam o incidente?
- A cultura organizacional incentivava ou tolerava comportamentos inadequados?

Desenvolvimento do Plano de Acção Correctiva:

O plano deve ser detalhado, com metas específicas, prazos definidos e responsáveis claros. Exemplos de acções incluem:

- Rever e reforçar os treinamentos obrigatórios sobre EAS/AS.
- Implementar sistemas de comunicação mais eficazes para divulgar políticas e canais de denúncia.
- Garantir supervisão mais próxima e frequente em áreas de risco.
- Estabelecer mecanismos para avaliar a eficácia das acções implementadas.

Análise de Causas e Proposta de Planos de Correção:

- Utilizar ferramentas como a técnica dos "5 Porquês" ou chuva de ideias para identificar a causa raiz do problema.
- Determinar a causa raiz do problema para desenvolvimento de soluções eficazes.
- Identificar possíveis causas:
 - Operacional: Falhas no fornecimento de insumos ou comunicação ineficaz com beneficiários.



- Gestão: Má alocação de recursos ou falhas no planeamento.
- Contextual: Barreiras sociais, culturais ou geográficas.
- Comportamental: Condutas inadequadas por parte de funcionários ou stakeholders.

Elaboração de Planos de Correção

- Desenvolver um plano de acção que aborde as falhas identificadas com base na análise das causas.
- Submeter o plano à aprovação da equipe de gestão de salvaguardas.
- Incluir no plano:
 - Objectivos específicos: Solucionar o problema imediato e prevenir sua recorrência.
 - Acções correctivas: Medidas destinadas a resolver a queixa no curto prazo.
 - Acções preventivas: Ajustes sistêmicos para evitar casos futuros.
 - Responsáveis: Designação clara de responsáveis por cada etapa do plano.
 - Prazos: Definição de datas específicas para a implementação de cada acção.
 - Recursos necessários: Identificação de logística, materiais ou financiamento adicional.

Prazos de Gestão

- Garantir que queixas administrativas ou operacionais sejam encerradas em até 15 dias úteis.
- Estabelecer prazos específicos para cada etapa do plano de correção e acompanhar rigorosamente.



Passo 9: Fecho Administrativo

Apos a conclusão da investigação administrativa e aplicação de sanções, Encerrar formalmente os casos após a conclusão das acções correctivas e assegurar que todas as partes interessadas sejam notificadas, garantindo a implementação das soluções e a prevenção de problemas semelhantes no futuro.

Etapas do Fechamento Administrativo

1. Confirmação da Conclusão das Acções Correctivas:

- Verificar se todas as acções correctivas recomendadas no relatório de investigação foram implementadas e concluídas com sucesso.
- Garantir que as medidas preventivas e melhorias nos processos internos foram integradas de forma eficaz.

2. Preparação do Relatório Final:

- Elaborar um relatório final detalhando:
 - O resumo do caso, incluindo as etapas da investigação e as evidências analisadas.
 - As acções correctivas realizadas e seus impactos.
 - Recomendações adicionais para melhorias contínuas e prevenção de futuros problemas.
- Anexar registos relevantes, como transcrições de entrevistas, registos de evidências e documentação das acções correctivas.

3. Partilhar o Relatório Final:

- Fornecer uma versão apropriada do relatório final ao reclamante, excluindo informações confidenciais ou que possam comprometer terceiros.
- Partilhar o relatório com as partes interessadas relevantes, incluindo:
 - Unidade de Gestão do Projecto (UGP);
 - Representantes do mecanismo de salvaguardas;
 - Outras partes afectadas ou envolvidas.

4. Notificação das Partes Interessadas:

- Notificar formalmente todas as partes interessadas sobre o encerramento do caso.
- Comunicar os resultados alcançados e as mudanças implementadas no processo ou no ambiente organizacional, quando aplicável.
- Garantir que o reclamante seja informado sobre o encerramento do caso e as soluções aplicadas, destacando os canais disponíveis para feedback.

5. Registo e Arquivamento:

- Actualizar o Sistema Integrado de Gestão de Queixas (SIGQ) com os seguintes dados:
 - Status do caso como "encerrado".
 - Detalhes do relatório final e das acções correctivas implementadas.
- Arquivar todos os registos e documentos do caso em local seguro e de fácil acesso para auditorias futuras.



Prazos:

- **Casos Regulares:** Concluir o processo de investigação e fechamento administrativo em até 15 dias úteis.
- **Casos Urgentes ou Sensíveis:** Concluir em até 48 horas.

Apelação para Incidentes de Exploração, Abuso Sexual e Assédio Sexual (EAS/AS)

No caso de decisão de resolução não satisfatória para incidentes de EAS/AS, as partes interessadas podem iniciar o processo de apelação através de qualquer porta de entrada do SRQ. Para garantir um processo justo, transparente e centrado no sobrevivente para revisar e responder às apelações relacionadas a investigações e decisões sobre incidentes de EAS/AS.

Etapas do Procedimento de Apelação:

1. Recepção da Apelação:

- O reclamante ou o sujeito da investigação tem o direito de apelar da decisão inicial no prazo de 10 dias úteis após a notificação dos resultados.
- A apelação deve ser submetida por escrito ao órgão responsável (UGP, Comissão de Apelação ou outra estrutura designada), ou através de alguma porta de entrada do SRQ
- A submissão deve incluir justificativa detalhada, identificando as razões para a apelação (erros factuais, falhas processuais, novas evidências, entre outros).

2. Avaliação da Admissibilidade:

- A Comissão de Apelação revisa a apelação para determinar se há base legítima para reabertura do caso.
- Caso a apelação seja considerada inadmissível (ex.: ausência de novas evidências ou falha em apontar irregularidades), o reclamante é notificado por escrito com uma explicação clara.

3. Constituição da Comissão de Apelação:

- Uma equipe independente, sem vínculos directos com a investigação inicial, é designada para analisar o caso.
- A comissão deve incluir pelo menos:
 - Um especialista em salvaguardas sociais.
 - Um representante jurídico (advogado ou paralegal).
 - Um ponto focal especializado em VBG ou EAS/AS.
 - Quando aplicável, um especialista em proteção infantil.

