PROJECTO DE TRANSFORMAÇÃO URBANA DE MAPUTO (PTUM)

PLANO DE GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA COMUNITÁRIA

RELATÓRIO FINAL

JANEIRO 2024

Preparado para:

Conselho Municipal de Maputo

Preparado por:

Consultec – Consultores Associados, Lda.

PROJECTO DE TRANSFORMAÇÃO URBANA DE MAPUTO (PTUM)

PLANO DE GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA COMUNITÁRIA

RELATÓRIO FINAL

Conselho Municipal de Maputo
Gabinete do Desenvolvimento Estratégico e Institucional
Projecto de Transformação Urbana de Maputo
Av. da Marginal, No. 9149, Triunfo, Bairro da Costa do Sol
Maputo Moçambique
Email: transformacaourbana.maputo@gmail.com

Consultec - Consultores Associados, Lda.
Rua Tenente General Oswaldo Tazama, n.º 169
Maputo, Moçambique
Telefone: +258 21 491 555
Email: consultec@consultec.co.mz

Janeiro 2024

ÍNDICE GERAL

1 INTRODUÇÃO 1
2 JUSTIFICAÇÃO E OBJECTIVOS 2
3 ÂMBITO E RESPONSABILIDADES 2
4 ENQUADRAMENTO LEGAL E NORMATIVO 5
4.1 LEGISLAÇÃO NACIONAL 5
4.2 NORMAS AMBIENTAIS E SOCIAIS (NAS) DO BANCO MUNDIAL 5
5 REQUISITOS 7
5.1 INFRAESTRUTURAS E CONCEPÇÃO E SEGURANÇA DE EQUIPAMENTOS 7
5.2 TRÂNSITO E SEGURANÇA RODOVIÁRIA 9
5.3 SERVIÇOS DE ECOSSISTEMAS 10
5.3.1 Qualidade e Disponibilidade da Água 10
5.4 EXPOSIÇÃO DAS COMUNIDADES 11
5.4.1 Doenças Transmissíveis 11
5.4.2 Doenças Transmitidas por Vectores 12
5.4.3 Influxo Laboral 13
5.5 GESTÃO E SEGURANÇA DE MATERIAIS PERIGOSOS 13
5.6 PREPARAÇÃO E RESPOSTA A EMERGÊNCIAS 14
6 ACIDENTES, INCIDENTES E NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS 14
6.1 NOTIFICAÇÃO 14
7 ACOMPANHAMENTO E MONITORIZAÇÃO 15
7.1 ACÇÕES DE ACOMPANHAMENTO 15
8 MECANISMO DE DIÁLOGO E RECLAMAÇÕES 16
8.1 PORTAS DE ENTRADAS DO MDR 16
8.2 GESTÃO DE RECLAMAÇÕES 18
8.2.1 Recepção, Registo e Categorização das Reclamações 18
8.2.2 Confirmação 19
8.2.3 Verificação, investigação e resolução 20
8.2.4 Resultados da Investigação (Implementação das acções acordadas) 20
8.2.5 Monitoria e Avaliação 20

8.3 DIVULGAÇÃO DO MDR....21
9 COMUNICAÇÃO....21
9.1 SISTEMA DE COMUNICAÇÃO DE ACIDENTES E INCIDENTES....21
9.2 RELAÇÕES COM OS MÍDIAS E AGÊNCIAS....21
9.3 ACÇÕES E INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE....22
10 DESEMPENHO E RELATÓRIO....24
10.1 INDICADORES DE DESEMPENHO....24
10.2 RELATÓRIOS....24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Organigrama da Estrutura de Gestão do Projecto. 3

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Quadro comparativo entre a legislação ambiental nacional e as NAS do BM 6
Tabela 2- Acções de Acompanhamento e/ou Verificação Sistemática e/ou Periódica da Gestão de Saúde, Segurança Comunitária 15
Tabela 3 - Actividades chave de engajamento com as comunidades 22
Tabela 4 – Registo de documentos para o Plano de Gestão da Saúde e Segurança Comunitária.25

LISTA DE ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

AF	Agregado familiar
AID	Área de Influência Directa
AES	Abuso e Exploração Sexual
AS	Assédio Sexual
BM	Banco Mundial
CC	Código de Conduta
CGP	Comité de Gestão do Projecto
CMM	Conselho Municipal da Cidade de Maputo
DUAT	Direito de Uso e Aproveitamento de Terra
DSS	Diálogos de Saúde e Segurança
DTS	Doenças Sexualmente Transmissíveis
EIAS	Estudo de Impacto Ambiental e Social
EPI	Equipamento de Protecção Individual
FA	Financiamento Adicional
GA	Gestor Ambiental
GEE	Gases com Efeito de Estufa
GDEI	Gabinete de Desenvolvimento Estratégico e Institucional
HAZMAT	Hazardous Materials (Materiais Perigosos)
HIV	Vírus da Imunodeficiência Humana
IFC	International Finance Corporation (Sociedade Financeira Internacional)
ITS	Infecções de Transmissão Sexual
LAeq	Nível Sonoro Contínuo Equivalente
MISAU	Ministério da Saúde
MSDS	Material Safety Data Sheet (Fichas de Dados de Segurança de Materiais))
MTA	Ministério da Terra e Ambiente
MQ	Mecanismo de Queixa
NAS	Normal Ambiental e Social
NGAS	Núcleo de Gestão Ambiental e Social
OMS	Organização Mundial de Saúde
OLC	Oficial de Ligação Comunitária
ONGs	Organizações Não-governamentais
PD	Padrões de Desempenho
PGAS	Plano de Gestão Ambiental e Social
PIA	Partes Interessadas e Afectadas
PRE	Plano de Resposta de Emergência
PRM	Polícia da República de Moçambique
PTUM	Projecto de Transformação Urbana de Maputo

QGAS	Quadro de Gestão Ambiental e Social
QPR	Quadro de Políticas de Reassentamento
QA/QC	Garantia de Qualidade/Controle de Qualidade
RSU	Resíduos Sólidos Urbano
REEE	Resíduos de Equipamentos Eléctricos e Electrónicos
SIDA	Síndrome de Imunodeficiência Adquirida
SPA	Serviço Provincial do Ambiente
SSA	Saúde, Segurança e Ambiente
SSC	Saúde e Segurança das Comunidades
VCC	Violência Contra Crianças
VBG	Violência Baseada no Género
TB	Tuberculose
UGP	Unidade de Implementação do Projecto

1 Introdução

O Conselho Municipal de Maputo (CMM) está a implementar o Projecto de Transformação Urbana de Maputo (PTUM). O PTUM é um programa de apoio à implementação das principais prioridades do Plano de Desenvolvimento Municipal (PDM; 2019-2023), com o objectivo de combater a pobreza e promover o crescimento inclusivo. O objectivo deste projecto é melhorar as infra-estruturas urbanas e reforçar a capacidade institucional de desenvolvimento urbano sustentável na Cidade de Maputo. O PTUM tem um prazo de implementação de cinco anos (Março de 2021 a Março de 2026), com financiamento do Banco Mundial (BM) / Agência Internacional de Desenvolvimento (IDA), e inclui cinco componentes distintas:

1. Melhoria de Assentamentos Informais;
2. Revitalização do Centro da Cidade de Maputo;
3. Crescimento Urbano Sustentável;
4. Implementação de Projectos e Apoio Institucional; e
5. Resposta de Emergência de Contingência.

No contexto destas cinco componentes, o CMM prevê o desenvolvimento de vários planos de acção e instrumentos ambientais e sociais específicos para cumprir tanto a legislação moçambicana como os requisitos do Banco Mundial.

Desde a implementação do PTUM, a cidade enfrentou quatro ciclones tropicais e tempestades consecutivas, resultando em perdas significativas, especialmente em áreas vulneráveis. O Sexto Relatório Síntese de Avaliação do IPCC alertou para a gravidade dos impactos das mudanças climáticas. Diante desses desafios, tornou-se crucial obter um Financiamento Adicional (FA) para lidar com os efeitos acumulativos dos ciclones e fortalecer as infraestruturas resilientes às mudanças climáticas em Maputo. O FA, elevando o orçamento total para 150 milhões de dólares, visa melhorar a infraestrutura urbana e capacidade institucional para uma urbanização sustentável.

Os recursos adicionais são necessários para apoiar a recuperação, aumentar os investimentos em infraestruturas resilientes e reparar danos causados por eventos climáticos extremos. O impacto dos ciclones na economia de Moçambique tem sido substancial, especialmente nas áreas urbanas, onde o sistema de drenagem existente é inadequado para lidar com inundações recorrentes. Inicialmente projetado para um retorno de 1 em 10 anos, o sistema agora precisa ser adaptado para um retorno de 1 em 25 anos, conforme evidenciado pelos danos mais recentes, levando à necessidade de procurar recursos adicionais no Banco Mundial.

