PROJECTO DE TRANSFORMAÇÃO URBANA DE MAPUTO

MANUAL DE POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

PARA EMPREITEIROS E PRESTADORES DE SERVIÇOS

ORIENTAÇÕES INSTITUCIONAIS · PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS · FERRAMENTAS PRÁTICAS

VERSÃO 1.0 | OUTUBRO DE 2026
UNIDADE DE COMUNICAÇÃO DO PTUM

PTUM | BANCO MUNDIAL
BIRD • AID | GRUPO BANCO MUNDIAL

TRANSFORMANDO MAPUTO, CRIANDO NOVOS FUTUROS

ÍNDICE

CAPÍTULO 1. Enquadramento e justificação 4
CAPÍTULO 2. Objectivos e âmbito de aplicação 4–5
CAPÍTULO 3. Princípios orientadores 5–6
CAPÍTULO 4. Estrutura de comunicação e responsabilidades 7
CAPÍTULO 5. Quem pode falar em nome do PTUM 8
CAPÍTULO 6. Atendimento a jornalistas 8–9
CAPÍTULO 7. Acesso às obras e visitas de imprensa 9–10
CAPÍTULO 8. Captação, produção e utilização de imagens 10
CAPÍTULO 9. Redes sociais e comunicação digital 10–11
CAPÍTULO 10. Comunicação com as comunidades 11–12
CAPÍTULO 11. Comunicação de incidentes e gestão de crises 12
CAPÍTULO 12. Protecção de informação e confidencialidade 13
CAPÍTULO 13. Utilização da identidade visual do PTUM 13
CAPÍTULO 14. Visitas institucionais e de parceiros 14
CAPÍTULO 15. Matriz de responsabilidades 14
CAPÍTULO 16. Formação e sensibilização 15
CAPÍTULO 17. Monitoria, conformidade e revisão 15–16
CAPÍTULO 18. Procedimentos rápidos de actuação 16

ANEXOS E ELEMENTOS COMPLEMENTARES

Anexo 1. Formulário de designação do ponto focal 17
Anexo 2. Registo de pedido de imprensa 18
Anexo 3. Lista de verificação para visitas à obra 19
Anexo 4. Guia rápido — Jornalista na obra: o que fazer? 20
Anexo 5. Lista de verificação antes da publicação de conteúdos 21
Anexo 6. Termo de compromisso e tomada de conhecimento 22
Anexo 7. Contactos institucionais 23
Disposições finais 24

FICHA DE CONTROLO DO DOCUMENTO

ELEMENTO	DESCRIÇÃO
Título	Manual de política de comunicação do ptum para empreiteiros e prestadores de serviços
Entidade	Projecto de Transformação Urbana de Maputo (PTUM)
Responsável pela elaboração	Edson Rufai, Unidade de Comunicação do PTUM
Versão	1.0
Data de emissão	Outubro de 2026
Destinatários	Empreiteiros, subempreiteiros, prestadores de serviços, consultores e trabalhadores afectos ao Projecto
Revisão Institucional	Victor Mabeia, Coordenador do PTUM
Aprovação institucional	Danúbio Lado, Director do GDEI
Periodicidade de revisão	Anual ou sempre que necessário

NOTA SOBRE A APLICAÇÃO:

Este Manual estabelece orientações para a comunicação relacionada com o PTUM. A sua aprovação, divulgação e aplicação devem respeitar os instrumentos contratuais, os procedimentos institucionais e a legislação aplicável. Sempre que necessário, as disposições devem ser formalmente integradas nos mecanismos contratuais ou administrativos competentes.



POVO UNIDO E SOBERANO

PTUM

BANCO MUNDIAL
BIRD • AID | GRUPO BANCO MUNDIAL

TRANSFORMANDO MAPUTO, CRIANDO NOVOS FUTUROS

NOTA INSTITUCIONAL

A implementação de projectos de transformação urbana exige não apenas capacidade técnica, financeira e operacional, mas também uma comunicação responsável, transparente e coordenada com as instituições, as comunidades e o público em geral.