4. Revisão do Caso:

- A Comissão de Apelação revisa todas as informações e documentos relacionados, incluindo:
 - O relatório de investigação inicial.
 - Evidências recolhidas (testemunhos, documentos, provas físicas).
 - Novas informações apresentadas na apelação.



- Se necessário, a comissão pode realizar entrevistas adicionais com o sobrevivente, testemunhas ou o sujeito da investigação, garantindo os princípios de confidencialidade e segurança.
- 5. **Decisão sobre a Apelação:**
 - A Comissão de Apelação toma uma decisão final com base nos seguintes critérios:
 - Validade das novas evidências apresentadas.
 - Conformidade do processo inicial com as normas organizacionais.
 - Qualidade e suficiência das provas recolhidas.
 - As possíveis decisões incluem:
 - **Confirmação da decisão inicial:** Caso não sejam identificadas falhas processuais ou evidências adicionais suficientes.
 - **Reversão da decisão inicial:** Caso novas informações ou falhas processuais comprovadas alterem o resultado do caso.
 - **Pedido de reinvestigação:** Caso haja necessidade de aprofundar ou revisar aspectos do caso.
- 6. **Comunicação da Decisão Final:**
 - O resultado da apelação é comunicado ao reclamante, ao sujeito da investigação e a outras partes relevantes, respeitando a confidencialidade e os princípios de não discriminação.
 - A comunicação deve incluir:
 - A decisão final da apelação.
 - Justificativa clara e fundamentada da decisão.
 - Orientações sobre possíveis etapas futuras (se aplicável).
- 7. **Encerramento Administrativo:**
 - Após a comunicação da decisão final, a apelação é formalmente encerrada e os registos são actualizados no Sistema de Gestão de Queixas (SIGQ).
 - As partes envolvidas são notificadas do encerramento do caso.

Prazos e Resultados:

- **Prazos:**
 - A avaliação da apelação deve ser concluída em até 15 dias úteis.



Passo 10: Gestão de Caso Pós Fecho Administrativo

Apos o encerramento administrativo do incidente de EAS/AS é necessário continuar a gestão de caso que consiste na oferta continuada de serviços para mitigação de complicações e consequências do incidente na vida da vítima/ sobrevivente (Saúde, Segurança, Justiça e Apoio Psicossocial). É focada igualmente a abordar as vulnerabilidades que possam ter contribuído para surgimento do incidente. Estas acções fazem parte do plano de correção e precisam ser reportadas aos investidores semanalmente durante o primeiro mês de seguimento e só depois passa-se a periodicidade mensal.

A gestão de caso é feita usualmente por um provedor comunitário, o ponto focal de salvaguardas sociais vai agir como gestor de caso para os incidentes de forma a manter o vínculo e por questões de confidencialidade.

Fase 1: Identificação e Acolhimento Inicial

1. Identificação da Sobrevivente:

Logo após a recepção do incidente é feita a primeira avaliação de necessidades usando o formulário de gestão de caso, e todos procedimentos são feitos com consentimento escrito e com permanente revisão das condições de segurança.

Receber o encaminhamento de outra organização, acolher a auto-revelação da sobrevivente (quando ela procura ajuda por iniciativa própria) ou identificar a necessidade por outros meios (ex: triagem em um serviço de saúde). Registrar a forma de identificação.

2. Introdução e Envolvimento (Etapa 1):

O Gestor de caso vai **receber** a sobrevivente em um ambiente acolhedor e seguro de acordo com escolha da vítima / sobrevivente. Apresentar-se, explicar o papel do profissional e demonstrar empatia e respeito. Utilizar uma linguagem clara e acessível, evitando jargões técnicos. Explicar detalhadamente os serviços disponíveis, incluindo os objectivos, o processo e os limites da confidencialidade. Obter o consentimento informado da sobrevivente para prosseguir com o atendimento. Documentar o consentimento.

Fase 2: Avaliação

3. Avaliação (Etapa 2):

O **gestor de caso** realizará uma avaliação abrangente das necessidades da sobrevivente, considerando as seguintes áreas:

- **Saúde:** Avaliar necessidades médicas imediatas e futuras, como exames, tratamentos, acompanhamento médico, etc. Encaminhar para serviços de saúde, se necessário.



- **Segurança:** Avaliar riscos de violência continuada ou retaliação por parte do sujeito da queixa ou mesmo membros da comunidade, identificar necessidade de abrigo seguro, medidas de proteção pessoal e legal. Elaborar um plano de segurança, se necessário.
- **Psicossocial:** Avaliar o impacto emocional e psicológico do trauma, identificar sintomas de sofrimento mental (ex: ansiedade, depressão, transtorno de estresse pós-traumático). Oferecer apoio emocional e encaminhar para serviços de saúde mental, se necessário.
- **Justiça:** Avaliar a necessidade de apoio legal, informar sobre os direitos da sobrevivente, auxiliar na denúncia e encaminhar para serviços jurídicos (ex: advogados, defensorias públicas).

Fase 3: Planificação e Implementação do Plano de Caso

4. Planificação do Plano de Caso (Etapa 3):

Com base na avaliação, elaborar um plano de caso individualizado, definindo objectivos específicos, mensuráveis, atingíveis, relevantes e com prazo determinado. O plano deve ser elaborado em conjunto com a sobrevivente, respeitando suas prioridades e decisões.

- Conectar a/o sobrevivente a recursos disponíveis: Realizar os encaminhamentos necessários para os serviços identificados no plano de caso (ex: saúde, assistência social, jurídica, abrigos). Monitorar os encaminhamentos e garantir que a sobrevivente tenha acesso aos serviços.
- Oferecer apoio directo à sobrevivente, como aconselhamento individual ou em grupo, intervenções psicossociais, etc. Registrar as intervenções realizadas.
- Se necessário, rever e ajustar o plano em conjunto com a sobrevivente, levando em consideração novas necessidades ou mudanças na situação.