O CMM reconhece que as actividades, os equipamentos e a infraestruturas do projecto podem aumentar a exposição da comunidade a riscos e impactos. Além disso, comunidades já sujeitas aos impactos da mudança climática podem também sofrer uma aceleração e/ou intensificação de impactos em virtude das actividades do projecto. O presente Plano de Gestão diz respeito à **Segurança e Saúde Comunitária**, aplica-se a todo o projecto, incluído as actividades e alterações decorrentes do FA.

2 Justificação e Objectivos

Este plano constitui um conjunto de medidas de controlo destinadas a evitar ou mitigar a efeitos adversos das actividades do projecto sobre a saúde, a segurança e a protecção da comunidade, enquanto ao mesmo tempo, aumentando os efeitos benéficos e capitalizando as oportunidades que podem contribuir para melhorar o bem-estar geral da comunidade. Este elemento do Plano é apoiado por programas de gestão, estruturas organizacionais e processos de monitoramento e avaliação necessários para alcançar os resultados desejados das medidas de controlo.

O principal objectivo deste plano é disponibilizar a todas as partes interessadas do PTUM um plano de trabalho que visa:

- Antecipar e evitar impactos adversos na saúde e segurança das comunidades afectadas pelo projecto durante o seu ciclo de vida, tanto em circunstâncias rotineiras como não rotineiras.
- Promover a qualidade e segurança, bem como considerações relacionadas com mudanças climáticas, na concepção e construção ou reabilitação das infraestruturas contempladas pelo Projecto.
- Evitar ou minimizar a exposição da comunidade aos riscos de segurança rodoviária e de trânsito relacionados com as intervenções do projecto, doenças e materiais perigosos.
- Dispor de medidas eficazes para enfrentar emergências, nomeadamente através do desenvolvimento e implementação de planos de resposta à emergência.
- Garantir a protecção dos utentes e da propriedade de forma a evitar ou minimizar os riscos para as comunidades afectadas pelo projecto

3 Âmbito e Responsabilidades

Relativamente às funções e responsabilidades na implementação do PTUM e seus subprojectos, as actividades a implementar serão desenvolvidas com o apoio dos técnicos do CMM e em caso de necessidades serão contratados especialistas específicos para desenvolverem actividades específicas.

A gestão do projecto será da responsabilidade do CMM (representado pelo Presidente do Município – dirigente máximo) através do Comité de Gestão do Projecto (CGP) e da Unidade de Implementação do Projecto (UGP). A UGP estabelecida para o Projecto está inserida no GDEI (Gabinete de Desenvolvimento Estratégico e Institucional) e será subordinada ao Comité de Gestão do Projecto (CGP). A Figura 5 mostra o organigrama adoptado pelo projecto.

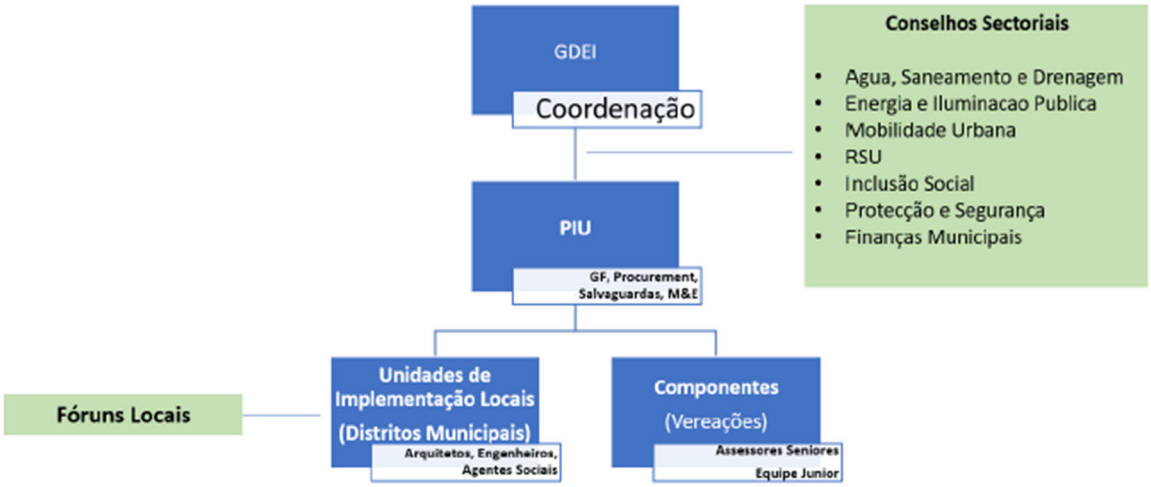

Figura 1 – Organigrama da Estrutura de Gestão do Projecto.

Este plano é aplicável a todas as intervenções do PTUM, bem como a todas as contratadas, subcontratadas e partes interessadas envolvidas (internas e externas), abrangendo igualmente os fornecedores de materiais.

Os potenciais impactos do projecto para a saúde, segurança e protecção da comunidade podem emanar tanto de dentro como de fora da chamada "cerca do projecto". Por esta razão, o âmbito deste plano centra-se na gestão de aspectos associados com as interacções derivadas da implementação dos projecto no âmbito do PTUM, incluindo os trabalhadores afectos ao projecto e a comunidade.

Os requisitos deste Plano serão dirigidos e implementados pela supervisão do PTUM, através da Unidade de Implementação do Projecto (UIP) em conjunto com o Núcleo de Gestão Ambiental e Social (NGAS) do CMM.

Durante a fase de obra cabe ao Empreiteiro e seus subcontratados nomear um Gestor ou Gestores que deve garantir a implementação do presente Plano.

Durante a fase de operação cabe à UIP com o apoio do NGAS nomear ou contratar um Gestor ou Gestores para assumir as mesmas responsabilidades.

As seguintes funções e responsabilidades são exemplos do tipo de funções que se aplicarão durante a fase de obra e de implementação do projecto. De acordo com as necessidades do projecto as funções e responsabilidades podem mudar com o tempo, assim, as funções aqui apresentadas podem ser substituídas e ou combinadas com outras mais apropriados às necessidades do projecto em determinado momento.

Estas funções podem ser desempenhadas por um único Gestor Ambiental ou por Gestores das diferentes especialidades em função da dimensão do projecto a implementar.

Gestor de Saúde, Segurança Ocupacional e Ambiente

- Responsável pela implementação geral, incluindo a coordenação com os contratados;

- Responsável por garantir o comportamento seguro por parte do pessoal do projecto, de modo que a segurança da comunidade seja protegida;
- Investiga e analisa os eventos de segurança da comunidade quando/se eles ocorrerem e monitora os resultados e as acções correctivas necessárias para a gerência, conforme necessário;
- Responsável pela notificação de incidentes de segurança comunitária, conforme descrito no Plano de Gestão Ambiental e Social.

Gestor de Saúde Ocupacional

- Responsável pela coordenação de apoio à saúde, prestação e implementação de serviços de saúde para o pessoal;
- Assegurar que as especificações e os programas/procedimentos de saúde cumprem os requisitos regulamentares de saúde em Moçambique;
- Desenvolve e coordena a implementação de programas de inspecção e auditoria de saúde do PTUM para monitorar o cumprimento dos requisitos de saúde;
- Fornece uma revisão dos dados de prevalência da doença e recomenda alterações para abordar a prevalência e gravidade da doença.

Gestor de Saúde Comunitária

- Identifica e avalia os riscos para a saúde da comunidade;
- Identifica os passos de mitigação para abordar as questões de saúde da comunidade afectadas pelas actividades de produção;
- Realiza inspecções e auditorias para a implementação efectiva de programas comunitários de saúde;
- Gestão de orçamentos virados a promoção de programas de saúde;
- Colecta, analisa dados, relatórios e fornece recomendações sobre iniciativas de melhoria contínua no desempenho e conformidade dos programas de saúde da comunidade.

Gestor de Segurança Patrimonial

- Gestão e coordenação dos guardas de segurança empregados pelo projecto;
- Gestão de incidentes de segurança que ocorrem tanto no local do projecto como na comunidade;
- Responsável pelo relacionamento com as Forças Governamentais Anfitriãs de Moçambique;
- Responsável geral por garantir o cumprimento dos Princípios Voluntários, desempenho em relação a esses princípios seja medido.

Gestor socioecónomico

- Responsável geral pela interface entre o projecto e os membros da comunidade;
- Gestão da equipe que facilita o acesso dos membros da comunidade a questões/tópicos de saúde, segurança e protecção da comunidade;
- Apoiar os outros Gestores na identificação e implementação de projectos de saúde comunitária que possam trazer benefícios de desenvolvimento comunitário.