O Projecto de Transformação Urbana de Maputo (PTUM) desenvolve intervenções que influenciam directamente a vida dos munícipes, a organização do espaço urbano, a circulação de pessoas e bens e a qualidade das infraestruturas públicas. Estas intervenções despertam, naturalmente, o interesse das comunidades, dos órgãos de comunicação social, das autoridades e de outros parceiros.
Neste contexto, cada empreiteiro, prestador de serviços e trabalhador afecto ao Projecto desempenha um papel importante na forma como o PTUM é compreendido pelo público.

Uma informação transmitida sem confirmação, uma entrevista concedida sem coordenação, uma fotografia publicada nas redes sociais ou uma resposta inadequada a um membro da comunidade pode gerar interpretações incorrectas, comprometer a confiança e criar dificuldades que poderiam ser evitadas através de procedimentos simples.

A comunicação deve, por isso, ser entendida como uma responsabilidade partilhada. Embora a coordenação da comunicação institucional seja assegurada pela estrutura competente do PTUM, todos os intervenientes têm o dever de agir com profissionalismo, prudência, respeito e responsabilidade.

O presente Manual foi concebido para orientar a actuação dos empreiteiros e prestadores de serviços, estabelecendo regras claras para o relacionamento com a imprensa, a comunicação com as comunidades, a captação e divulgação de imagens, a utilização das redes sociais e a gestão de incidentes com potencial impacto público.

O seu propósito é promover uma cultura de comunicação responsável, contribuindo para a protecção das pessoas, a transparência institucional e a boa implementação das actividades do Projecto.

Como utilizar este Manual

Este documento deve ser consultado antes, durante e depois da execução das actividades do PTUM.

- Directores e responsáveis de obra: devem assegurar a implementação das orientações e a sua divulgação junto das equipas.
- Pontos focais de comunicação: devem coordenar os pedidos de informação, as visitas de imprensa e a articulação com a Comunicação do PTUM.
- Encarregados e supervisores: devem orientar os trabalhadores e assegurar que os procedimentos são conhecidos e aplicados.
- Trabalhadores: devem utilizar o Manual como referência para saber como agir perante jornalistas, membros da comunidade, visitantes e solicitações de informação.
- Subempreiteiros e prestadores de serviços: devem receber as orientações aplicáveis antes de iniciarem as actividades.

Sempre que surgir uma situação não prevista neste documento, deve prevalecer uma actuação prudente, com prioridade à segurança, à protecção das pessoas, à verificação dos factos e ao encaminhamento para o responsável competente.

NOTA SOBRE PROJECTO

O Município de Maputo está a executar o Projecto de Transformação Urbana de Maputo (PTUM), cujo objectivo é melhorar a infraestrutura urbana e fortalecer a capacidade institucional, para um desenvolvimento urbano sustentável da Cidade. Com uma duração de 7 anos (2021 – 2028), o projecto será implementado até Abril de 2028, com financiamento do Banco Mundial, e, está estruturado em 5 componentes, nomeadamente: (i) Melhoria Integrada dos assentamentos Informais (ii) Revitalização da Baixa da Cidade, (iii) Crescimento Urbano Sustentável da KaTembe, (iv) Implementação do Projecto e Apoio Institucional, e (v) Resposta a Emergências de Contingência.

COMPONENTE 1: MELHORIA DOS ASSENTAMENTOS INFORMAIS

A Componente 1 visa apoiar o CMM na implementação do Programa de Melhoria Integrada de Assentamentos Informais nos bairros mais vulneráveis da Cidade de Maputo. As intervenções incluirão a melhoria da infra-estrutura urbana para reduzir a incidência de inundações recorrentes, aumentar o acesso à água potável e melhorar o saneamento, a acessibilidade e mobilidade nos 20 bairros seleccionados onde, de acordo com o Censo de 2017, vivem, actualmente, cerca de 264.054 pessoas. O projecto financiará a assistência técnica para apoiar o CMM a promover a inclusão socioeconómica e a prevenir a violência baseada no género (VBG) nos assentamentos informais seleccionados.