Fase 4: Acompanhamento e Encerramento

O gestor de caso deve avaliar se os objectivos não foram alcançados, reavaliar as necessidades da sobrevivente, identificar as barreiras e revisar o plano de caso. Quando a sobrevivente não necessita mais dos serviços e concorda com o encerramento, realizar uma sessão de encerramento para revisar o processo, celebrar os progressos e fornecer informações sobre recursos disponíveis, caso necessite no futuro.

Solicitar retro informação da sobrevivente sobre os serviços recebidos por meio de pesquisas ou entrevistas. Utilizar os resultados para melhorar a qualidade dos serviços. Documentar o encerramento do caso.



Anexos



Anexo 1 - Formulário de Registo de Queixas

Formulário de Registo de Queixas/Reclamações – EAGER

1. Dados do Reclamante

Nome completo/ Número Único de Identificação (Opcional por consentimento):

Género: ☐ Masculino ☐ Feminino ☐ Outro

Idade: _____

Contacto (telefone/email): _____

Local de Residência: _____

Distrito: _____ Província: _____

Confidencialidade solicitada? ☐ Sim ☐ Não

2. Dados da Queixa/Reclamação

Canal de submissão: ☐ Caixa física ☐ Linha telefónica ☐ Email ☐ Plataforma online ☐

Outro: _____

Data da submissão: // ____

Código único de rastreamento: _____

Breve descrição da queixa/reclamação:

3. Categoria da Queixa

Marque com um X a categoria correspondente:

☐ **Queixas administrativas ou operacionais (QT1):** relacionadas aos princípios de concepção do projecto

☐ **Queixas sobre insumos (QT2):** referentes à qualidade, tempo de entrega ou uso inadequado de recursos.

☐ **Queixas sobre irregularidades ou ilegalidades (QT3):** tais como corrupção ou discriminação.

☐ **Queixas relacionadas à Exploração Abuso e Assédio Sexual (QT4):** Exploração Abuso e Assédio Sexual.

☐ **Outros tipos de queixas (QT5):** queixas não categorizadas que precisam de uma análise mais abrangente.

4. Procedência Inicial

Relacionada ao projecto? ☐ Sim ☐ Não



Formulário de Registo de Queixas/Reclamações – EAGER

Informações adicionais/documentação incluída:

5. Acção Inicial

Grau de urgência: ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto

Encaminhamento inicial:

☐ Equipa de Investigação Administrativa

☐ Serviços de apoio (psicológico, legal, saúde)

☐ Outros: _____

Medida inicial tomada:

6. Confirmação e Assinaturas

Nome do responsável pelo registo: _____

Data do registo: //____

Assinatura do responsável: _____



Anexo 2 - Formulário de Consentimento Informado

Formulário de Consentimento Informado - EAGER

Dados	do	Reclamante/	Denunciante
Nome	(opcional):		
Idade:			
Contacto	(telefone ou email):		
Distrito:	Província:		

Finalidade do Consentimento

Declaro que compreendi a explicação sobre o processo de gestão da queixa e autorizo:

1. A investigação administrativa desta queixa.
2. O compartilhamento das informações estritamente necessárias com as entidades competentes para garantir apoio e resolução do caso.
3. A utilização dos dados fornecidos apenas para os fins relacionados à queixa/reclamação.
4. A oferta de serviços de apoio, incluindo (quando aplicável):
 - Serviços de saúde, como tratamento médico e profilaxia pós-exposição.
 - Apoio psicossocial, como aconselhamento e acompanhamento emocional.
 - Assistência legal e apoio jurídico, conforme necessário.
 - Encaminhamento para serviços de abrigo e segurança.
 - Serviços adaptados às necessidades de pessoas com deficiência, garantindo acessibilidade e inclusão.

Direitos do Reclamante

Fui informado(a) de que:

- Tenho o direito de retirar este consentimento a qualquer momento.
- Minhas informações serão mantidas confidenciais, compartilhadas apenas com as entidades que irão prestar os serviços necessários.
- Tenho o direito de ser informado(a) sobre os progressos da minha queixa e dos serviços oferecidos.
- Receberei apoio sem discriminação de qualquer tipo, incluindo discriminação baseada em género, idade, deficiência ou condição social.

Para Crianças e Tutores

- Este consentimento é dado por um(a) responsável ou tutor(a) legal da criança (quando aplicável).
- A criança será ouvida e respeitada em todas as etapas do processo, de forma adequada à sua idade e compreensão.
- Todos os serviços oferecidos serão realizados com o consentimento do tutor legal e priorizando o melhor interesse da criança.

- Todas as informações e explicações serão oferecidas em formatos acessíveis, incluindo, mas não se limitando a, linguagem de sinais, materiais em braille, áudio ou linguagem simplificada.
- O consentimento será colectado de forma que respeite as necessidades específicas da pessoa com deficiência, garantindo sua compreensão total e voluntariedade.

- Compreendi a explicação sobre o processo, os serviços oferecidos e os meus direitos.
- Concordo voluntariamente com os termos acima descritos.

Para uso interno
 Nome do responsável pelo caso: _____
 Assinatura do responsável: _____
 Data: //



Anexo 3 - Formulário de Referência para Casos EAS/AS

Dados do Caso

Código do Caso: _____

Data de Submissão: // ____

Canal de Recebimento: Linha Telefónica / Email / Plataforma Online / Ponto Focal

Comunitário / Outro: _____

Local do Incidente: _____

Data do Incidente: // ____

Tipo de Caso: Exploração, Abuso Sexual (EAS) / Assédio Sexual (AS) / Outra Violência

Baseada no Género: _____

Informações do Reclamante/Sobrevivente (quando fornecidas)

Nome (opcional): _____

Idade: _____

Contacto: _____

Género: Feminino / Masculino / Outro: _____

Condição Especial: Pessoa com Deficiência: _____ / Outro: _____

Autorização do Tutor (no caso de crianças): Sim / Não / Não aplicável

Descrição do Caso (Fornecida pelo Reclamante ou Ponto Focal)