4 Enquadramento Legal e Normativo

O PTUM deve avaliar os riscos associados à saúde e segurança das comunidades da Área de Influência Directa (AID) de cada subprojecto.

Neste contexto, justifica-se a elaboração de um Plano de Gestão da Saúde e Segurança Comunitária de modo a prever e implementar medidas adequadas para evitar, minimizar, reduzir e compensar os impactos na segurança e saúde dos utentes e comunidades e de modo a garantir a sua protecção durante a implementação do Projecto.

Os aspectos referentes a esta actividade serão desenvolvidos observando-se os princípios da NAS 4 e Directrizes de Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho (WBG EHS Guidelines), as directrizes sectoriais ligadas às infra-estruturas a desenvolver em cada sub projecto (p.e. directrizes para instalações de gestão de resíduos, água e saneamento), a legislação .

4.1 Legislação Nacional

Os seguintes documentos têm impacto directo ou indirecto na saúde e segurança das comunidades:

- Gestão de Resíduos Sólidos Urbanos (RSU), (Aprova o Regulamento de Gestão de RSU, Decreto n.º 94/2014);
- Gestão de Resíduos Perigosos (Aprova o Regulamento de Gestão de Resíduos Perigosos, Decreto n.º 83/2014);
- Gestão das substâncias que destroem a camada de Ozono (Regulamento sobre as substâncias que destroem a camada de ozono, Decreto nº 24/2008);
- Emissão de Efluentes (Regulamento de Normas de Qualidade Ambiental e Emissão de Efluentes, Decreto n.º 18/2004, Decreto n.º 67/2010).
- Lei 3/2022 de 10 de Fevereiro – Lei que Estabelece os Mecanismos de Protecção e Promoção da Saúde, de Prevenção e de Controlo das Doenças, bem como das Ameaças e dos Riscos para a Saúde Pública.

4.2 Normas Ambientais e Sociais (NAS) do Banco Mundial

As acções propostas neste plano enquadram-se na NAS4: Saúde e Segurança Comunitárias. Esta norma contém requisitos para evitar e controlar os riscos e impactos das actividades do projecto sobre as comunidades e trabalhadores, em situações de emergência, segurança e outros factores.

Esta NAS reconhece que as actividades, equipamentos e infraestruturas do projecto podem aumentar a exposição da comunidade a riscos e impactos. E, além disso, comunidades que já foram submetidas aos impactos das alterações climáticas também podem sofrer com uma aceleração ou intensificação dos impactos em decorrência das actividades de projecto.

A responsabilidade está em evitar ou minimizar tais riscos e impactos, com especial atenção a indivíduos que, em virtude das suas circunstâncias específicas, possam ser vulneráveis. Inclui-se aqui o chamado "Guião sobre Ambiente, Saúde e Segurança", considerado como um dos planos de acção propostos para atendimento à NAS4, com provisões relativas à saúde e segurança, muito relevante para o presente projecto observar na sua implementação, sendo que os seguintes aspectos são aplicáveis aos projectos:

(i) guião para o controle ambiental durante as operações (inclui o controle das emissões do ar, água, gestão de matéria tóxicos ou perigosos, ruídos, terra contaminada, etc.), e saúde ocupacional e saúde da comunidade e segurança durante as operações. Este guião inclui os mesmos tópicos relevantes para a construção;

(ii) guião de ambiente saúde e segurança (de Abril de 2007) cobre os mesmos aspectos (controle ambiental saúde ocupacional e segurança da comunidade) durante a construção e operação.

(iii) outros possíveis planos, a confirmar, entre eles, Plano de Gestão de Transportes Urbanos e Mobilidade Urbana, Plano de Segurança Rodoviária, Plano de Respostas à Situações de Emergência.

A tabela seguinte faz uma breve comparação dos aspectos chave entre as NAS a plicar neste Plano e a legislação nacional identificando as diferenças mais relevantes.

Tabela 1 - Quadro comparativo entre a legislação ambiental nacional e as NAS do BM

Objectivos da NAS	Legislação Moçambicana	Lacunas ou conflitos	Recomendação
NAS4: Saúde da Comunidade e Segurança			
• Antecipar e evitar impactos adversos na saúde e segurança das comunidades afectadas pelo projecto durante o seu ciclo de vida, tanto em circunstâncias rotineiras, como não rotineiras; • Promover a qualidade e segurança, bem como considerações relacionadas com as alterações climáticas, na concepção e construção de infraestruturas incluindo barragens; • **Evitar ou minimizar a exposição das comunidades aos riscos de segurança** rodoviária e de trânsito relacionado com o projecto, doenças e matérias perigosos;	A Lei não é muito clara em relação a este aspecto	Não existe nenhum conflito entre a legislação Moçambicana e Normas do BM. Existe lacunas de procedimentos a nível da legislação sobre a protecção da comunidade. A NAS 4 é mais abrangente e detalhista quanto a este aspecto.	Deve-se considerar a NAS 4 para proteger a saúde e segurança comunitária.

Objectivos da NAS	Legislação Moçambicana	Lacunas ou conflitos	Recomendação
• Dispor de medidas eficazes para enfrentar emergências; • Garantir a protecção dos funcionários e da propriedade de forma a evitar ou minimizar os riscos pelo projecto			

5 Requisitos

Os requisitos em matéria de Saúde e Segurança das Comunidades (SSC) são definidos em função dos riscos e impactos decorrentes das actividades do projecto. As medidas aqui propostas têm como objectivo a prevenção e mitigação de acordo com a hierarquia de mitigação proposta na norma NAS1-27 (antecipar e evitar, minimizar, mitigar, neutralizar e compensar, restaurar, criar, aprimorar e preservar).

Foram ainda tidos em consideração os requisitos legais as Directrizes Gerais de Meio Ambiente, Saúde e Segurança, as normas internacionais, assim como as boas práticas de SSC, tendo em conta os aspectos relacionados com:

- Infraestruturas e concepção e segurança de equipamentos;
- Segurança e acesso universal aos serviços pelo público
- Segurança dos equipamentos;
- Trânsito e segurança rodoviária;
- Serviços de ecossistemas;
- Exposição das comunidades a doenças;
- Gestão e segurança de materiais perigosos e
- Preparação e resposta a emergências.

Ao longo do ciclo de vida do projecto as medidas previstas devem ser revistas em função da avaliação de riscos e impactos que deve ser contínua ao longo do ciclo de vida do projecto.

Tendo em consideração a necessidade de dar uma atenção especial aos grupos vulneráveis, foi realizada a sua identificação e são propostas medidas especiais aplicáveis a estes grupos.

Quanto aos riscos de Assédio e Exploração Sexual e Violência Baseada no Género foram desenvolvidos planos específicos para o tratamento destes riscos.

5.1 Infraestruturas e concepção e segurança de equipamentos

Entende-se que redução dos potenciais perigos é alcançável durante a fase de projecto pois o projecto estrutural, *layout* e modificações do estaleiro, podem ser facilmente adaptados. Á Unidade

de Implementação do Projecto (UGP) irá considerar as seguintes questões para incorporar, conforme apropriado, nas fases de planificação, localização e *design* de um projecto:

- Uso de faixas de protecção/tapumes ou outros métodos de separação em torno dos locais do projecto para proteger o público de principais perigos associados a escavações, operação de maquinaria e outros equipamentos, exposição a materiais perigosos ou falha de processo, bem como problemas de incómodo relacionados a ruído, odores ou outras emissões;
- Incorporação de critérios de localização e engenharia de segurança para prevenir incidentes devido a riscos naturais causados por sismos (movimentos de placas tectónicas do mar), tsunamis, ventos, inundações, deslizamentos de terra e incêndios. Para isso, todas as estruturas do projecto devem ser projectadas de acordo com critérios de engenharia e *design* exigidos por riscos específicos do local, incluindo, mas não limitado a actividade sísmica, alterações climáticas, inclinação estabilidade, carga de vento e outras cargas dinâmicas;
- Incorporar critérios de design inclusivos desde o início do projecto, considerando a inclusão de rampas de acesso, portas largas, corrimãos, sinalização adequada, áreas de descanso, entre outros, para atender às necessidades de pessoas com mobilidade reduzida, deficiência visual, auditiva ou cognitiva;
- Aplicação de normas regulamentadas localmente ou reconhecidas internacionalmente, códigos de construção para garantir que as estruturas sejam projectadas e construídas de acordo com a arquitectura e prática de engenharia, incluindo aspectos de prevenção e resposta a incêndio e aspectos de a acessibilidade e inclusão, para garantir que o projecto atende às necessidades de todos os utilizadores;
- Garantir que todos espaços e equipamentos são inclusivos e acessíveis a todas as pessoas, independentemente de suas capacidades físicas, sensoriais ou cognitivas;
- Assegurar que a comunicação é acessível a todos, disponibilizando informações em formatos alternativos, como Braille, linguagem de sinais, material impresso em fontes legíveis e com bom contraste, além de informações digitais acessíveis;
- Durante todo o processo de concepção e construção, fazer avaliações regulares para garantir que os critérios de segurança e acessibilidade estão a ser seguidos e possibilitar sejam realizados ajustes caso necessário, para melhorar a segurança e acessibilidade do projecto.
- Promover a conscientização sobre a importância da segurança e da acessibilidade entre todos as PIAs.
- Envolver a comunidade afectada pelo projecto sobre as necessidades das pessoas que irão utilizar as infraestruturas e equipamentos públicos para garantir que suas necessidades são consideradas e atendidas;

- Garantir que os projectos são concebidos e implementados por profissionais competentes e devidamente certificados ou aprovados;
- A UGP deve certificar-se da aplicabilidade e adequação dos critérios estruturais empregados.