COMPONENTE 2: REVITALIZAÇÃO DO CENTRO DA CIDADE DE MAPUTO

A Componente 2 visa apoiar o CMM na revitalização do centro da cidade, melhorando o sistema de gestão de águas pluviais no centro da cidade para reduzir as inundações nas áreas baixas. O projecto também apoia a implementação de acções de Inclusão Socioeconómica voltadas para a população marginalizada.

COMPONENTE 3: CRESCIMENTO URBANO SUSTENTÁVEL

A Componente 3 apoia o CMM na promoção de um desenvolvimento urbano mais sustentável no Distrito Municipal da KaTembe, onde a maior parte do crescimento urbano futuro está previsto para ocorrer. O projecto apoiará igualmente na melhoria da gestão de resíduos sólidos com a construção de um novo aterro sanitário e o encerramento da lixeira do Hulene.

COMPONENTE 4: IMPLEMENTAÇÃO DO PROJECTO E CAPACITAÇÃO INSTITUCIONAL

O objectivo da Componente 4 é apoiar o CMM na gestão e implementação do Projecto de acordo com as políticas do Banco Mundial. Esta acção inclui o financiamento dos custos operacionais no estabelecimento de uma Unidade de Gestão do Projecto.

COMPONENTE 5: RESPOSTA DE EMERGÊNCIA DE CONTINGÊNCIA

A Componente de Resposta a Emergências de Contingência facilitará o acesso rápido a financiamento por meio da realocação de fundos não comprometidos no caso de uma crise ou emergência elegível.

CAPÍTULO 1. ENQUADRAMENTO E JUSTIFICAÇÃO

1.1. ENQUADRAMENTO

O PTUM desenvolve intervenções urbanas através de diferentes entidades executoras, empreiteiros, prestadores de serviços, equipas de fiscalização e outros intervenientes. As actividades decorrem em espaços urbanos habitados, próximos de residências, estabelecimentos comerciais, vias públicas, serviços e equipamentos comunitários. Esta proximidade torna frequente o contacto entre os trabalhadores das obras e os cidadãos.

A presença de obras em espaços públicos também pode atrair jornalistas, fotógrafos, equipas de televisão, criadores de conteúdos digitais, representantes institucionais e outros visitantes.

Nem todas estas interacções podem ser previstas ou agendadas. Por essa razão, é necessário que todos os trabalhadores conheçam procedimentos mínimos de comunicação, independentemente da sua função.

1.2. POR QUE RAZÃO É NECESSÁRIA UMA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO?

A ausência de orientações comuns pode resultar em declarações contraditórias; divulgação de prazos, custos ou informações técnicas não confirmados; entrevistas concedidas por pessoas sem mandato institucional; publicação de imagens sem avaliação dos riscos; divulgação prematura de acidentes; conflitos com jornalistas; respostas inadequadas às comunidades; utilização incorrecta da marca; e demora na comunicação de situações sensíveis. Estas situações podem afectar a confiança do público e dificultar a gestão das intervenções. Uma política clara permite antecipar riscos, definir responsabilidades e assegurar que cada pessoa saiba o que fazer e a quem recorrer.

1.3. O QUE ESTE MANUAL PRETENDE ASSEGURAR

O Manual procura garantir que os pedidos de informação relacionados com o PTUM sejam encaminhados correctamente; as declarações institucionais sejam prestadas por pessoas autorizadas; as visitas às áreas de obra considerem os requisitos de segurança; os incidentes sejam comunicados sem demora; as comunidades sejam tratadas com respeito; e os conteúdos publicados pelas empresas contratadas não induzam o público em erro sobre a sua relação com o Projecto.

CAPÍTULO 2. OBJECTIVOS E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. OBJECTIVO GERAL

Estabelecer princípios, responsabilidades e procedimentos para a gestão da comunicação relacionada com as actividades do PTUM, promovendo uma actuação profissional, coordenada, transparente e responsável por parte dos empreiteiros e prestadores de serviços.