Encaminhamento	para	Serviços	Imediatos
Serviços de Saúde:	Sim / Não	(Especificar: _____)	
Apoio Psicossocial:		Sim /	Não
Assistência Legal:		Sim /	Não
Outro:	_____		

Referência	ao	Mecanismo	Multissetorial
Entidade	Receptora:	_____	
Data	do	Encaminhamento:	// ____
Responsável pelo Encaminhamento:	_____		

Plano	de	Investigação	Administrativa
Aprovado	por:	_____	
Descrição Resumida:			



Anexo 1- Formulário de Feedback ao Reclamante

Formulário de Feedback ao Reclamante/ Denunciante

Dados	do	Caso
Código	do	Caso: _____
Data	de	Submissão: //____
Canal de Submissão: Linha Telefónica / Email / Plataforma Online / Ponto Focal Comunitário / Outro: _____		
Informações	do	Reclamante
Nome	(opcional):	_____
Contacto:	_____	

Descrição Resumida da Queixa

Feedback Fornecido

1. Confirmação de Recebimento da Queixa:
Sua queixa foi registada no sistema no dia //____ e recebeu o código de rastreamento: _____.
2. Acção Inicial Realizada:
 - Avaliação preliminar concluída.
 - Encaminhamento para serviços ou investigação iniciado no dia //____.
 - Informações adicionais solicitadas (se aplicável): _____.
3. Resultados e Próximos Passos:
 - A queixa está em análise e será investigada até //____.
 - Foi realizada uma resolução preliminar com as seguintes acções: _____.
 - Encaminhamento para serviços especializados concluído no dia //____ (detalhes: _____).
 - O caso foi fechado com a seguinte justificativa: _____.

Encaminhamento para Serviços (se aplicável)
Serviços Oferecidos:

- Saúde: Sim / Não
- Apoio Psicossocial: Sim / Não
- Assistência Legal: Sim / Não
- Outro: _____



Contacto para Suporte Adicional: _____

Observações Adicionais

Declaração de Confidencialidade e Compromisso

Informamos que todos os dados e informações relacionados ao seu caso serão tratados com total confidencialidade, em conformidade com as políticas do projecto e leis aplicáveis. Caso precise de mais informações ou tenha dúvidas, entre em contacto através de:

_____.

Assinatura do Responsável pelo Feedback

Nome: _____

Cargo: _____

Data: //____

Assinatura do Reclamante (opcional)

Nome: _____

Data: //____



Anexo 2- Formulário de Avaliação de Satisfação do Reclamante

Formulário de Avaliação de Satisfação do Reclamante

Informações Gerais

Código do Caso: _____

Data de Submissão da Queixa: //____

Data de Conclusão do Caso: //____

1. Informações sobre o Reclamante

Nome (opcional): _____

Contacto (opcional): _____

2. Avaliação da Experiência

Por favor, avalie os seguintes aspectos com base na sua experiência:

Critério	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não se Aplica
Facilidade de Submissão da Queixa	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo de Resposta Inicial	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza e Frequência da Comunicação	☐	☐	☐	☐	☐
Comportamento e Empatia da Equipa	☐	☐	☐	☐	☐
Resolução da Queixa	☐	☐	☐	☐	☐
Encaminhamento para Serviços (se aplicável)	☐	☐	☐	☐	☐
Confidencialidade Garantida	☐	☐	☐	☐	☐

3. Perguntas Abertas

1. O que correu bem no processo de gestão da sua queixa?

2. Existe algo que gostaria que fosse feito de forma diferente?

3. Quão satisfeito/a está com o resultado da sua queixa? Explique.



4. Tem alguma sugestão para melhorar o Sistema de Gestão de Queixas?

4. Consentimento para Uso de Informações

☐ Concordo que os meus comentários possam ser usados de forma anónima para melhorar os serviços do projecto.

☐ Não concordo que os meus comentários sejam usados para fins adicionais.

5. Declaração de Confidencialidade

As informações fornecidas neste formulário serão usadas exclusivamente para avaliação interna e melhoria dos serviços.

6. Assinatura do Reclamante (opcional)

Nome: _____

Data: //____

7. Assinatura do Responsável pela Avaliação

Nome: _____

Cargo: _____

Data: //____



Anexo 3- Comunicação sobre a Não Procedência da Queixa Submetida

[Nome da Entidade ou Projecto]

[Endereço Completo]

[Data]

Ao(À) Senhor(a) [Nome do Reclamante]

[Endereço ou Contacto do Reclamante]

Assunto: Comunicação sobre a Não Procedência da Queixa Submetida

Estimado(a) Senhor(a) [Nome do Reclamante],

Agradecemos a submissão da sua queixa no âmbito do Sistema de Gestão de Queixas e Reclamações (SGQR). Após análise detalhada das informações fornecidas, lamentamos informar que a sua queixa foi considerada **não procedente** pelos seguintes motivos:

- [Motivo específico, como: "A queixa não está relacionada às actividades ou operações do projecto"; ou "Faltam evidências ou informações suficientes para proceder com o caso."]

Para que possamos garantir que todas as queixas recebam a devida atenção, sugerimos as seguintes acções:

- [Orientação 1: Exemplo, "Fornecer informações adicionais relevantes, como documentos ou testemunhos relacionados ao caso, no prazo de 7 dias úteis."]
- [Orientação 2: Exemplo, "Entrar em contacto com a entidade competente para tratar o assunto fora do escopo do projecto."]

Caso tenha dúvidas ou necessite de assistência para esclarecer o motivo desta decisão, estamos à disposição através do seguinte canal:

- **Contato:** [Telefone/Email do SRQ]
- **Horário de Atendimento:** [Dias e horários disponíveis]

Reafirmamos o nosso compromisso em oferecer um ambiente transparente e acolhedor para a submissão de queixas e reclamações e agradecemos pela sua compreensão.