5.2 Trânsito e segurança rodoviária

Os acidentes de trânsito tornaram-se uma das causas significativas de incidentes e mortes em todo o mundo.

O PTUM deverá promover a segurança do tráfego em todos os níveis no projecto durante os deslocamentos de ida e saída do local de trabalho, e durante a operação de equipamento do projecto em estradas privadas assim como públicas.

O plano de Segurança Rodoviária a desenvolver deverá incluir:

- A adopção de medidas de segurança para a prevenção de incidentes rodoviários que protejam os trabalhadores dos subprojectos e dos utentes das estradas, incluindo aqueles que são mais vulneráveis a incidentes de viação.
- Iniciativas de segurança rodoviária proporcionais ao âmbito e à natureza das actividades do projecto.
- Adopção das melhores práticas de segurança nos transportes em todos os aspectos das operações do projecto com o objectivo de prevenir incidentes de tráfego e minimização de ferimentos sofridos pelo projecto pessoal e o público.

As medidas específicas devem incluir:

- Relevar os aspectos de segurança entre os condutores ao serviço do projecto;
- Exigir aos motoristas a carta de condução adequada para o tipo de veículo que irão conduzir (pesados vs ligeiros) e experiência comprovada;
- Treinar para melhorar as capacidades de condução e a condução defensiva;
- Adoptar limites de horas de condução ou viagens e encorajar a troca de condutores de modo a evitar excessos e melhor gerir a fadiga;
- Evitar rotas desconhecidas e evitar conduzir em condições atmosféricas adversas para reduzir o risco de acidentes;
- Utilização de dispositivos de controlo de velocidade e comportamentos de condução viaturas do projecto e monitorização remota das acções do condutor;
- Assegurar a manutenção regular dos veículos de acordo com o plano de manutenção dos veículos;
- Todas as viaturas ao serviço do projecto devem estar identificadas com um dístico com informações sobre o nome da empresa e os contactos.

Sempre que o PTUM possa contribuir para um aumento significativo do tráfego ao longo de estradas existentes, ou onde o transporte rodoviário seja significativamente alto no projecto, são recomendadas as seguintes medidas:

- Minimização da interacção dos peões com os veículos de construção, através da definição de rotas alternativas e/ou a vedação/sinalização de locais em intervenção, onde os trabalhos na via pública constituam um perigo para os peões e/ou automobilistas, assim como a disponibilização de estruturas seguras para uso dos pedestres.
- Colaborar com as comunidades locais e autoridades responsáveis para melhorar a sinalização, a visibilidade e a segurança geral das estradas, particularmente ao longo de troços localizados perto de escolas ou outros locais onde possam estar presentes crianças;
- Colaborar com as comunidades locais sobre educação sobre tráfego e segurança dos peões (por exemplo, campanhas de educação escolar);
- Coordenação com as equipas de emergência para assegurar que são prestados os primeiros socorros adequados em caso de acidente;
- Utilizar materiais de origem local, sempre que possível, para minimizar as distâncias de transporte. Localização de instalações associadas tais como acampamentos de trabalhadores perto dos locais do projecto e organização transporte de trabalhadores por autocarro para minimizar o tráfego externo;
- Utilizar medidas seguras de controlo do tráfego, incluindo sinalização rodoviária e uso de pessoas para assinalar ou avisar das condições perigosas.

Um plano de gestão rodoviária e tráfego foi elaborado no âmbito do PTUM, o qual aborda questões especificas e mais detalhadas sobre o trânsito e segurança ferroviária.

5.3 Serviços de ecossistemas

Esta secção complementa as orientações fornecidas nas secções gestão de ambiente do plano de Gestão de Saúde, Segurança e Ambiente, abordando especificamente alguns aspectos das actividades do projecto envolvendo as comunidades. Estas questões relacionadas aos serviços de ecossistemas podem surgir em qualquer fase do ciclo de vida do projecto e podem ter um impacto para além da vida do projecto.

O PTUM e Contratados adoptarão medidas adequadas para que as intervenções do projecto observem as boas práticas, requisitos legais, Normas Internacionais, bem como os requisitos das NAS 1 do BM.

De referir que o Plano de Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição incluí as medidas para evitar, minimizar e/ou compensar potenciais impactos sobre os Serviços de Ecossistemas.

5.3.1 Qualidade e Disponibilidade da Água

Reconhece-se que as águas subterrâneas e de superfície representam fontes essenciais de água potável e de irrigação nos países em desenvolvimento, particularmente em zonas rurais onde o abastecimento de água canalizada pode ser limitado ou indisponível e quando os recursos disponíveis são recolhidos pelo consumidor com pouco ou nenhum tratamento.

O PTUM irá de todas as formas e rigorosamente, evitar impactos adversos na qualidade e disponibilidade de água quanto a descargas de águas residuais, extracção de água, desvio ou de represamento de acordo com o PGAS do projecto.

5.3.1.1 Qualidade da Água

O PTUM irá proteger as fontes de água potável, públicas ou privadas que estiverem em áreas de actuação do projecto e forem potencialmente impactadas pelo projecto, conforme o definido pelo regulamento sobre padrões de qualidade Ambiental e de Emissão de Efluentes - decreto n° 18/2004 de 02 Junho, na sua ausência, guiar-se-á pelas Directrizes da OMS para a Qualidade da Água Potável. As emissões atmosféricas, efluentes de águas residuais, petróleo e materiais perigosos, e resíduos serão geridas de acordo com as orientações das Directrizes Gerais SSA do BM com o objectivo de proteger o solo e os recursos hídricos.

Toda a água merecerá uma especial atenção para assegurar uma maior sustentabilidade. A água relacionada ao bem-estar da comunidade, usada nas instalações de saúde e linhas de produção de alimentos, considera-se sensível.

5.3.1.2 Disponibilidade de Água

O efeito potencial da captação de águas subterrâneas ou de superfície para as actividades do projecto serão devidamente avaliadas através de uma combinação de testes de campo e técnicas de modelagem, contabilidade para a variabilidade sazonal e mudanças projectadas na procura na área de projecto.

As actividades do projecto não devem comprometer a disponibilidade da água para necessidades de higiene pessoal e deve ter em conta os potenciais futuros aumentos na procura.

5.4 Exposição das comunidades

5.4.1 Doenças Transmissíveis

As doenças transmissíveis representam uma ameaça significativa para a saúde pública a nível mundial. Perigos para a saúde tipicamente associados a grandes projectos de desenvolvimento são os relacionados com deficiente saneamento e condições de vida, transmissão sexual e infecções transmitidas por vectores.

Doenças transmissíveis que suscitam maior preocupação durante a fase de construção devido à mobilidade laboral são doenças sexualmente transmissíveis (DST), como o HIV/SIDA.

As intervenções que o PTUM irá considerar ao nível do projecto incluem:

- Vigilância, rastreio activo e tratamento de trabalhadores.
- Prevenir a doença entre os trabalhadores das comunidades locais;
- Promover a implementação de medidas de higiene como lavagem e desinfecção das mãos, higiene respiratória e uso de máscara sempre que exista potencial de contaminação;

- Empreender iniciativas de sensibilização e educação para a saúde, que incluem a implementação de uma estratégia de informação para reforçar o aconselhamento de pessoa a pessoa endereçando factores sistémicos que podem influenciar o comportamento individual bem como a promoção da protecção individual, e proteger os outros contra infecções, encorajando o uso de preservativo;
- Realização de programas de imunização para trabalhadores locais das comunidades para melhorar a saúde e a protecção contra infecções;
- Fornecimento de tratamento através de gestão de casos padrão em instalações de cuidados de saúde na obra ou na comunidade. Assegurar a prontidão médica ao acesso a tratamento, confidencialidade e tratamento adequado, particularmente no que diz respeito aos trabalhadores migrantes;
- Promover a colaboração com as autoridades locais para melhorar acesso das famílias dos trabalhadores e da comunidade aos serviços públicos de saúde.