2.2. OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Definir responsabilidades dos intervenientes; estabelecer procedimentos para atendimento de jornalistas; clarificar a diferença entre informação operacional e institucional; orientar a captação e divulgação de imagens; promover o uso responsável das redes sociais; definir procedimentos de comunicação de incidentes e crises; melhorar a comunicação com as comunidades; proteger informação confidencial e dados pessoais; orientar a utilização da marca do PTUM; e promover formação contínua.

2.3. DESTINATÁRIOS

O Manual aplica-se, no âmbito das actividades do PTUM, a empreiteiros principais, subempreiteiros, prestadores de serviços, consultores, trabalhadores, responsáveis de obra, encarregados, supervisores, equipas de segurança, salvaguardas ambiental e social, bem como outros intervenientes sujeitos às orientações do Projecto.

2.4. ÂMBITO MATERIAL

As orientações abrangem a comunicação presencial, telefónica, escrita e digital relacionada com as actividades do PTUM, incluindo interacções com a imprensa, comunidades, autoridades, parceiros e visitantes.

2.5. RELAÇÃO COM OUTROS INSTRUMENTOS

A aplicação deste Manual deve articular-se com a NAS1 (Avaliação e Gestão de Riscos e Impactos Ambientais e Sociais), a NAS10 (Envolvimento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações), o Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI), o Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR), o PGAS e os PGAS-C aplicáveis, sem substituir os respectivos requisitos, responsabilidades ou prazos.

Igualmente ele deve ser interpretado em conjunto com os contratos, as orientações de identidade visual e outros instrumentos aplicáveis. Em caso de dúvida ou conflito, a questão deve ser submetida à estrutura competente do PTUM, sem prejuízo das obrigações legais e contratuais.

CAPÍTULO 3. PRINCÍPIOS ORIENTADORES

3.1. EXACTIDÃO E VERIFICAÇÃO

Nenhuma informação deve ser divulgada como facto confirmado sem fundamento. Os trabalhadores devem distinguir aquilo que observaram directamente, aquilo que lhes foi comunicado e aquilo que ainda não foi confirmado. Não devem divulgar números, prazos, custos, percentagens de execução, previsões ou explicações técnicas com base em estimativas pessoais.

3.2. TRANSPARÊNCIA E RESPONSABILIDADE

A comunicação deve favorecer a prestação de informação correcta e o encaminhamento adequado dos pedidos. Quando um trabalhador não tiver competência para responder, deve explicar essa limitação e indicar o procedimento para obter informação, sempre que possível. A transparência não significa divulgar indiscriminadamente documentos internos, dados pessoais ou informações sujeitas a restrições legítimas.

3.3. COERÊNCIA INSTITUCIONAL

As informações oficiais relacionadas com o PTUM devem ser coordenadas pela estrutura competente, reduzindo contradições e interpretações erradas. Os empreiteiros podem comunicar sobre as suas próprias actividades, dentro das suas competências e obrigações, mas não devem apresentar declarações institucionais como posições oficiais do PTUM

3.4. RESPEITO E PROFISSIONALISMO

Jornalistas, membros da comunidade, trabalhadores, visitantes e autoridades devem ser tratados com cortesia, independentemente da natureza do pedido ou da existência de críticas. A discordância não justifica ameaças, insultos, intimidação ou confronto.

3.5. SEGURANÇA

A segurança dos trabalhadores, visitantes e comunidades são prioridade. O acesso a áreas operacionais deve respeitar as regras de segurança e os procedimentos aplicáveis. Qualquer restrição deve ter fundamento legítimo, ser explicada profissionalmente e não ser utilizada como pretexto para impedir indevidamente a actividade jornalística em espaços de acesso público.

3.6. PRIVACIDADE E DIGNIDADE HUMANA

A divulgação de imagens, nomes, declarações e dados pessoais deve considerar a privacidade, a dignidade, a segurança e os direitos das pessoas. A identificação de crianças, vítimas de acidentes, pessoas vulneráveis ou pessoas envolvidas em situações sensíveis exige cuidados acrescidos.