Atentamente,

[Nome do Responsável]

[Cargo do Responsável]

[Nome da Entidade ou Projecto]

[Assinatura, se aplicável]



Anexo 4- Modelo de Carta Confirmação de Recepção da Sua Queixa/Reclamação

[Logotipo da Entidade/Projecto]

[Data]

[Nome do Reclamante]

[Endereço de E-mail ou Contacto]

Assunto: Confirmação de Recepção da Sua Queixa/Reclamação

Prezado(a) [Nome do Reclamante],

Gostaríamos de confirmar o recebimento da sua queixa/reclamação submetida em [data de submissão] através do canal [especificar o canal: linha telefónica, e-mail, plataforma online, ponto focal comunitário, etc.].

Sua queixa foi registada com o seguinte número de rastreamento único: **[número do código]**. Este número permitirá que acompanhe o progresso da resolução de sua questão de forma transparente e eficiente.

Informações sobre o Processo:

- A sua queixa foi classificada como [sensível/não sensível] e será avaliada pela equipa responsável no prazo de [especificar tempo, ex.: 48 horas].
- Caso a sua queixa seja sensível, uma equipa especializada tomará as medidas necessárias para assegurar o suporte adequado e a confidencialidade total durante todo o processo.

Próximos Passos:

- Você receberá actualizações regulares sobre o status da sua queixa.
- Se necessitar de informações adicionais ou desejar acompanhar o progresso do caso, pode entrar em contacto pelo e-mail [endereço de e-mail dedicado] ou pelo telefone [número de telefone].

Estamos comprometidos em tratar todas as queixas de forma justa, rápida e eficaz, garantindo que suas preocupações sejam abordadas com a devida atenção.

Agradecemos por trazer esta questão à nossa atenção.

Atenciosamente,

[Nome e Cargo do Responsável]

[Entidade/Projecto]

[Informações de Contacto Adicionais]



Anexo 5- Carta Modelo para escalada de queixa ou reclamação de nível distrital para nível provincial

Carta Modelo para escalada de queixa ou reclamação de nível distrital para nível provincial

[Localidade], [Data]

Ao Comité Provincial de Gestão de Queixas e Reclamações
[Nome da Província]

Assunto: Encaminhamento de Queixa Não Resolvida/De Alta Complexidade

Exmos. Senhores,

No âmbito do Sistema de Queixas e Reclamações do projecto EAGEAR, o Comité Distrital de Gestão de Queixas e Reclamações de **[Nome do Distrito]** vem, por este meio, encaminhar formalmente uma queixa recebida, cuja resolução exige a intervenção do Comité Provincial, devido à sua complexidade.

Segue o resumo da queixa e os detalhes pertinentes:

1. Resumo da Queixa:

- **Descrição:** [Descrição resumida do problema relatado pela parte reclamante].
- **Data da submissão da queixa:** [Data em que a queixa foi registada no distrito].

2. Informações sobre a Parte Reclamante:

- **Idade:** [Idade do reclamante].
- **Sexo:** [Sexo do reclamante].

3. Acções Realizadas pelo Comité Distrital:

- **Descrição das Acções:** [Detalhar todas as medidas e acções tomadas pelo Comité Distrital até o momento].

4. Razão para Escalamento ao Nível Provincial:

- [Explicação clara das razões pelas quais o Comité Distrital não pôde resolver a queixa, incluindo limitações técnicas, institucionais ou outras].

Conforme as diretrizes do SRQ, o reclamante foi formalmente informado sobre o encaminhamento da sua queixa para o nível provincial. Continuaremos a monitorar o andamento do processo e manteremos o reclamante atualizado conforme orientações do Comité Provincial.

Estamos disponíveis para quaisquer esclarecimentos adicionais ou informações complementares necessárias à análise e resolução desta queixa.



Anexos:

1. Relatório detalhado da queixa.
2. Documentação complementar (se aplicável).

Aguardamos a vossa análise e instruções sobre os próximos passos.

Com os melhores cumprimentos,

[Nome do Ponto Focal Distrital]

Ponto Focal Distrital de Salvaguardas Sociais e Ambientais

[Contacto: Telefone/Email]

Comité Distrital de Gestão de Queixas e Reclamações

[Nome do Distrito]



Anexo 6- Modelo de Carta para Comunicação de Queixas de EAS/AS de Comitês de Nível Distrital e Provincial

Modelo de Carta para Comunicação de Queixas de EAS/AS de Comitês de Nível Distrital e Provincial

[Localidade], [Data]

Ao Comité Provincial/Nacional de Gestão de Queixas e Reclamações
[Nome da Província/Nível Nacional]

Assunto: Comunicação Urgente de Queixa Sensível

Confidencial

Exmos. Senhores,

No âmbito do Sistema de Queixas e Reclamações (SRQ) do projecto EAGER, vimos, por meio deste, comunicar uma queixa sensível recebida no nível distrital, envolvendo alegações de **[exploração/assédio/abuso sexual]**. Dada a natureza grave e urgente da queixa, notificamos formalmente os níveis superior e nacional, em conformidade com os procedimentos estabelecidos.

Segue o resumo das informações disponíveis, mantendo o sigilo absoluto para proteção da vítima:

1. Resumo da Queixa:

- **Descrição:** [Descrição breve e objectiva da queixa, omitindo detalhes que possam identificar a vítima].
- **Data do Incidente:** [Se disponível, incluir a data em que o incidente ocorreu].
- **Data do Registo da Queixa:** [Data em que a queixa foi formalmente recebida].

2. Informações Gerais sobre a Vítima:

- **Idade:** [Idade da vítima].
- **Sexo:** [Sexo da vítima].
- **Condição ou Vulnerabilidade Específica:** [Exemplo: menor de idade, pessoa com deficiência – caso relevante].

3. Acções Imediatas Tomadas pelo Comité Distrital:

- Garantiu o sigilo e a proteção da vítima.
- Encaminhou a vítima para serviços de apoio locais, como assistência médica, psicológica e/ou jurídica, conforme necessário.
- Notificou imediatamente o nível provincial/nacional, utilizando canais seguros e confidenciais.

4. Razão para Escalamento:



- A complexidade do caso e a necessidade de uma resposta mais abrangente e coordenada justificam o encaminhamento ao nível superior.
- Necessidade de alinhamento com os prazos de reporte aos investidores internacionais, conforme estipulado (72 horas).