5.4.2 Doenças Transmitidas por Vectores

O PTUM em estreita colaboração com a comunidade e autoridades sanitárias, irá implementar uma estratégia de controlo integrado para mosquitos e outras doenças transmitidas por artrópodes que possam envolver:

- Prevenção da propagação de larvas através de meios sanitários de melhoria e eliminação de habitats de reprodução próximos de assentamentos humanos;
- Eliminação de água inutilizável ou estagnada;
- Aumento da velocidade da água em canais naturais e artificiais;
- Considerando a aplicação de insecticida residual a paredes dormitórios;
- Implementação de programas integrados de controlo vectorial;
- Promoção do uso de repelentes, vestuário, redes, e outras barreiras para prevenir picadas de insectos;
- Monitorização e tratamento de circulação de pessoas migrantes para prevenir a propagação de doenças;
- Colaboração e intercâmbio de serviços em espécie com outros programas de controlo na área do projecto para maximizar os benefícios efeitos;
- Educar o pessoal do projecto e os residentes da zona sobre os riscos, prevenção, e tratamento disponível;
- Monitorizar comunidades durante épocas de alto risco para detectar e tratar o caso;
- Distribuição de materiais educativos adequados;

- Seguindo as directrizes de segurança para o armazenamento, transporte, e distribuição de pesticidas para minimizar o potencial de uso indevido, derrames, e exposição humana acidental.

5.4.3 Influxo Laboral

O influxo laboral pode também trazer outros riscos para a saúde e segurança da comunidade que não sejam só os riscos associados a doenças. Para gestão deste risco deverão ser implementadas estratégias em estreita colaboração com a comunidade e autoridades locais, nomeadamente:

- Elaboração de Plano de Gestão da Mão-de-Obra e Recrutamento pelo Empreiteiro.
- Elaboração de um código de conduta para os trabalhadores.
- Identificar as necessidades da força de trabalho e a disponibilidade de mão-de-obra no mercado local.
- Comunicar as necessidades reais da força de trabalho do projecto para ajudar a minimizar o influxo e a pressão nas infraestruturas comunitárias;
- Promover a contratação de mão de obra local.
- Preparar indução dos trabalhadores que inclua matérias sobre respeito as comunidades locais e violência baseada no género.
- Criar procedimentos sobre a gestão do acampamento dos trabalhadores (se existir).
- Continuar as comunicações sobre as necessidades de mão-de-obra.
- Induzir os trabalhadores sobre questões culturais locais, matérias sobre VBG, e a limitação de vagas no projecto para não atraírem mais pessoas para a área.

5.5 Gestão e segurança de materiais perigosos

O PTUM irá elaborar procedimentos que asseguram a conformidade com as leis locais e requisitos internacionais aplicável ao transporte e armazenamento de materiais perigosos, incluindo:

- Regulamento de transporte terrestre de material perigoso ao abrigo do Decreto n° 50/2019;
- Procedimentos para o transporte e armazenamento de materiais perigosos (HAZMATS)

Os procedimentos a elaborar devem incluir:

- Rotulagem adequada dos recipientes, incluindo a identificação e quantidade do conteúdo, perigos e contacto do expedidor informação;
- Fornecimento de um documento de expedição (por exemplo, manifesto de expedição) que descreve o conteúdo da carga e a seus riscos associados, para além da rotulagem dos contentores. O documento de expedição deve estabelecer uma cadeia de custódia usando múltiplas cópias assinadas para mostrar que os resíduos foram devidamente expedidos, transportados e recebidos pela instalação de reciclagem ou de tratamento/eliminação;
- Assegurar que o volume, a natureza, a integridade e protecção de embalagens e recipientes utilizados para transporte e armazenamento são apropriados para o tipo e quantidade de material perigoso e modos de transporte e armazenamento envolvidos;
- Garantia de especificações adequadas dos veículos de transporte e locais de armazenamento;

- Formação de funcionários envolvidos no transporte e armazenamento de materiais perigosos em relação aos procedimentos adequados para o transporte e armazenamento destes materiais, assim como em procedimentos de emergência;
- Utilização de etiquetagem e colocação de cartazes (sinais externos em veículos de transporte e locais de armazenamento), conforme necessário;
- Fornecer os meios necessários para uma resposta de emergência em serviço 24 horas/dia.
- Seguindo as directrizes de segurança para o armazenamento, transporte, e distribuição de materiais perigosos para minimizar o potencial de uso indevido, derrames, e exposição humana acidental.

5.6 Preparação e resposta a emergências

O CMM e seus Contratados irão preparar um plano de resposta a emergência que deve incluir no mínimo:

- Informação a facultar ao público e às agências de resposta a emergências;
- Documentação das acções de primeiros socorros e tratamento médico de emergência;
- Medidas a tomar para a resposta de emergência;
- Necessidade de consulta às comunidade na fase de elaboração do PRE,
- Mecanismos de divulgação do PRE,
- Necessidade de revisão e actualização do plano de resposta de emergência para reflectir as mudanças e assegurar que os empregados sejam informados de tais alterações.

6 Acidentes, Incidentes e Notificação de Ocorrências

6.1 Notificação

Para além de qualquer outra ocorrência assinalada pela UGP em conjunto com o Núcleo de Gestão Ambiental e Social, constituem ocorrências de segurança comunitária que carecem de notificação imediata:

- Derrames de hidrocarbonetos ou materiais perigosos;
- Incêndios;
- Atropelamento;
- Deslizamentos de terra ou de pilhas de resíduos,
- Acidentes de viação.

A UGP em conjunto com o Núcleo de Gestão Ambiental e Social e/ou dos seus empreiteiros deverá reportar em relatório formal qualquer ocorrência, seguindo-se a devida investigação e implementação de acções preventivas e correctivas.

7 Acompanhamento e Monitorização

7.1 Acções de acompanhamento

A **Tabela seguinte** resume as acções de acompanhamento e/ou de verificação sistemática e/ou periódica propostas para a Gestão de Saúde e Segurança Comunitária.

Tabela 2- Acções de Acompanhamento e/ou Verificação Sistemática e/ou Periódica da Gestão de Saúde, Segurança Comunitária

Acção acompanhamento e/ou verificação	Descrição
Infraestruturas e concepção e segurança de equipamentos	- Realizar inspecções regulares nos locais do projecto para verificar se as faixas de protecção/tapumes estão correctamente instaladas e se protegem adequadamente o público. - Implementar auditorias de conformidade para garantir que os critérios de engenharia de segurança e acessibilidade estão a ser incorporados. - Realizar avaliações de acessibilidade para garantir que os espaços e equipamentos sejam acessíveis a todas as pessoas, de acordo com as normas regulamentadas localmente ou internacionalmente. - Estabelecer um sistema de feedback da comunidade para identificar lacunas na acessibilidade e segurança percebidas pelos usuários.
Trânsito e Segurança Rodoviária	- Monitorizar regularmente o comportamento dos motoristas, a conformidade com os requisitos de condução, treinamentos recebidos e cumprimento dos limites de horas de condução. - Realizar inspecções aos veículos para garantir que têm a manutenção adequada, identificação correcta e conformidade com os requisitos de segurança. - Monitorizar as faixas rodoviárias para garantir que os protocolos de segurança são seguidos, incluindo sinalização adequada e minimização de riscos para pedestres e motoristas. - Rever e actualizar periodicamente o plano de gestão rodoviária e tráfego em resposta a mudanças nas condições ou necessidades do projecto.
Qualidade e Disponibilidade da Água	- Realizar análises periódicas da qualidade da água para verificar a conformidade com os padrões estabelecidos. - Implementar medidas de monitorização para evitar impactos adversos na qualidade e disponibilidade de água, conforme definido nos regulamentos locais e internacionais. - Estabelecer um sistema de gestão para proteger e monitorizar fontes de água potável, garantindo a sustentabilidade e prevenção de contaminação. - Realizar avaliações regulares do consumo de água para garantir que as actividades do projecto não comprometam a disponibilidade para necessidades básicas. - Monitorizar a utilização de recursos hídricos e implementar estratégias de conservação, se necessário.
Doenças Transmissíveis e Transmitidas por Vectores	- Implementar programas de vigilância e rastreamento activo para trabalhadores e comunidades locais. - Realizar campanhas educativas regulares sobre medidas de higiene, imunização e prevenção de doenças. - Monitorar a eficácia das medidas de controlo vectorial e actualizar estratégias conforme necessário.
Influxo Laboral	- Estabelecer indicadores para monitorizar a contratação de mão de obra local em comparação com a mão de obra migrante. - Realizar avaliações regulares para verificar se as práticas de recrutamento estão em conformidade com o código de conduta estabelecido.
Materiais perigosos	- Realizar inspecções visuais diárias das áreas de armazenamento de resíduos perigosos e não perigosos, para verificar se os recipientes existentes são adequados ao volume de resíduos produzidos, se está a ser efectuada a triagem e o condicionamento correctos dos resíduos, se não existem derrames nem contaminação, e que os resíduos foram devidamente removidos; - Verificar a integridade dos recipientes e outros sistemas/equipamentos de controlo ambiental

Acção acompanhamento e/ou verificação	Descrição
	- Proceder a inspecções visuais diárias às áreas de trabalho para verificar a organização e a limpeza do local. - Realizar auditorias periódicas aos procedimentos de transporte e armazenamento de materiais perigosos para garantir a conformidade com os regulamentos. - Implementar sistemas de formação em contínuo para os trabalhadores envolvidos no manuseio de materiais perigosos.
Preparação e Resposta a Emergências	- Rever e actualizar regularmente o Plano de Resposta a Emergências (PRE) para garantir sua relevância e eficácia. - Conduzir simulações de emergência para testar a prontidão do pessoal e a eficácia do plano.

