

Este folheto resume as principais informações sobre o Mecanismo de Sugestão e Resolução de Reclamações do Projecto TEST, direccionado aos trabalhadores e colaboradores. O objectivo é garantir que todos tenham acesso a um canal claro, gratuito e confidencial para comunicar problemas 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

trabalhadores.msrr@mescti.gov.ao



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



Projecto  
**TEST**

## GUIA DO TRABALHADOR

# MECANISMO DE SUGESTÕES E RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES (MSRR) PARA OS TRABALHADORES



## 01 O QUE É O MSRR?

É o sistema que permite apresentar preocupações, reclamações ou sugestões relacionadas ao trabalho, saúde, segurança e ambiente laboral no âmbito do Projecto TEST.

## 02 QUEM PODE USAR O MSRR?

Todos os trabalhadores contratados, colaboradores de empresas prestadoras de serviços, empreiteiros e voluntários ligados ao Projecto TEST.

## 03 O QUE PODES APRESENTAR?

- Problemas laborais ou contratuais.
- Reclamações sobre saúde e segurança ocupacional.
- Casos de Violência Baseada no Género (VBG) ou EAS/AS.
- Sugestões para melhorar o ambiente de trabalho.

## 04 COMO RECLAMAR OU SUGERIR?

- **Presencialmente:** ao Ponto Focal do local de trabalho.
- **Por escrito:** através de formulários, cartas ou caixas de reclamação.
- **Por e-mail:** [trabalhadores.msrr@mescti.gov.ao](mailto:trabalhadores.msrr@mescti.gov.ao)
- **Por telefone:** 225 425 305, linha directa disponibilizada.
- Durante **reuniões de equipa**.

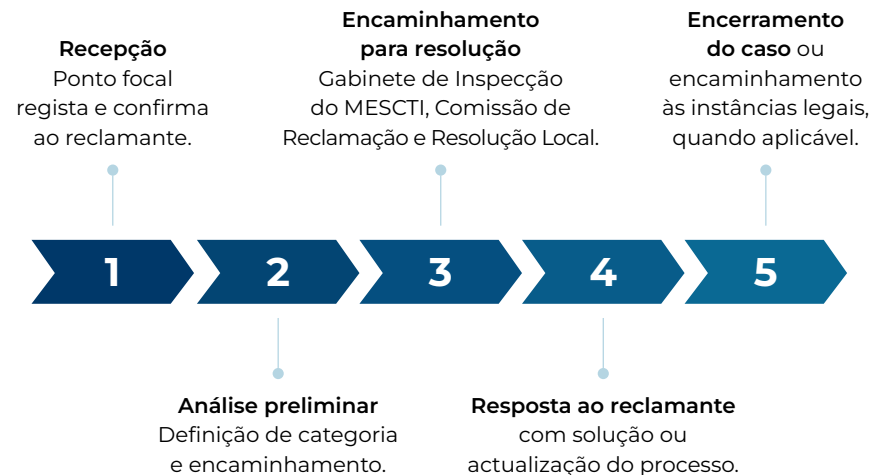
## 05 POSSO RECLAMAR ANONIMAMENTE?

Sim. Podes reclamar de forma anónima. No entanto, indicar um contacto pode ajudar na resposta ao teu caso.

## 06 QUAIS OS PRAZOS DE 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).

## 07 ESTRUTURA DO MSRR NO PROJECTO TEST



## 08 INFORMAÇÃO IMPORTANTE

Todas as reclamações são tratadas com seriedade e confidencialidade. Nenhum trabalhador pode ser punido ou retaliado por apresentar uma reclamação ou sugestão.

Usa o MSRR! A tua participação é essencial para garantir um ambiente de trabalho seguro, justo e inclusivo.