Fluxo e Prazos:

Esta queixa será reportada ao nível nacional e, posteriormente, aos financiadores/investidores, de acordo com os prazos estabelecidos. Garantiremos a submissão do relatório detalhado dentro das próximas **[48 horas]**, com informações adicionais e complementares, se aplicável.

Estamos disponíveis para apoiar a análise e a resolução deste caso, garantindo sigilo absoluto e priorizando a proteção da vítima.

Anexos (se aplicável):

1. Relatório preliminar (confidencial e sem identificação da vítima).
2. Documentação adicional (se relevante e seguro para compartilhar).

Com os melhores cumprimentos,

[Nome do Ponto Focal Distrital]

Ponto Focal Distrital de Salvaguardas Sociais e Ambientais

[Contacto: Telefone/Email]

Comité Distrital de Gestão de Queixas e Reclamações

[Nome do Distrito]



Anexo 7- Modelo de acordo de resolução de queixa/reclamação

Modelo de acordo de resolução de queixa/reclamação

Acordo de resolução de queixa/reclamação

Número de referência da queixa: [inserir código de rastreamento]

Data do acordo: [dd/mm/aaaa]

Partes envolvidas:

1. **Reclamante:** [nome completo / anónimo, se aplicável]
2. **Entidade responsável:** [nome da organização/projecto]
3. **Sujeito da queixa:** [nome completo / não aplicável]

I. Contexto

Este acordo refere-se à queixa/reclamação apresentada em [data da queixa] por [nome do reclamante] no âmbito do sistema de gestão de queixas e reclamações (SRQ) do projecto [nome do projecto]. A queixa foi classificada como [tipo de queixa] e analisada conforme os procedimentos estabelecidos.

II. Descrição da queixa/reclamação

Resumo da queixa:

[descrever de forma objectiva a natureza da queixa, os factos relatados e o contexto]

Impacto ou consequência reportada:

[descrever como a situação afectou o reclamante ou terceiros]

III. Análise e resultados da investigação

Conclusões da investigação:

[descrever as principais constatações da investigação e qualquer violação identificada]

Responsabilidade identificada:

[indicar se a entidade, sujeito ou outros foram considerados responsáveis]

IV. Resolução e acções acordadas

As partes concordam com as seguintes acções para resolver a queixa/reclamação:

Medidas imediatas:

[descrever acções que serão implementadas imediatamente, ex.: compensação, correção, pedido de desculpas, etc.]



Medidas correctivas:

[descrever acções para evitar incidentes futuros, ex.: treinamentos, revisão de procedimentos, etc.]

Acompanhamento:

[descrever como o progresso será monitorado e quais serão os prazos]

V. Aceitação e encerramento

Declaração de aceitação pelo reclamante:

Eu, [nome do reclamante], confirmo que as acções descritas acima atendem às minhas preocupações e aceito este acordo como resolução final para a queixa apresentada.

Assinatura do reclamante:

[assinatura ou confirmação por meio digital]

Data: [dd/mm/aaaa]

Declaração da entidade responsável:

Nós, [nome da organização/projecto], nos comprometemos a implementar as acções descritas neste acordo dentro dos prazos estabelecidos e a monitorar sua eficácia.

Assinatura do representante:

[assinatura]

Nome e cargo: [nome completo, cargo]

Data: [dd/mm/aaaa]

VI. Monitoramento e documentação

Responsável pelo acompanhamento:

[nome do gestor de casos ou ponto focal]

Prazo para conclusão: [dd/mm/aaaa]

Nota: Este acordo é confidencial e deve ser tratado de acordo com as diretrizes do projecto e legislação aplicável.

VII. Encerramento oficial

Confirmado e arquivado por:

Nome e cargo: [nome completo, cargo]

Data: [dd/mm/aaaa]

VIII. Anexos (se aplicável)

1. Relatório da investigação;
2. Evidências colectadas;
3. Outros documentos relevantes.



Anexo 8- Termo de Confidencialidade Para Operadores do SRQ

Termo de Confidencialidade Para Operadores do SRQ

1. Introdução

Este Termo de Confidencialidade estabelece os princípios e compromissos que todos os membros dos Comitês de Gestão de Queixas (distrital, provincial e nacional) do Sistema de Gestão de Queixas e Reclamações (SRQ) do Projecto EAGER devem observar no exercício das suas funções. Ao assinar este documento, o membro compromete-se a respeitar a confidencialidade e não divulgar qualquer dado, documento, comunicação, relato ou detalhe relacionado de queixas recebidas, incluindo identidade das vítimas, reclamantes, testemunhas ou outras partes envolvidas assegurando a integridade e segurança do processo

2. Compromissos do Membro

Ao assinar este Termo, o membro do Comité compromete-se a:

- a) Não divulgar, partilhar ou usar informações para fins pessoais ou externos ao objectivo do Comité;
- b) Actuar em conformidade com o Código de Conduta do Projecto EAGER;
- c) Observar as normas e diretrizes de proteção às vítimas e reclamantes, especialmente em casos sensíveis como Exploração, Abuso Sexual e Assédio Sexual (EAS/AS);
- d) Usar as informações confidenciais exclusivamente para a análise, resolução e monitorização de queixas no âmbito do SRQ;
- e) Armazenar documentos e informações confidenciais em locais seguros;
- f) Evitar o uso de meios não autorizados para transporte ou transmissão de dados confidenciais;
- g) Notificar imediatamente o Ponto Focal do SRQ sobre qualquer suspeita ou ocorrência de violação de confidencialidade.

3. Penalidades

O descumprimento deste Termo de Confidencialidade poderá resultar em: Afastamento imediato das funções no Comité e adopção de medidas legais, conforme as legislações aplicáveis, em casos de vazamento de informações ou violação dos direitos das partes envolvidas.

4. Vigência

Este termo entra em vigor a partir da data de assinatura e permanecerá válido enquanto o membro actuar no Comité, estendendo-se por um período de 2 anos após o término de suas funções. Eu, **[Nome do Membro]**, **[Função no Comité]**, declaro que compreendi plenamente os termos deste documento e comprometo-me a respeitar todas as cláusulas aqui descritas.