8 Mecanismo de Diálogo e Reclamações

O Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR) é uma ferramenta fundamental na implementação das actividades do Projecto, que contribui para aperfeiçoar a gestão de risco na instituição (especulações, conflitos, abordagens fora do projecto, etc.), melhorar a eficiência operacional e alcançar melhores resultados na implementação dos subprojectos através de canais de comunicação e circulação de manifestações (recepção, resposta, inquéritos, sugestões, preocupações e reclamações) dos principais actores envolvidos.

O MDR foi desenvolvido em diferentes etapas (identificação e tratamento de consultas e reclamações, monitoria de riscos e avaliação dos potenciais impactos relacionados com o projecto) de forma a contribuir para o cumprimento das Normas Ambientais e Sociais (NAS) do financiador (BM) e melhorar o desempenho do Projecto e das actividades do CMM.

O MDR pretende manter um canal de submissão de sugestões e reclamações e de respostas a essas sugestões e reclamações, justo transparente, acessível e eficiente para as pessoas afectadas e interessadas no âmbito do desenvolvimento das actividades do Projecto.

Este MDR foi desenvolvido para os munícipes apresentarem reclamações, sugestões, elogios ou tirar dúvidas e é gerido pelo Gabinete da Provedora do Munícipe (GPM).

O GPM é responsável pela gestão de reclamações e pelo sistema de responsabilização, incluindo análise e monitoria de dados e dos relatórios de reclamações, e comunicação com os stakeholders, e pela coordenação do treinamento e aprendizado contínuos dos Pontos Focais para o MDR.

8.1 Portas de entradas do MDR

As manifestações podem ser feitas de diferentes formas e através de vários canais que serão disponibilizados. Os pontos de entrada para a apresentação de reclamações, sugestões, elogios ou dúvidas, são:

- **Formulário de Reclamação**: será disponibilizado formulário em pontos específicos para preenchimento em caso de manifestações. Serão considerados locais específicos como sendo: Conselho Municipal de Maputo, Sedes dos distritos Municipais abrangidos, secretarias dos Bairros e outros locais seleccionados pela comunidade.

- **Estrutura local**: os pontos focais (PF) do MDR a nível dos Bairros e DMs, o pessoal das ONGs que irão trabalhar com o PTUM e a estrutura local podem assistir a pessoas com dificuldades para escrever, ou sem acesso ao telefone, a preencher os formulários e apresentar as reclamações, e deverão entregar ao reclamante o canhoto correspondente. O PF e outras pessoas apoiar, deverão assumir um papel proactivo para facilitar que os grupos mais vulneráveis das comunidades apresentem suas reclamações.
- **Correio electrónico**: serão disponibilizados 2 correios electrónicos onde as pessoas interessadas possam enviar as suas reclamações e queixas para MDR geral - **mdr.ptum@cmmaputo.gov.mz** e outro para especifico para os Trabalhadores - **mdr.trabalhadores@cmmaputo.gov.mz**.
- **Linha Verde (800 945 945) do CMM**, onde os interessados possam fazer as suas reclamações e queixas, através de chamadas telefónicas que são atendidas directamente no PTUM. Na linha verde existe opção para ligar para reclamações gerais e outra para VBG.
- **Provedores de Serviços**: que possuem um sistema para denúncias especialmente para casos de VBG.
- **Encontros comunitários**: serão realizados encontros comunitários entre a comunidade e pontos focais (PF) de salvaguardas nos bairros, conforme previsto no PEPI do projecto. Nos encontros onde não participe o PF, deverá se nomear um secretário para que registe as sugestões e reclamações nos formulários e entregue o canhoto ao reclamante.
- **Audiências nos Distritos Municipais**: os membros das comunidades poderão continuar a usar as audiências marcadas nos distritos municipais para exporem preocupações e manifestações acerca do projecto, os pontos focais do MDR a nível do distrito farão o devido registo e tratamento do processo na plataforma MDR.
- **Requerimentos**: as PIAs poderão continuar a usar os requerimentos dirigidos ao Gabinete da Provedora do Munícipe ou ao PR do CMM, as manifestações direcionadas ao projectos, serão encaminhadas a UIP para tratamento (ver a acima),
- **Plantão Social**: os Pontos focais do MDR a nível do Conselho Municipal se possível deverão 1 vez por mês fazer plantação social nos bairros abrangidos e receberem as manifestações das PIAs, estas podem ser prontamente respondidas ou encaminhadas para tratamento com data de retorno devidamente informado e registado no canhoto.
- **Caixa de Reclamações**: serão colocadas caixas de reclamações nas obras e provedores de serviços para os trabalhadores do projecto, as mesmas serão abertas uma vez por semana pelo PF (oficial SAS). Será igualmente assegurado que existem caixas na secretaria dos Bairros para denúncias e serão abertas 1 vez por semana pelo GPM.

As reclamações podem ser apresentadas oralmente ou por escrito em qualquer língua (oficial ou local) pelas pessoas afectadas, as línguas utilizadas podem ser: *Changana, Ronga* e *Português*. O reclamante deve identificar-se sempre que necessário, assim como pode fazer em anonimato. Em caso das reclamações deve-se descrever claramente o objecto da reclamação e a resolução

pretendida, se possível deve apresentar informações específicas e pertinentes sobre a reclamação, de modo a facilitar os passos a serem seguidos no processo do MDR.

8.2 Gestão de Reclamações

O MDR estabelece passos, métodos e canais de acesso para investigações das sugestões e reclamações (SR) de modo a satisfazer as demandas das partes envolvidas ou oferecer as explicações respectivas quando as mesmas não forem validas.

O MDR apresenta 5 passos: 1. Recolha, Registo e categorização, 2. Confirmação, 3. Verificação, investigação e resolução, 4. Resultados da investigação e 5. Monitoria e avaliação. Os principais passos do MDR são descritos em seguida.

8.2.1 Recepção, Registo e Categorização das Reclamações

Quando é recebida uma manifestação verbal ou por escrito através de portas de entrada o receptor da manifestação (pontos focais designados pelo MDR) preenche um Formulário em consulta com o autor da manifestação (ou o seu representante) o mais detalhadamente quanto possível e regista na plataforma virtual.

Os responsáveis em fazer o registo das manifestações são os PF. As manifestações dos subprojectos implementado pelo CMM deve ser recebida e encaminhada a UIP (Ponto Focal do MDR) do projecto para a categorização, verificação e acompanhamento na resolução.

Para aquelas Manifestações que não se relacionem com os subprojectos que estão a ser implementados pelo CMM, os encaminharão as mesmas ao órgão competente ou informarão ao reclamante para que o faça. A reclamação fica registada no sistema do CMM como não procedente, e derivada a outra entidade (quando aplicável). O reclamante será informado sobre a não procedência da sugestão ou reclamação ao MDR e as referências pertinentes.

As sugestões e queixas procedentes devem ser subcategorizadas em:

- **Meio ambiente**: manifestações relativas ao impacto das actividades dos projectos sobre o meio ambiente. Alguns exemplos são os seguintes: perda de espécies específicas em função de limpeza de áreas, deslocamento de usuários para outras áreas sensíveis, desmatamento, erosão, contaminação de corpos de água, impactos de ruído, tráfego ou presença de lixo ou escombros, danos e incómodos de actividades de obras (poeira, ruído, vibração, bloqueios, etc).
- **Social:** manifestações relativas ao impacto das actividades dos projectos na vida e meios de subsistência das comunidades. Alguns exemplos são os seguintes: cumprimento dos planos de reassentamento, compensação ou restauração dos meios de vida, discriminação e exclusão/barreiras de acesso aos benefícios do Projecto, aumento da prevalência de doenças incluindo HIV, presença de acampamentos e trabalhadores de outras áreas, tratamento discriminatório, falta de protecção a grupos mais vulneráveis, aspectos relacionados ao uso de mão-de-obra local, perigos causados pro tráfego, actividades de construção e comportamento de trabalhadores, etc.

