

**Mecanismos de Registro de Reclamações:** De acordo com os requisitos padrão-ouro, o seguinte processo foi implementado para receber comentários.

Metodologia	Detalhes	Motivo da seleção
Entrada contínua/expressão de reclamação	<p>Registo de Entrada/Reclamação a manter no local do projeto.</p> <p>O formato de receção das entradas/reclamações está de acordo com os requisitos da GS e encontra-se em anexo no anexo 1.</p> <p>Os contributos/queixas recebidos devem ser tratados em conformidade com o procedimento descrito no anexo 2.</p>	O escritório administrativo da fábrica está localizado nas instalações da fábrica. Por conseguinte, é adequado um local acessível ao público onde as partes interessadas locais possam dar a sua opinião sobre o projeto.
Livro de Processos	<p>O formato de receção das entradas/reclamações é de acordo com os requisitos da GS e está anexado como anexo 1.</p> <p>Os contributos/queixas recebidos devem ser tratados em conformidade com o procedimento descrito no anexo 2.</p>	As partes interessadas locais devem ser informadas sobre o livro de processos durante a REP. Além disso, deve ser afixado no sítio um aviso público informando as partes interessadas sobre o procedimento de reclamação.
Acesso telefónico	<p>Candida Macurra – ESG Desenvolvimento e Relações Governamentais é responsável e seu número de celular Telefone: +258 84 9496101 estará disponível para qualquer parte interessada comentar.</p> <p>As observações mencionadas devem ser inscritas no registo de reclamações e tratadas em conformidade com o procedimento descrito no anexo 2.</p>	<p>Para aqueles que não puderem se deslocar ao local ou não forem alfabetizados, podem entrar em contato com o Implementador de Projetos por telefone.</p> <p>As pessoas que discarem este número de telefone terão acesso a um representante do Projeto que fale inglês e o idioma local.</p>
Acesso à Internet/e-mail	<p>Participantes do Projeto: Nayra Carvalho – CLO do Projeto Cuamba Solar</p> <p>ID do e-mail: Telefone: +258 85 8000934   nayra.carvalho@globeleq.com</p> <p>Padrão Ouro: help@goldstandard.org</p> <p>SustainCert:</p>	<p>E-mail i d do projeto Implementer foi fornecido para entrada contínua / reclamação para a conveniência das partes interessadas com acesso à internet.</p> <p>O endereço de e-mail do Sustain Cert também foi fornecido, juntamente com os detalhes do DOE (Auditor) para o projeto.</p>

	<p>info@sustain-cert.com</p> <p>DOE: Sr. Srikanth Phn. Não: +91-7331134789 ID do e-mail: msrikan@gmail.com</p> <p>As observações mencionadas devem ser inscritas no registo de reclamações e tratadas em conformidade com o procedimento descrito no anexo 2.</p>	
<p>Mediador Independente Nomeado</p>	<p>Não é designado mediador independente.</p> <p>No entanto, o Sr. Nayra Carvalho – CLO do <b>Projeto Cuamba Solar</b> foi designado como ponto de contacto para todas as questões locais.</p> <p>As observações mencionadas devem ser inscritas no registo de reclamações e tratadas em conformidade com o procedimento descrito no anexo 2.</p>	<p>O recurso a um mediador independente nomeado não está a ser utilizado. Como o uso do livro de processos, telefone e internet irá capturar suficientemente feedback conforme necessário.</p> <p>No entanto, um funcionário local deve estar disponível caso as partes interessadas tenham quaisquer comentários.</p>

**Anexo 1: Modelo de Registo de Reclamações a manter no Site**

<b>Data</b>	<b>Comentário / Ação Solicitada ao PP</b>	<b>Resposta de PP</b>	<b>Pessoa designada com responsabilidade pelo PP</b>	<b>Problema resolvido (S/N)</b>	<b>Em caso negativo, que medidas devem ser tomadas</b>
DD- MM- AAAA	Explicação da Problema ou comentário. E/ou O que as partes interessadas gostariam de ver mudar/permanecer o mesmo.	Explicação do projeto do que eles farão em resposta ao comentário. Esta pode ser uma explicação para o motivo pelo qual o projeto não consegue responder/não vê o problema como necessário resolver.	Identificação de quem assumirá a responsabilidade de responder e monitorizar o problema.	Pode ser a confirmação da pessoa que fez a denúncia ou do projeto.	Em caso negativo, os motivos devem ser considerados como um novo comentário/ação do PP e tratados em conformidade.

## **Anexo 2: Procedimento interno de reparação de queixas:**

**Objetivo:** O procedimento visa agilizar o processo quando uma reclamação é recebida de qualquer parte interessada.

Caso algum comentário seja recebido pelo Reclamante Redressal Officer (GRO), ele deve ser documentado na Tabela abaixo para comentários.

**Frequência do Monitoramento:** Uma vez recebido um comentário ou reclamação, ele deve ser reconhecido e uma cópia deve ser armazenada no registro de reclamações. O responsável pela reparação de queixas pode decidir tomar medidas ou, no caso de ser necessária uma nova sugestão ou aprovação da administração por parte da Administração, que serão discutidas e resolvidas durante a reunião mensal da administração.

Uma vez recebido um comentário ou reclamação, este tem de ser apresentado à gerência durante a reunião mensal, juntamente com as medidas tomadas para resolver o mesmo. Caso seja necessária alguma contribuição/aprovação da Gerência que será discutida e resolvida durante as reuniões mensais da Administração. A administração pode decidir continuar a avaliar ou realizar investigações adicionais, se necessário.

### **Tabela de Comentários recebidos a serem apresentados à Administração:**

Comentário No: 1				
Nome da pessoa que faz o comentário (Opcional)	Data	Recebido via (e-mail, correio, telefone ou verbal)	Comentar	Medidas tomadas (se for caso disso)

### **Tabela de Ações Tomadas pela Empresa:**

Data de revisão pelo GRO: DD-MM-AAAA		
Comentário No: 1		
DD-MM-AAAA	Ação do GRO <ul style="list-style-type: none"><li>Comunicação/interação com a pessoa que dá a Sugestão/comentário</li><li>Encerramento (caso não haja mais comentários do comentador).</li></ul>	Responsabilidade do GRO
DD-MM-AAAA	Caso a Ação necessite de ser aprovada pela Administração – Atas a registrar	Responsabilidade do GRO
DD-MM-AAAA	Comunicação/interação com a pessoa que dá a Sugestão/comentário e explicar-lhe a decisão de gestão.	Responsabilidade do GRO
DD-MM-AAAA	Encerramento (caso não haja mais comentários do comentador).	Responsabilidade do GRO

**Uma vez resolvida a questão, o registo de reclamações conforme com o anexo 1 tem de ser atualizado em conformidade.**