# POLÍTICA DE FEEDBACK E REPARAÇÃO DE DANOS MANUAL 1.2

**FOGÕES MELHORADOS**

1. **Propósito**

A Política de Reparação de Danos (PRD) é um mecanismo para indivíduos e comunidades submeterem queixas e problemas à C-Quest Capital (CQC) se acreditarem que um projecto da CQC tem ou pode ter efeitos adversos sobre eles, sua comunidade, ou seu ambiente. A PRD reforça a responsabilidade e transparência da CQC frente às comunidades afectadas pelo projecto garantindo que as queixas são devidamente priorizadas, compiladas e abordadas.

1. **Procedimentos** 
   1. **Acessibilidade**

A política de queixas da C-Quest Capital (CQC) para os membros da comunidade está disponível em Inglês e Português e uma cópia estará disponível em cada sede do sobado. Adicionalmente, a política de queixas é descrita durante as chamadas de cortesia para as Autoridades Tradicionais (AT) e o Comité de Desenvolvimento das Áreas (CDA). A CQC distribui brochuras para cada domicílio que recebe um fogão a lenha TLC assim como pósteres nos espaços comunitários (p.ex., mercados, postos de saúde etc.) que incluem informação de contacto para levantar queixas, se necessário.

* 1. **Identificação e aceitação da reclamação**

Sob o procedimento informal, uma pessoa afectada pode primeiramente discutir com o Coordenador de Campo ou outro membro da equipa de gestão sobre qualquer problema que eles venham a experienciar. O Coordenador de Campo procurará resolver a queixa de uma maneira informal, recebendo conselhos se necessário, de outras partes, assim como o Comité de Desenvolvimento da Área. O Coordenador de Campo e a pessoa afectada trabalharão juntos para resolver o problema. Se a queixa não puder ser resolvida via discussões informais, o procedimento formal poderá ser usado. Usar ou começar a usar o procedimento informal não impede que o reclamante use o procedimento formal em qualquer momento. Ultimamente, a equipa do projecto tem o papel principal em resolver queixas como parte de suas actividades do dia-a-dia conforme eles interagem com os membros da comunidade e têm sido treinados pela equipa da CQC para a resolução de problemas.

O procedimento formal requer que a queixa seja feita de forma escrita, preenchida pelo reclamante através de um formulário retirado com as autoridades tradicionais, recolhido pelo Coordenador de Campo da CQC e entregue ao escritório. Se não for possível, devido à falta de alfabetização, distância da sede das autoridades tradicionais etc., será feita uma chamada telefónica para o escritório da CQC em Luanda (o número telefónico está listado nas brochuras e pôsteres), através da qual a queixa será gravada por um membro da equipa. Devido à natureza remota do programa, se o reclamante não puder preencher o formulário ou ligar para o escritório da CQC em Luanda, os membros da equipa (como Coordenadores de Campo) receberão queixas verbais, de conflitos que não podem ser resolvidos informalmente e as escreverão para serem consideradas pelo escritório da CQC.

* 1. **Abordagem de Queixas Formais, Reconhecimento e Resposta**

Na resolução local através do processo informal é encorajada, mas a ênfase é feita em gravar os incidentes e respostas e é imprescindível manter um registo central de queixas. Todas as queixas que não puderem ser respondidas rapidamente serão remetidas à equipa no escritório central da CQC em Luanda. Eles terão 10 dias para abordá-las e dar uma actualização para o reclamante. As opções incluem:

1. A queixa chega até a CQC e a resolução pode ser oferecida imediatamente de acordo com o pedido feito pelo reclamante. A resposta terá descrito como e quando a resolução será feita pela CQC, e o nome e informação de contacto do membro da equipa responsável por ela.
2. A queixa chega até a CQC, mas podem ser consideradas muitas opções para a resolução, e/ou recursos extraordinários são requeridos. A equipa da CQC convidará o reclamante para uma reunião para discutir estas opções.
3. A queixa não pode ser resolvida através de uma reunião e uma investigação liderada pelo Coordenador de Campo responsável pela área é montada entre 1 semana (7 dias) para recolher informações adicionais, seguida por uma audiência de reclamação. A audiência deve acontecer dentro de até 10 dias laborais depois de a investigação estar completa. A audiência será organizada pelo Comité de Desenvolvimento da Área com jurisdição sobre a área onde a queixa foi feita.
4. **Resolução**

Para queixas formais, nas quais há um acordo entre o reclamante e a CQC sobre como a queixa será resolvida, um documento será preparado e assinado por ambas as partes.

1. **Responsabilidade da Equipa**

A equipa directa da CQC em Luanda será responsável pela operação desta PRD em campo. As responsabilidades incluem manter o processo de reparação de danos, incluindo os procedimentos; registo de queixas; divulgação e comunicação externa; e monitoria de performance. Os recursos para cobrir os custos operacionais da PRD virão da CQC LLC.

**ANEXO A: RESUMO DA QUEIXA**

**Nome complete do reclamante:**

**Número Serial do reclamante:**

**Endereço do reclamante (Distrito, localidade):**

**Número de telefone do reclamante:**

**Resumo da Queixa:**

(*Para ser preenchido abaixo pelo escritório directo do CQC*)

**Data Recebida**:         /     /

**Recebido por (nome completo):**

**Assinatura:**

**ANEXO B: RESUMO DA REPARAÇÃO DA QUEIXA**

**Nome completo do membro da equipa directa da CQC:**

**Número de telefone da equipa directa da CQC:**

**Data da Resposta da Queixa**:         /     /

**Resumo da Resposta ao reclamante:**

**Assinatura:**

Instruções: Depois de preenchida a queixa, o anexo A e o anexo B devem ser enviados via email para a CQC LLC para documentação e considerar a remediação, se apropriado e necessário. A CQC LLC também está disponível conforme necessário e apropriado, para fornecer feedback sobre métodos de resolução, mas valoriza os métodos de resolução tradicionais e atentados à cultura com o procedimento de reparação descrito neste documento.