Assinatura:

Nome:

Data: _____



Anexo 9- Termos de Referência do Comité de Investigação Administrativa (CIA)

Termos de Referência do Comité de Investigação Administrativa (CIA)

Introdução

O Comité de Investigação Administrativa (CIA) é uma estrutura formada por indivíduos designados pelo projecto e devidamente capacitados para realizar investigações administrativas relacionadas à Exploração, Abuso e Assédio Sexual (EAS/AS). As investigações serão conduzidas com transparência, em conformidade com as leis aplicáveis, os códigos de conduta e os documentos orientadores do projecto EAGER.

Objectivo

O objectivo do CIA é investigar alegações de má conduta, violações de políticas e outros assuntos administrativos relevantes, assegurando que as investigações sejam conduzidas de forma justa e imparcial, alinhadas às normas e padrões estabelecidos, e que as vítimas e partes envolvidas sejam tratadas com respeito e confidencialidade.

Confidencialidade

Todos os membros do CIA são obrigados a garantir a confidencialidade das informações colectadas durante as investigações. Dados sensíveis devem ser armazenados de maneira segura e divulgados apenas quando necessário e autorizado. Qualquer violação de confidencialidade será tratada como uma infração grave.

Código de Conduta

Os membros do CIA devem agir com ética, integridade e profissionalismo. Conflitos de interesse devem ser evitados e reportados imediatamente, caso identificados. Devem tratar todas as partes envolvidas com respeito e dignidade e seguir os procedimentos estabelecidos no plano de investigação.

Papéis e Responsabilidades

O gestor da investigação aprova o plano de investigação, monitora o progresso e revisa o relatório final. O investigador principal elabora o plano de investigação, conduz entrevistas principais, colecta e analisa evidências e redige o relatório preliminar. Os cos investigadores apoiam o investigador principal, realizam entrevistas secundárias e organizam os dados colectados. O assistente de investigação agenda entrevistas, mantém registos detalhados, gerencia comunicações e verifica a logística necessária. O coordenador da PIU envia notificações aos sujeitos da investigação e reúne informações de evidências registadas pelos provedores do mecanismo multisectorial. O gestor de caso realiza referências para apoio de linha de frente e oferece suporte centrado no sobrevivente. Os membros do mecanismo



multisectorial preparam-se para a gestão centrada no sobrevivente e fornecem evidências relevantes relacionadas ao caso.

Fluxo do Processo de Investigação

A queixa é recebida e registada pelo Sistema Integrado de Gestão de Queixas (SIGQ), e a equipe analisa a relevância e conexão com o projecto. O investigador principal elabora um plano detalhado, incluindo cronogramas e estratégias, que é aprovado pelo gestor da investigação em até 72 horas. Durante a execução, são realizadas entrevistas, colecta de evidências e análises detalhadas. Um relatório preliminar é apresentado pelo investigador principal e revisado pelo gestor. Acções correctivas ou disciplinares são implementadas com base nas recomendações, e o caso é encerrado após a execução de todas as medidas e comunicação às partes envolvidas.

Apoio ao Sobrevivente

Durante todo o processo, o gestor de caso assegura que o sobrevivente tenha acesso aos serviços multisectoriais, incluindo saúde, apoio legal, abrigo e apoio psicológico. Medidas de segurança e confidencialidade são priorizadas para proteger as partes envolvidas.

Cronograma de Investigação

O prazo para recepção e análise inicial é de até 24 horas após a submissão da queixa. O planeamento da investigação deve ocorrer até 72 horas após a análise inicial. A execução da investigação dura entre 1 e 2 semanas, dependendo da complexidade. O relatório final deve ser concluído até 1 semana após a conclusão da execução, e as acções correctivas devem ser implementadas em até 4 semanas.

Relatórios e Documentação

Todo o processo deve ser documentado de forma detalhada e armazenado de maneira segura. Relatórios devem ser apresentados à PIU, doadores e partes interessadas, garantindo a confidencialidade.

Revisão dos Termos de Referência

Os Termos de Referência do CIA devem ser revistos anualmente ou quando houver alterações significativas no contexto do projecto, garantindo sua relevância e alinhamento com as melhores práticas.



Anexo 10- Modelo de Relatório de Investigação Administrativa– EAS/AS

Modelo de Relatório de Investigação Administrativa de Casos EAS/AS

Título do Relatório: Relatório de Investigação Administrativa de Caso Sensível – Exploração e Abuso Sexual (EAS) / Assédio Sexual (AS)

- **Número de Referência:** [Código único do caso]
- **Data do Relatório:** [dd/mm/aaaa]
- **Investigador Principal:** [Nome completo, cargo]
- **Cos investigadores:** [Nomes, cargos]
- **Entidade Responsável:** [Nome da organização/projecto]
- **Local do Incidente:** [Localidade, distrito, província]

A. Resumo Executivo

- **Descrição Breve do Caso:** [Resumo do incidente, incluindo a natureza da queixa, o contexto e as principais descobertas.]
- **Resultados da Investigação:** [Resumo das principais conclusões, determinando se a queixa foi considerada procedente ou improcedente.]
- **Ações Recomendadas:** [Resumo das acções sugeridas para resolução, sanção ou mitigação futura.]

II. Introdução

- **Objectivo do Relatório:** Este relatório detalha o processo de investigação administrativa realizado para avaliar a queixa [natureza da queixa] registada em [data], relacionada a um suposto caso de [EAS/AS].
- **Metodologia da Investigação:** [Descrição do método usado para colectar informações, como entrevistas, análise documental, visitas ao local, etc.]

III. Descrição do Caso

- **Detalhes da Queixa:**
 - **Data do registo:** [dd/mm/aaaa]
 - **Canal de submissão:** [E-mail, telefone, presencial, etc.]
 - **Resumo da denúncia:** [Descrição breve dos factos relatados pelo reclamante.]
 - **Informações do Reclamante:**
 - **Identidade:** idade, sexo – conforme consentido pelo reclamante.]
 - **Relação com o projecto:** [Beneficiário, funcionário, membro da comunidade, etc.]
 - **Informações do Sujeito de Investigação:**
 - **Identidade:** [Nome, cargo, função no projecto.]