- **Violência Baseada no Género (VBG)** – denúncias sobre assédio sexual, exploração e abuso sexual no local de implementação dos subprojectos e outros tipos de VBG que podem ocorrer nos distritos municipais que serão atendidos pelo CMM conforme detalhado no Plano de Combate a VBG do projecto,
- **Trabalhadores do Projecto** - O acesso a um MDR separado e específico, monitorado de forma centralizada será fornecido a todos os funcionários directos ou contratados, para lidar com preocupações no local de trabalho, conforme detalhado nos Procedimentos de Gestão de Mão-de-obra do projecto, esses funcionários serão informados sobre o MDR no momento da contratação e as medidas postas em prática para protegê-los contra qualquer represália pelo uso desse mecanismo. O MDR estará acessível a todos os trabalhadores directos e contratados, levando em consideração suas diferentes características, por exemplo, trabalhadores do sexo feminino, trabalhadores com deficiências, trabalhadores de fora da comunidade, e será relativa as condições de trabalho saúde ou segurança dos trabalhadores. Quando apropriado, pode-se considerar a possibilidade de apresentar questões anonimamente e/ou para uma pessoa que não seja um supervisor imediato.
- **Desempenho dos Projectos**: poderão ser feitas manifestações relativas ao desempenho do projecto e do seu pessoal. Por exemplo: incumprimento de obrigações contractuais e atrasos no desenvolvimento dos projectos.

8.2.2 Confirmação

Após a abertura do processo da manifestação será feita a confirmação da mesma ao reclamante, bem como será explicado sobre o período necessário para a respectiva resolução. Se for necessário será marcada a data do encontro para possível resolução e se existir consensos, implementar o acordo.

O período de resposta para a resolução das reclamações varia de acordo com a complexidade da reclamação. O tempo de espera ou resposta está estipulado entre 3 a 5 dias, de acordo com a descrição abaixo:

No caso de sugestões ou reclamações não procedentes: o PF informará ao requerente num prazo máximo de Um (1) dia útil a partir da recepção da reclamação, sobre as razões da não procedência, e caso seja pertinente derivará ou sugerirá outros canais de resolução. O PF anotará o caso no registo como encerrado.

No caso de sugestões, consultas ou pedido de esclarecimento: O PF respondera num prazo máximo de três (3) dias úteis a partir da data da recepção da mesma. Os conteúdos abordados são: agradecimento, esclarecimento, algumas consultas e questões poderão ser encaminhadas pelouros responsáveis pelas componentes e Distritos Municipais (DM) para que sejam respondidas, serão definidas acções de seguimento e prazos.

No caso de reclamações relacionadas com o projecto: O PF responderá num prazo máximo de Cinco (5) dias úteis a partir da data da recepção da mesma.

8.2.3 Verificação, investigação e resolução

O PF do PIU junto com o reclamante e as outras partes envolvidas (comunidades afectadas pelo projecto, coordenação do projecto, unidades orgânicas entre outros) realizarão uma investigação para verificar a veracidade (de acordo com as evidencias registadas em relação a sugestão ou reclamação) da reclamação e procurar uma solução amigável.

No caso de o reclamante não ficar satisfeito, o PF informará ao reclamante sobre os diferentes níveis de resolução das reclamações, e os prazos de atendimento para cada caso. Os prazos de atendimento dependerão do tipo e alcance da reclamação, mas não excederão Cinco (5) dias úteis, salvo trate-se de um caso complexo, ou o reclamante demande proceder ao próximo nível de resolução, nesses casos se acordara um prazo alternativo entre as partes intervenientes. O prazo para cada etapa do processo deve ser de Quinze (15) dias úteis, salvo acordo contrário por escrito.

Quando os casos não puderem ser resolvidos a nível do CMM, o reclamante também será informado sobre vias alternativas de reclamação (judicial e o GRS\IP do Banco Mundial). O PF registará a ocorrência e sua solução ou derivação no sistema.

As reclamações deverão (na medida do possível) ser resolvidas de maneira amigável e a nível local de acordo com os regulamentos e critérios dos manuais de implementação dos projectos e dos instrumentos e políticas ambientais e sociais e planos respectivos. Se para a resolução do caso for necessário considerar compensações adicionais significativas, medidas correctivas complexas ou a imposição de sanções, estas devem estar em linha com as regras operativas do projecto, o quadro legal nacional, e as políticas do BM (particularmente as NAS (normas ambientais e sociais).

8.2.4 Resultados da Investigação (Implementação das acções acordadas)

Uma vez concluído cada processo, o PF (oficiais de salvaguardas da PIU) tomarão as acções necessárias para implementar os acordos alcançados dentro de 15 dias úteis. No caso de acordos que requeiram modificações permanentes ao subprojecto, ou medidas que requerem mais tempo ou várias actividades, o acordo incluirá um plano de acção com o respectivo calendário. O acordo deverá também indicar o orçamento necessário para sua implementação e os atores responsáveis por cada actividade.

Os prazos de registo e atendimento são passiveis de actualização em função da conjuntura. Sempre que actualizados a informação será devidamente partilhada com as partes nos diferentes canais (rádios locais, website, plataformas de desenvolvimento integrado das paisagens etc.).

8.2.5 Monitoria e Avaliação

A monitoria do MDR será realizada pelos PFs e GPM da PIU do PTUM e se refere ao processo de seguimento das reclamações e sua resolução que serve para:

- Monitorar o número e tipo de reclamações para tomar acções proactivas para evitar reclamações futuras
- Monitorar a efectividade do MDR em termos de:
    - Sua utilização (número, tipo, origem de casos, tendências)

- Sua eficiência (respostas e conclusões dentro dos prazos)
- Sua efectividade (nível de satisfação dos usuários e da comunidade em geral)

Todos os subprojectos com a necessidade do uso do MDR no PTUM vão utilizar o sistema do MDR alojado no SIS (Sistema de Informação de Salvaguardas) da plataforma do MRV do CMM para realizar a monitoria das reclamações.

Os sistemas de M&E dos subprojectos devem incluir indicadores para medir a eficiência da monitoria e resolução das reclamações e incorporá-la no quadro de resultados dos Projectos.

8.3 Divulgação do MDR

Durante a implementação do MDR, será privilegiada a divulgação de informação em relação ao projecto (financiador, executor, objectivos do projecto, partes envolvidas, acções promovidas, cronograma de execução, resultados esperados, informações sobre as salvaguardas aplicáveis, implementação e execução dos projectos, alcance procedimentos e pontos de contacto do MDR).

No acto da divulgação do MDR, será informada às partes interessadas ou afectadas em relação a confidencialidade sempre que desejarem, segundo o princípio do mecanismo, bem como em relação a todas as etapas de resolução do MDR. Toda a informação a ser divulgada a nível local para a implementação do MDR também será divulgada na plataforma on line que será criado para apoiar na gestão das SR dos projectos.

9 Comunicação

9.1 Sistema de Comunicação de Acidentes e Incidentes

O Proponente deverá estabelecer procedimentos e sistemas ao nível do projecto para investigar, registar e relatar qualquer tipo de acidente ou incidente, nomeadamente acidentes rodoviários e de tráfego, incluindo aqueles que causem danos às comunidades. Esses acidentes podem ocorrer no local, bem como na área de influência do projecto, como consequência directa dos trabalhos de implementação ou das actividades do projecto.

9.2 Relações com os Mídias e Agências

Nas intervenções aos meios de comunicação social, para o comunicado de emergência, o PTUM considerará os seguintes meios:

- Um porta-voz formado e capaz de interagir com partes interessadas, e oferecer orientação a empresa para falar com os meios de comunicação social, governo e outras agências;
- Comunicados de imprensa escritos com informações precisas, apropriados ao nível de detalhe para a emergência, e para o qual a precisão pode ser garantida.

9.3 Acções e Instrumentos de Comunicação com a Comunidade

As acções propostas nesse plano procuram evidenciar e reforçar o compromisso do CMM, através da UGP, na construção de um bom relacionamento com as partes envolvidas com as actividades associadas ao projecto.

As acções de comunicação são desenvolvidas com o objectivo de estabelecer um relacionamento construtivo com os principais stakeholders, principalmente com a comunidade e lideranças locais. Envolve, ainda, a criação e a implantação de mecanismos de comunicação e a elaboração de instrumentos de comunicação.

Os stakeholders consistem nos principais actores sociais que possam impactar a condução da actividade ou ser impactados pela mesma.

Todas as situações de contacto e interface com os diferentes públicos devem ser tratadas CMM, através da UGP e em conjunto com o NGAS, como oportunidades de conhecimento e relacionamento.

Deverão ser realizadas reuniões de início das actividades com as representações comunitárias locais, no sentido de apresentar informação sobre o Projecto. Deverá também ser analisada a necessidade de estabelecimento de canais sistematizados de comunicação.