3.7. COMUNICAÇÃO INCLUSIVA

As informações comunitárias devem ser disponibilizadas atempadamente, em formatos e línguas compreensíveis, por canais acessíveis a mulheres, pessoas com deficiência, idosos, pessoas com baixa literacia e outros grupos potencialmente excluídos. Devem ser registadas as consultas, questões colocadas e respostas dadas.

3.8. Responsabilidade partilhada

Todos os intervenientes devem compreender que a sua conduta pode afectar a confiança no Projecto. A responsabilidade de comunicação não se limita aos profissionais formalmente designados.

3.6. PRIVACIDADE E DIGNIDADE HUMANA

A divulgação de imagens, nomes, declarações e dados pessoais deve considerar a privacidade, a dignidade, a segurança e os direitos das pessoas. A identificação de crianças, vítimas de acidentes, pessoas vulneráveis ou pessoas envolvidas em situações sensíveis exige cuidados acrescidos.

CAPÍTULO 4. GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES

4.1. ESTRUTURA DE COMUNICAÇÃO

A gestão da comunicação relacionada com o PTUM deve assentar na articulação entre a estrutura responsável pelo Projecto, a Unidade de Comunicação, os responsáveis de obra e os pontos focais designados pelos empreiteiros.

4.2. RESPONSABILIDADES DA UNIDADE DE COMUNICAÇÃO DO PTUM

Compete à Unidade de Comunicação, dentro do seu mandato: coordenar a comunicação institucional; receber e avaliar pedidos de imprensa; organizar ou coordenar entrevistas e visitas; preparar mensagens institucionais; solicitar e validar informação técnica junto das unidades competentes; coordenar conteúdos sobre actividades e resultados; apoiar a gestão de crises comunicacionais; orientar os empreiteiros; acompanhar o uso da identidade visual; promover formação; e manter registos dos pedidos e ocorrências.

A Unidade de Comunicação deve igualmente coordenar as mensagens públicas em articulação com as equipas ambiental, social, de saúde e segurança e de gestão do MDR; estas mantêm a responsabilidade pela avaliação técnica dos riscos, notificações formais, resposta às reclamações e cumprimento dos instrumentos de salvaguardas.

4.3. RESPONSABILIDADES DO EMPREITEIRO

Cada empreiteiro deve cumprir as orientações aplicáveis; designar um ponto focal; sensibilizar os trabalhadores; assegurar que os subempreiteiros conheçam as regras de comunicação; comunicar incidentes relevantes; facilitar informação técnica autorizada; cooperar na preparação de visitas; assegurar regras de segurança nas áreas sob sua gestão; evitar divulgação de informação institucional não validada; e manter actualizados os contactos dos responsáveis.

4.4. RESPONSABILIDADES DO DIRECTOR OU RESPONSÁVEL DE OBRA

Deve assegurar que os trabalhadores conheçam o procedimento de atendimento a jornalistas; informar o ponto focal sobre os pedidos de mídia; avaliar riscos operacionais associados a visitas de midia; coordenar segurança e acesso; disponibilizar informação técnica correcta quando solicitada; registar e encaminhar incidentes; e evitar declarações institucionais sem autorização.

4.5. RESPONSABILIDADES DO PONTO FOCAL DE COMUNICAÇÃO

O ponto focal é o elo entre o empreiteiro e a Comunicação do PTUM. Deve receber e encaminhar pedidos; informar a Comunicação sobre pedidos de imprensa; comunicar visitas previstas; apoiar entrevistas e visitas; recolher informação técnica; reportar incidentes; manter registos; divulgar o Manual; e manter contactos actualizados. A designação não confere automaticamente autorização para falar oficialmente em nome do PTUM.

4.6. RESPONSABILIDADES DOS TRABALHADORES

Todos os trabalhadores devem tratar os interlocutores com respeito; cumprir as regras de segurança; encaminhar pedidos de imprensa; evitar especulações; proteger documentos e informações sensíveis; não publicar conteúdos que violem as orientações; comunicar incidentes ao superior hierárquico; e evitar promessas em nome do Projecto.

