

CANAIS DE CONTACTO



PRESENCIALMENTE

Caixas de sugestões físicas nas IES e IFPs, ou contacte o Ponto Focal da sua instituição ou os responsáveis locais do projecto.



TELEFONE

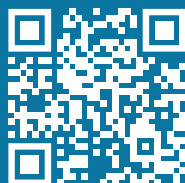
+244 225 425 305 | Segunda – Sexta | 8h – 17h



E-MAIL

comunidades.msrr@mescti.gov.ao

Accede aqui à página de
**Sugestões, Reclamações e
Denúncias** do Projecto TEST



**Projecto
TEST**

GUIA DO PONTO FOCAL

MECANISMO DE SUGESTÕES E RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES (MSRR) PARA AS **COMUNIDADES**



01 O QUE É O MSRR?

O MSRR é um instrumento de comunicação e participação que permite que as partes interessadas e afectadas pelo Projecto TEST apresentem preocupações, reclamações ou sugestões de forma segura, transparente e acessível. O mecanismo cobre todos os componentes do TEST e garante tratamento célere e confidencial, incluindo casos de Violência Baseada no Género (VBG) e Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual (EAS/AS).

02 QUEM PODE RECLAMAR OU APRESENTAR SUGESTÕES?

- Qualquer pessoa ou grupo afectado pelas actividades do Projecto TEST.
- Membros das comunidades vizinhas, estudantes, docentes, trabalhadores das obras, prestadores de serviços e outros parceiros.
- Sem discriminação de género, idade, etnia ou condição social.

03 O QUE PODE SER APRESENTADO?

- Reclamações sobre impactos académicos, sociais, ambientais, de saúde e segurança.
- Situações de VBG ou EAS/AS.
- Questões laborais ou relacionadas com condições de trabalho.
- Sugestões para melhoria das actividades do Projecto TEST.

04 COMO APRESENTAR UMA SUGESTÃO OU RECLAMAÇÃO?

- **Presencialmente:** ao Ponto Focal.
- **Por escrito:** através de formulários, cartas ou caixas de reclamação.
- **Digitalmente:** comunidades.msrr@mescti.gov.ao
- **Por telefone:** 225 425 305, linha directa disponibilizada.
- **Reuniões comunitárias:** sessões de auscultação e consultas regulares.

05 É POSSÍVEL RECLAMAR ANONIMAMENTE?

Sim. O reclamante pode optar pelo anonimato, mas sempre que possível deve indicar um meio de contacto para facilitar a interação e devolutiva.

06 ONDE RECLAMAR?

- Ponto Focal Local do MSRR.
- Unidade de Coordenação do Projecto TEST.
- Ao Gabinete de Inspeção do MESCTI.

07 IDIOMAS

- Português.
- Outros idiomas locais, se necessário, com apoio de tradução comunitária.

08 QUAL É O PRAZO PARA RESPOSTA?

- **Reconhecer, avaliar e atribuir/Confirmação de recepção:** até 5 dias úteis.
- **Desenvolver uma resposta proposta:** até 12 dias.
- **Comunicar a resposta ao reclamante e buscar acordo:** até 8 dias úteis.
- **Implementar a resposta para resolver a queixa:** até 10 dias.
- **Rever a resposta se não for bem-sucedida:** até 7 dias.
- **Casos de VBG/EAS/AS:** encaminhamento com prioridade (entre 24h a 48h).

09 ESTRUTURA DO MSRR NO PROJECTO TEST

