Mercado Comum da África Oriental e Austral

Projeto de Transformação para Aceleração do Acesso à Energia Sustentável e Limpa na Região AFE, Abordagem Programática Multifásica

(P180547)

Final

Mecanismo Revisto de Gestão de Reclamações do Projeto

Setembro de 2026

Esta é uma tradução não oficial. Em caso de divergência, a versão em inglês do documento prevalecerá.

1. Introdução

O Mercado Comum da África Oriental e Austral (COMESA) estabeleceu uma parceria com o Banco Mundial para apoiar os países participantes na implementação do Projeto de Transformação para Aceleração do Acesso à Energia Sustentável e Limpa, Abordagem Programática Multifásica (ASCENT MPA), com o objetivo de aumentar o acesso aos serviços de eletricidade na Região da África Oriental e Austral (AFE). O ASCENT MPA foi concebido como um projeto transformador, com US$ 5 mil milhões disponibilizados pelo Banco Mundial e outros US$ 10 mil milhões que se prevê mobilizar junto de outros parceiros de cooperação, proporcionando novas ligações de eletricidade a 100 milhões de pessoas ao longo de um período de 7 anos.

Isto inclui o ASCENT-GREEN, um programa regional desenvolvido em parceria com o Fundo Verde para o Clima (GCF). O Programa ASCENT-GREEN visa apoiar as populações da Região da África Oriental e Austral (AFE) que não têm acesso a energia moderna, em particular as que vivem em zonas remotas e em contextos de fragilidade e conflito, para que se tornem mais resilientes face às mudanças climáticas. O programa apoia empresas do setor privado no fornecimiento de sistemas de energia renovável distribuída (DRE), como sistemas solares domésticos (SHS) e minirredes de energia renovável, soluções de cozinha limpa e equipamentos para usos produtivos de energia (PUE), visando beneficiar cerca de 42,6 milhões de pessoas na AFE, incluindo 28,8 milhões de beneficiários diretos e 13,8 milhões de beneficiários indiretos, estes últimos através do fornecimento de eletricidade a instituições públicas, como escolas e unidades de saúde.

Para o efeito, o ASCENT-GREEN mobilizará US$ 1,372 mil milhões em financiamento catalítico, incluindo US$ 250 milhões do Fundo Verde para o Clima (GCF), US$ 445 milhões em cofinanciamento do Banco Mundial e de fundos fiduciários (TF), US$ 521,2 milhões do setor privado e US$ 156 milhões de outras instituições financeiras internacionais (IFI). Estes recursos apoiarão a implementação de instrumentos regionais de financiamento e atividades de reforço de capacidades.

A COMESA está a implementar uma plataforma regional no valor de US$ 55 milhões, financiada por US$ 50 milhões da IDA e uma subvenção de US$ 5 milhões do GCF, estruturada nos seguintes componentes:

(a) Componente 1: Plataformas Digitais de Monitoria, Reporte e Verificação (D-MRV) para o Acesso à Energia e o Financiamento Climático

O Projeto apoiará os países na adoção de plataformas digitais de monitoria e verificação (D-MRV) e de outras ferramentas digitais, com vista a facilitar e acelerar o planeamento, a implementação, a monitoria, o reporte e a verificação dos seus esforços de acesso à energia, bem como a viabilizar o acesso ao financiamento climático, incluindo através da participação nos mercados de carbono.

(b) **Componente 2: Facilidade de Preparação de Projetos**

A Facilidade de Preparação de Projetos (FPP) é um dos componentes fundamentais do ASCENT e apoiará os governos e o setor privado no desenvolvimento de projetos bancáveis e prontos para investimento, com base numa abordagem orientada pela procura.

Este componente compreende três subcomponentes:

- **Subcomponente 2A:** Projetos de entidades nacionais;
- **Subcomponente 2B:** Soluções transfronteiriças; e
- **Subcomponente 2C:** Prestação de serviços de assistência técnica, incluindo subvenções para o desenvolvimento empresarial, a empresas elegíveis do setor privado que operam nas áreas de energia renovável distribuída (DRE), usos produtivos da energia (PUE) e cozinha limpa, bem como a financiadores de DRE, associações do setor e entidades sem fins lucrativos que apoiam o setor de DRE.

(c) **Componente 3: Apoio aos governos em matéria de planeamento, políticas, regulamentação e mobilização de financiamento**
Este componente apoiará os países participantes no fortalecimento do quadro de políticas e regulamentação para o acesso à energia.

(d) Componente 4: Intercâmbio de conhecimentos, articulação, dados, desenvolvimento de competências e envolvimento dos consumidores
Este componente permitirá aos países participantes partilhar conhecimentos técnicos e experiências relacionadas com intervenções de acesso à energia, permitindo que os países com maiores défices de acesso à energia aprendam com países da região que registam progressos mais rápidos na eletrificação, através de intercâmbios regionais e bilaterais de conhecimentos e de workshops destinados a governos, setor privado, parceiros de desenvolvimento, entre outros.
Entre outras atividades, o componente melhorará a disponibilidade e a qualidade dos dados sobre energia em toda a região, reforçará a agenda de género da COMESA e acelerará a redução das disparidades de género relacionadas com o acesso à energia, promoverá o desenvolvimento de competências no setor de DRE e estabelecerá e implementará um mecanismo de coordenação para o ASCENT-GREEN.