A Tabela seguinte lista as actividades chave de engajamento com as comunidades e os instrumentos a aplicar.

Tabela 3 - Actividades chave de engajamento com as comunidades

Processo principal	Informações a divulgar/comunicação	Instrumentos	Frequência	PI&As	Responsável
Ciclo de vida completo do projecto	Resumo do projecto, progresso, marcos principais. Divulgação pública do AIAS, PGAS e outros documentos relevantes de construção e operação, como políticas de trabalho e de VBG/EAS. Breve actualização dos principais processos resultantes do PGAS	Página Web do projecto Comunicação social	Actualização regular da página Web (quando necessário/mensal), Anúncios/resumos sobre os principais marcos do projecto	Público em geral e partes interessadas e afectadas	UGP em conjunto com o NGAS
Fase de construção	Criação de acampamento e estruturas auxiliares - incluindo natureza do trabalho, fluxo de tráfego/trabalhadores, prazos e processos, bem como impactos-chave e medidas de mitigação (incluindo potenciais encerramentos rodoviários e restrições de acesso para a instalação de máquinas, etc., incluindo acesso a alternativas)	Comunicação social Reuniões de grupos focais	Em tempo útil, antes do início da actividade (período a determinar)	As comunidades circundantes (PAPs) afectadas pelas restrições de acesso/fecho e alvos vulneráveis	UGP em conjunto com o NGAS & Empreiteiros
	Requisitos temporários em matéria de mão-de-obra do projecto (limpeza da área, renúncias de sinalização rodoviária, etc.). Desenvolver uma abordagem para esse emprego temporário, incluindo a focalização dos grupos vulneráveis. Limitar as expectativa da comunidade ao que é realista e viável.	Reuniões de grupos focais	Em tempo útil, antes do início da actividade (período a determinar)	Município As comunidades afectadas e os grupos vulneráveis/marginalizados (– por exemplo, AFM, mulheres jovens em geral).	UGP em conjunto com o NGAS & Empreiteiros

Processo principal	Informações a divulgar/comunicação	Instrumentos	Frequência	PI&As	Responsável
	Informações de segurança para minimizar os riscos e evitar potenciais conflitos devido a informações erradas.	Comunicação social	Em tempo útil, antes do início da actividade (período a determinar)	Público em geral	UGP em conjunto com o NGAS
	Progresso da implementação do PGAS relacionado à construção – incluindo medidas de mitigação e adesão	Reunião Pública Reuniões de grupos focais	Após a conclusão das actividades de construção ou quando necessário	Partes interessadas e afectadas no âmbito da AID	UGP em conjunto com o NGAS
	Conscientização do MDR em todo o projecto, relacionada a todas as actividades de construção e requisitos temporários de mão-de-obra	Comunicação social Reuniões de grupos focais	Regular, em tempo útil, antes do início da construção ou actividade (período a determinar)	Público em geral As comunidades afectadas e os grupos vulneráveis (aqueles que podem ser afectados desproporcionalmente por trabalhos – por exemplo, idosos e deficientes)	UGP em conjunto com o NGAS
Fase de Operação	Requisitos temporários em matéria de mão-de-obra do projecto (limpeza da área, renúncias de sinalização rodoviária, etc.). Desenvolver uma abordagem para esse emprego temporário, incluindo a focalização dos grupos vulneráveis. Limitar as expectativa da comunidade ao que é realista e viável.	Reunião Pública Reuniões de grupos focais	Em tempo útil, antes do início da actividade (período a determinar)	As comunidades e localidades afectadas e os grupos vulneráveis/marginalizados (– por exemplo, AFM, mulheres jovens em geral).	UGP em conjunto com o NGAS
	Conscientização do MDR em todo o projecto, relacionada a todas as actividades de manutenção e requisitos temporários de mão-de-obra	Comunicação social	Regular, em tempo útil, antes do início da actividade (período a determinar)	As PAP afectadas e os grupos vulneráveis (aqueles que podem ser afectados desproporcionalmente por trabalhos – por exemplo, idosos e deficientes)	UGP em conjunto com o NGAS
MDR (em todo o projecto)	Consciencialização do MDR em todo o projecto	Página Web do projecto Comunicação social	Actualização regular da página Web (quando necessário/mensal)	Público em geral e partes interessadas e afectadas	UGP em conjunto com o NGAS
		Correspondência	Uma vez	Público em geral e partes interessadas e afectadas	UGP em conjunto com o NGAS
	Progresso/feedback da implementação do MDR (em todo o projecto)	Reunião Pública Reuniões de grupos focais	Regular conforme necessário	Público em geral e partes interessadas e afectadas	UGP em conjunto com o NGAS
Desempenho A&S	Progresso/feedback & resultados da implementação	Página Web do projecto Comunicação social	Anualmente	Público em geral e partes interessadas e afectadas	UGP em conjunto com o NGAS
	Resultados do desempenho do Projecto e fase de desmobilização	Reunião Pública Workshops Comunicação social	Uma vez	Público em geral e partes interessadas e afectadas	UGP em conjunto com o NGAS

10 Desempenho e Relatório

10.1 Indicadores de desempenho

O CMM irá definir os indicadores que serão monitorizados para determinar a eficácia do impacto da Saúde e Segurança da Comunidade e medidas de mitigação de riscos.

Os indicadores podem incluir, mas não devem ser limitados a:

- Taxas de doenças transmissíveis na comunidade;
- Incidentes de segurança relacionados com o projecto, incidentes de segurança na comunidade;
- Número de queixas ou reclamações de impactos relacionados ao projecto na comunidade.

O desenvolvimento de estratégias de gestão de risco e impacto incluirá indicadores de desempenho específicos. Os indicadores serão incluídos em um relatório mensal com o objectivo de que revisões regulares de eficácia e do alcance dos resultados desejados façam parte do processo de desenvolvimento do relatório. Isso garantirá que melhorias e mitigações adicionais possam ser implementadas conforme e quando necessário.

Devem ainda ser incluídas disposições para a monitorização específica da saúde comunitária que pode ser realizada em parceria com o Governo, Organizações Não Governamentais (ONGs) ou terceiros com a intenção de partilhar os dados com o Governo ou a planificação e consideração apropriada da saúde pelo Governo de Moçambique.

Os indicadores comunitários de saúde podem incluir, mas não se limitam a:

- Taxas de malária, e outras doenças transmitidas por vectores;
- Aspectos de saúde comunitária, ou seja, taxa de DST's, tuberculose, HIV/SIDA.

O PTUM pode, a seu critério, auditar quaisquer contratados, subcontratados ou fornecedores para avaliar a conformidade com este Plano. O PTUM também pode, a seu critério, realizar auditorias em outras instalações e fornecedores de terceiros associados ao projecto, conforme relevante para os Planos de Gestão Ambiental e Social.

Os resultados dos indicadores de desempenho devem ser apurados e compilados em relatórios trimestrais, conforme indicado na seção a seguir.

10.2 Relatórios

Os empreiteiros e subcontratados, devem fornecer um relatório mensal que forneça um resumo descritivo de todas as actividades de Saúde e Segurança da Comunidade realizadas ao longo desse mês, incluindo o número de participantes em cada actividade, o(s) objectivo(s) de cada actividade, progresso em relação aos Indicadores de Desempenho endossados pelo PTUM e as fotografias relevantes.

As informações dos empreiteiros e subcontratados serão submetidas à UGP.

A UPG em conjunto com o NGAS irá rever os relatórios mensais dos empreiteiros e subcontratados para assegurar que as acções são acompanhadas de evidências e registadas de forma apropriada.

Qualquer reclamação de saúde, segurança e queixas de segurança apresentadas por quaisquer membros da comunidade será encaminhada à UPG e ao NGAS dentro de 24 horas e capturada no mecanismo de gestão de queixas da comunidade do projecto.

A tabela abaixo resume os registos documentais que devem ser mantidos para o controlo da execução deste programa de gestão. Esses documentos devem ser preparados, arquivados e mantidos, a fim de documentar os resultados da implementação do Plano. Os empreiteiros e subcontratados devem ser feitos registos de eventos relevantes na sequência da ocorrência, e devem preparar um relatório de progresso mensalmente e um Relatório de Desempenho trimestral, relatando os eventos e os indicadores de desempenho registados.

Tabela 4 – Registo de documentos para o Plano de Gestão da Saúde e Segurança Comunitária

Título do Documento	Tipo de documento	Frequência de Registo ou Relatório
Registo de acidentes/incidentes	Registo	Sempre que necessário
Registo de reclamações associadas à saúde e segurança da comunidade	Registo	Sempre que necessário
Relatório de progresso	Relatório	Mensal
Relatório de Desempenho	Relatório	Trimestralmente