- **Relação com o projecto:** [Funcionário, parceiro, outro.]

IV. Processo de Investigação

- **Preparação**
 - **Documentação revisada:** [Código de conduta, contratos, registos do projecto, etc.]
 - **Plano de investigação:** [Breve descrição do plano e suas etapas.]
- **Colecta de Dados**
 - **Entrevistas realizadas:**
 - **Reclamante:** [Data, local, observações principais.]
 - **Testemunhas:** [Data, local, observações principais.]
 - **Sujeito de investigação:** [Data, local, observações principais.]
 - **Evidências coletadas:**
 - **Documentais:** [Relatórios, registos, e-mails, etc.]
 - **Físicas:** [Fotografias, vídeos, etc.]
 - **Análise de Dados**
 - **Padrões e correlações:** [Descrição das conexões entre os dados colectados e os factos relatados.]
 - **Relação com o projecto:** [Confirmação ou negação de que o incidente ocorreu no âmbito das actividades do projecto.]

V. Conclusões

- **Fundamentada, Não Fundamentada, Inconclusiva:** [Procedente ou improcedente, com justificativa.]
- **Gravidade:** [Classificação da gravidade do caso, com base nos padrões organizacionais.]
- **Impacto no Projecto:** [Descrição de possíveis repercussões no projecto, como impacto reputacional, legal ou operacional.]

VI. Recomendações

- **Medidas Correctivas:** [Sanções disciplinares para o sujeito de investigação, se aplicável.] Alterações em políticas ou procedimentos do projecto.]
- **Medidas de Mitigação:** [Treinamentos, revisão de códigos de conduta, outras acções preventivas.]
- **Apoio ao Sobrevivente:** [Encaminhamento a serviços de saúde, apoio psicológico, jurídico, etc.]

VII. Encerramento



- **Encaminhamentos:** [Próximos passos a serem realizados pela equipe do projecto ou por autoridades competentes].
- **Declaração de Confidencialidade:** Este relatório é confidencial e seu conteúdo não deve ser divulgado sem autorização.

VIII. Assinaturas

Investigador Principal: [Nome e assinatura]

Cos investigadores: [Nomes e assinaturas]

Aprovação pela Unidade de Implementação do Projecto (UIP): [Nome, assinatura, data]

IX. Anexos

Guiões de entrevista.

Documentação colectada.

Relatórios ou evidências adicionais.



Anexo 16- Lista de serviços de resposta para EAS/AS par adolescentes e jovens e proteção infantil

Categoria	Serviços de Proteção Infantil e para Adolescentes
Serviços de Proteção Directa	- Centros de Atendimento Integrado (CAI): Apoio psicológico, médico e jurídico para crianças e adolescentes vítimas de violência. - Gabinetes de Atendimento à Família e Menores Vítimas de Violência. - Abrigos Temporários ou Centros de Acolhimento para crianças e adolescentes em risco extremo incluindo centros de reassentamento. - Serviços de Proteção Infantil fornecidos pelo Instituto Nacional de Acção Social (INAS), com apoio social e reintegração familiar.
Serviços Comunitários e Escolares	- Serviços Amigos da Criança e do Adolescente (SAAJ) em unidades sanitárias e comunitárias. - Cantos de Saúde Escolar. - Pontos Focais Comunitários de Proteção Infantil e Mentores Comunitários. - Plataformas de Combate a Uniões Prematuras, que promovem campanhas de sensibilização e suporte às vítimas.
Serviços de Justiça e Apoio Jurídico	- Tribunais de Menores para resolução de casos legais envolvendo crianças e adolescentes. - Unidades Especializadas da Polícia para casos de abuso infantil e exploração. - Assistência Jurídica Gratuita fornecida por ONGs ou serviços governamentais. - Serviços de Medicina Legal para suporte técnico em casos de abuso ou violência.
Serviços de Saúde e Psicossociais	- Centros de Saúde oferecem cuidados de saúde para crianças e adolescentes, incluindo profilaxia pós-exposição (PPE) para violência sexual no SAAJ. - Unidades de Psicologia Infantil e Apoio Psicossocial para crianças e adolescentes vítimas de trauma. - Serviços Amigos dos Adolescentes e Jovens (SAAJ) para saúde sexual e reprodutiva, prevenção de HIV/ITS e gravidez indesejada. - Linhas de Ajuda (Hotlines) para denúncia de abuso e suporte psicológico incluindo a Linha Fala Criança, Linha de Reporte de EAS/AS relacionada a ajuda humanitária. - Apoio a crianças órfãs e vulneráveis (OVCs) através de programas comunitários e do INAS.
Serviços Educacionais e de Sensibilização	- Programas de Sensibilização Escolar sobre direitos infantis e prevenção de abuso. - Treinamentos para Professores sobre identificação de sinais de abuso. - Programas de Reintegração Escolar para crianças e adolescentes resgatados de trabalho infantil ou exploração.



Categoria	Serviços de Proteção Infantil e para Adolescentes
	- Campanhas de sensibilização sobre os perigos das uniões prematuras e a importância da educação.
Serviços de Prevenção	- Programas de Prevenção de Trabalho Infantil implementados em parceria com instituições de proteção social. - Programas de Prevenção à Exploração Sexual Infantil e Adolescentes incluindo tráfico em zonas transfronteiriças. - Plataformas Comunitárias para prevenção de Uniões Prematuras.
Serviços Governamentais e Interinstitucionais	- Comitês Multisectoriais de Proteção Infantil para coordenação entre saúde, educação e justiça. - Registos de Crianças em Situação de Risco organizados pelo INAS e instituições locais. - Instituições de registo civil - Serviços de Acção Social para apoio às famílias vulneráveis e reintegração social de crianças e adolescentes.



DIAGRAMA GERAL DO PROCESSO DO SISTEMA DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