(e) Componente 5: Gestão do Projeto e apoio à capacitação da Unidade de Implementação do Projeto (UIP)
Este componente prestará apoio específico ao reforço da capacidade da UIP da COMESA para a implementação e monitoria das atividades da plataforma regional, incluindo atividades de monitoria e avaliação, bem como o apoio à gestão dos aspetos relacionados com DRE, PUE, ambiente e questões sociais e de género do Projeto.

O Projeto ASCENT estabeleceu um **Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGR),** destinado a facilitar a divulgação de informação, a apresentação e a resolução de reclamações relacionadas com a plataforma regional do Projeto ASCENT, implementada pela COMESA.

2. Âmbito

O MRG destina-se a receber comentários e reclamações de partes interessadas internas e externas sobre a qualidade dos serviços, deficiências, falhas ou insatisfação com a prestação dos serviços, bem como sobre quaisquer aspetos relacionados com a implementação do Projeto, assegurando o respetivo tratamento e acompanhamento.

Neste contexto, o mecanismo tratará de reclamações relacionadas com:

(a) Partes interessadas internas

(i) Assédio sexual no local de trabalho;

(ii) Atrasos no pagamento de salários e remunerações;

(iii) Discriminação na atribuição de salários ou remunerações por trabalho de igual valor com base em considerações de género ou raça;

(iv) Qualquer conduta imprópria suscetível de prejudicar a reputação da COMESA ou do Projeto, ou de causar danos a um trabalhador; e

(v) Despedimento, incluindo despedimento sumário.

(b) Partes interessadas externas

(i) Consulta inadequada ou inexistente das partes interessadas;

(ii) Exclusão de determinados grupos da sociedade e/ou de algumas partes interessadas da participação nas atividades do Projeto;

(iii) Falta de consideração das opiniões das partes interessadas nas decisões relativas aos subprojetos ou nos documentos finais dos estudos;

(iv) Divulgação inadequada ou inexistente de informações às partes interessadas; e

(v) Exploração e abuso sexual (EAS).

3. Objetivos

Os objetivos deste MGR são:

(a) Estabelecer procedimentos para a resolução harmoniosa de queixas e reclamações das partes interessadas internas e externas do Projeto decorrentes da implementação do Projeto ASCENT;
(b) Criar um ambiente de trabalho caracterizado pela equidade, consistência, responsabilização e transparência no tratamento das obrigações e dos direitos dos trabalhadores e das partes interessadas ao longo da implementação do Projeto;
(c) Resolver quaisquer reclamações de natureza ambiental e social que possam surgir nas áreas de implementação do Projeto; e

(d) Promover boas relações entre as entidades responsáveis pela implementação e execução do Projeto e os seus beneficiários.

4. Divulgação

O MGR será amplamente divulgado junto dos diferentes grupos de partes interessadas, incluindo comunidades afetadas, entidades governamentais, trabalhadores e organizações da sociedade civil.

5. Procedimentos de Gestão de Reclamações

O MGR será implementado de acordo com o procedimento apresentado na Figura 1:

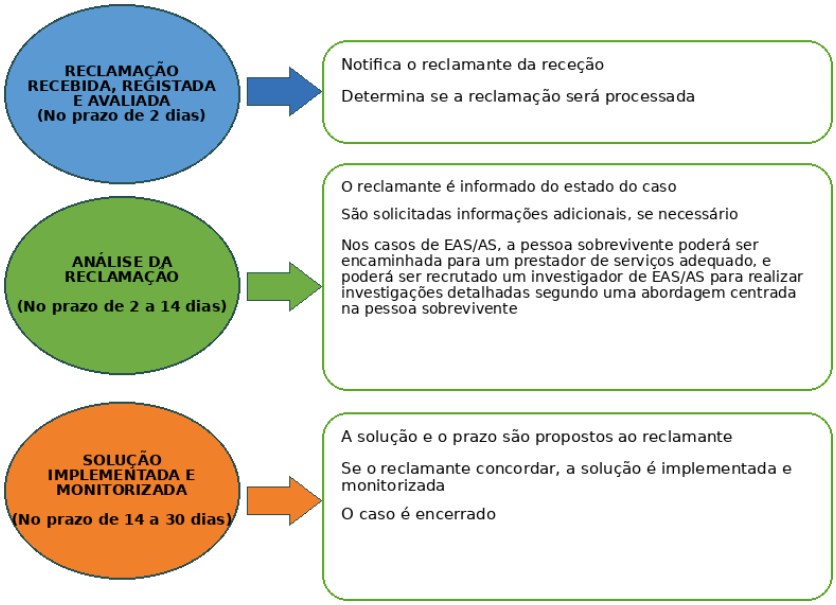


Figura 1: Procedimento para o tratamento de reclamações

Os contactos para a apresentação de reclamações são os seguintes:

 Correio eletrónico: grmascent@comesa.int
 Telefone: +260 211 229725 / 229732
 WhatsApp: +260 772 909403 / +260 773 000254
✉ Correio:
Coordenador do Programa ASCENT
Divisão de Infraestruturas e Logística
Secretariado da COMESA
COMESA Centre, P.O. Box 30051
Lusaka 10101, Zâmbia
 Presencialmente:
Gabinete do Programa ASCENT
Secretariado da COMESA, Ben Bella Road, Lusaka, Zâmbia
 Para reclamações relacionadas com conduta sexual imprópria:
Contactar os pontos focais de EAS/AS através de
seah_ascent@comesa.int
Durante eventos:
Apresentar preocupações durante reuniões, conferências ou workshops organizados pelo Projeto.

6. Canais de comunicação

Os canais de comunicação do MGR incluem um portal web/endereço de e-mail que permite aos cidadãos, residentes e empresas apresentar, a qualquer momento, pedidos de informação, reclamações e sugestões relacionadas com o Projeto.

As reclamações, sugestões e elogios podem ser apresentados presencialmente, por e-mail ou por correio postal. Os pedidos de informação podem também ser apresentados através da linha telefónica da COMESA.

7. Recurso

Caso não esteja satisfeito com a solução proposta pelo Secretariado da COMESA, o reclamante poderá interpor recurso ao Secretário-Geral no prazo de 14 dias a contar da receção da solução proposta. O Secretário-Geral deverá proferir uma decisão no prazo de 10 dias úteis.

Qualquer parte que não esteja satisfeita com a decisão do Secretário-Geral poderá submeter a questão ao Tribunal de Justiça no prazo de três (3) meses a contar da decisão. A decisão do Tribunal de Justiça da COMESA será final e vinculativa para as partes.

8. Mecanismo de Gestão de Reclamações relativo à Exploração e Abuso Sexual/Assédio Sexual

Tendo em conta que muitos casos de violência baseada no género (VBG) no local de trabalho não são denunciados devido ao receio de represálias, serão disponibilizados canais de denúncia anónima no âmbito dos canais de comunicação do mecanismo de reclamações do ASCENT, com o objetivo de incentivar a denúncia de casos relacionados com exploração e abuso sexual/assédio sexual (SEA/SH).

Quando um caso desta natureza for comunicado, o reclamante receberá informação sobre os serviços disponíveis, incluindo, conforme apropriado, assistência médica confidencial, apoio psicológico, alojamento de emergência e outros serviços de apoio necessários, incluindo assistência jurídica.

O Especialista em Salvaguardas Sociais encaminhará os sobreviventes de SEA/SH para os prestadores de serviços de VBG relevantes ao longo de todo o circuito de encaminhamento.

Quando um caso desta natureza for comunicado, o Especialista em Salvaguardas Sociais registará apenas as seguintes informações limitadas: a natureza do incidente, a idade e o sexo do reclamante e se o sobrevivente foi encaminhado para um prestador de serviços.

O comité de reclamações da Abordagem Programática Multifásica do ASCENT (ASCENT MPA) analisará todos os casos que lhe forem encaminhados, com vista a determinar e acordar as medidas a adotar para o tratamento e resolução do caso.

O caso será analisado e poderão ser aplicadas medidas disciplinares adequadas, em conformidade com o código de conduta da entidade empregadora e a legislação nacional aplicável. As medidas disciplinares poderão incluir advertência verbal, advertência escrita, perda de remuneração, suspensão ou cessação do vínculo laboral.

O sobrevivente poderá continuar a receber apoio dos prestadores de serviços de VBG competentes enquanto o caso estiver a ser tratado pela entidade empregadora.

9. Serviço de Reparação de Reclamações do Banco Mundial

As comunidades e os indivíduos que considerem ter sido negativamente afetados por um Projeto apoiado pelo Banco Mundial podem apresentar reclamações através dos mecanismos de gestão de reclamações existentes ao nível do Projeto, de outros sistemas de gestão de reclamações ao nível nacional ou regional, ou através do Serviço de Reparação de Reclamações do Banco Mundial (GRS).

O GRS assegura que as reclamações recebidas sejam prontamente analisadas, de modo a responder às preocupações relacionadas com o Projeto.

As comunidades e os indivíduos afetados pelo Projeto podem também apresentar reclamações ao Mecanismo de Responsabilização independente do Banco Mundial (Accountability Mechanism – AM).

O AM integra o Painel de Inspeção, que determina se ocorreu, ou poderá ocorrer, algum dano em resultado do incumprimento das políticas e procedimentos do Banco, e o Serviço de Resolução de Litígios, que proporciona às comunidades e aos mutuários a possibilidade de procurar resolver reclamações através de processos de resolução de litígios.

As reclamações podem ser apresentadas ao AM a qualquer momento após as preocupações terem sido comunicadas diretamente à Administração do Banco e depois de lhe ter sido dada a oportunidade de responder.

Para informações sobre como apresentar reclamações ao Mecanismo de Responsabilização do Banco, visite. http://www.worldbank.org/GRS.