

Este guia foi elaborado para os estudantes das instituições beneficiárias do Projecto TEST. O seu objectivo é informar e capacitar a comunidade académica sobre o funcionamento do Mecanismo de Sugestão e Resolução de Reclamações (MSRR), garantindo que todos tenham acesso a um canal transparente, acessível e confidencial para apresentar preocupações, reclamações ou sugestões.

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

estudantes.msrr@mescti.gov.ao



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



**Projecto
TEST**

GUIA DO ESTUDANTE

MECANISMO DE SUGESTÕES E RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES (MSRR) PARA A **COMUNIDADE ACADÉMICA**



01 O QUE É O MSRR?

O MSRR é um sistema que permite a qualquer estudante apresentar sugestões, preocupações ou reclamações relacionadas com a implementação do Projecto TEST, incluindo questões sociais, ambientais, de saúde, segurança ou académicas. Casos de Violência Baseada no Género (VBG) e Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual (EAS/AS) recebem atenção imediata e confidencial.

02 QUEM PODE UTILIZAR O MSRR?

- Estudantes das instituições académicas beneficiárias.
- Comunidade universitária (docentes, trabalhadores e técnicos).
- Pessoas da comunidade local que sejam impactadas pelas actividades do Projecto TEST.

03 O QUE PODE SER APRESENTADO?

- Reclamações sobre impactos académicos, sociais, ambientais, de saúde e segurança.
- Situações de VBG ou EAS/AS.
- Problemas relacionados com condições de estudo ou trabalho.
- Sugestões de melhoria para a vida académica e actividades do projecto.

04 COMO PODES APRESENTAR UMA SUGESTÃO OU RECLAMAÇÃO?

- **Presencialmente:** ao Ponto Focal da tua instituição académica.
- **Por escrito:** através de formulários, cartas ou caixas de reclamação disponíveis na instituição.
- **Por e-mail da Comunidade Académica do Projecto TEST:** estudantes.msrr@mescti.gov.ao
- **Por telefone:** 225 425 305, linha directa disponibilizada.
- Durante **reuniões académicas** ou **consultas comunitárias**.

05 PODES APRESENTAR RECLAMAÇÕES DE FORMA ANÓNIMA?

Sim. O estudante pode apresentar a reclamação de forma anónima. Contudo, deixar um contacto facilita o acompanhamento e a resposta.

06 ONDE RECLAMAR?

- No Ponto Focal designado na tua instituição académica.
- Directamente à Coordenação de Gestão do Projecto TEST.
- Ao Gabinete de Inspeção do MESCTI.

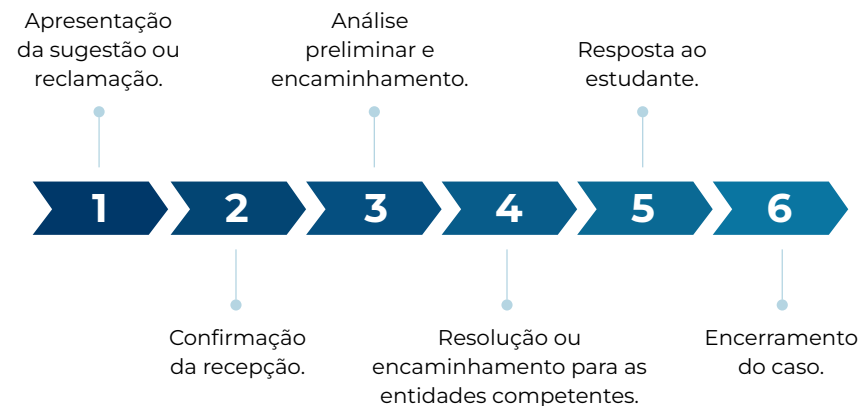
07 IDIOMAS

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

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 QUAIS SÃO AS ETAPAS DO PROCESSO?



10 INFORMAÇÃO IMPORTANTE

Todas as reclamações são tratadas com seriedade e confidencialidade. Nenhum estudante será punido ou discriminado por apresentar uma sugestão ou reclamação.