CAPÍTULO 5. AUTORIDADE PARA PRESTAR DECLARAÇÕES

5.1. REGRA GERAL

As declarações oficiais sobre o PTUM devem ser prestadas por pessoas formalmente autorizadas ou mandatadas pela estrutura competente do Projecto. A função de director de obra, engenheiro, encarregado, técnico, motorista ou trabalhador não confere, por si só, autorização para representar institucionalmente o PTUM.

5.2. INFORMAÇÃO OPERACIONAL E INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL

Informação operacional é a relacionada com o funcionamento corrente da obra e que o trabalhador está autorizado a transmitir, como a indicação de uma entrada autorizada ao canteiro de obra, requisitos de segurança ou localização de atendimento.

Informação institucional inclui orçamento, financiamento, objectivos e resultados, alterações de âmbito, causas oficiais de atrasos, compromissos comunitários e declarações sobre desempenho global. Estes pedidos devem ser encaminhados à Comunicação do PTUM e às unidades competentes.

5.3. ENTREVISTAS

Nenhum trabalhador deve aceitar uma entrevista em nome do PTUM sem autorização. Se um jornalista solicitar uma entrevista, o trabalhador deve receber ou escutar o pedido, identificar o órgão de comunicação e o tema, informar que o pedido será encaminhado e comunicar ao responsável de obra e ao ponto focal. Se for abordado inesperadamente, deve esclarecer que não é porta-voz do Projecto, sem mentir, especular ou entrar em confronto.

5.4. COMENTÁRIOS PESSOAIS

Mesmo quando alguém fala a título pessoal, o contexto pode levar o público a interpretar as palavras como posição oficial. Os trabalhadores devem evitar comentários sobre questões institucionais, contratuais, financeiras ou sensíveis quando a sua função os associa directamente à obra.

CAPÍTULO 6. PROCEDIMENTO PARA A PRESENÇA DE JORNALISTAS NAS OBRAS

6.1. OBJECTIVO

Estabelecer um procedimento uniforme para o atendimento de jornalistas que se desloquem a uma obra ou contactem os trabalhadores para recolher informações.

6.2. CHEGADA NÃO ANUNCIADA

Passo 1: receber com cordialidade.

Passo 2: identificar o pedido, solicitando de forma razoável o nome, órgão de comunicação, assunto e pessoa pretendida.

Passo 3: informar o responsável de obra.

Passo 4: contactar a Comunicação do PTUM quando o pedido estiver relacionado ao Projecto.

Passo 5: avaliar as condições de segurança e acesso.

Passo 6: dar seguimento ao pedido de acordo com a sua natureza e as orientações recebidas. Se não for possível responder imediatamente, explicar o encaminhamento sem prometer prazo que não controla.

6.3. RESPOSTA-PADRÃO

"Bom dia. Obrigado pelo interesse na obra. Para que possa receber informação correcta e ser encaminhado para a pessoa competente, vou comunicar a sua solicitação ao responsável da obra e à equipa de Comunicação do PTUM."

Para entrevistas: "Não estou mandatado para prestar declarações em nome da obra ou do PTUM. Posso, contudo, encaminhar o seu pedido para a equipa responsável."

6.4. O QUE NÃO FAZER

Não discutir, ameaçar ou intimidar o jornalista; não apreender equipamentos; não exigir eliminação de imagens sem fundamento legal; não especular; não divulgar documentos internos; não atribuir culpas; não anunciar decisões não confirmadas; e não impedir indevidamente a actividade jornalística em espaços públicos.

CAPÍTULO 7. ACESSO ÀS OBRAS, VISITAS E FILMAGENS

7.1. PRINCÍPIO GERAL

A gestão do acesso as obras deve conciliar a segurança, a continuidade dos trabalhos, a protecção da informação e o tratamento profissional dos pedidos. O interesse jornalístico não autoriza automaticamente a entrada numa área operacional; por outro lado, a presença de um jornalista não deve ser tratada automaticamente como infracção.

7.2. VISITAS PREVIAMENTE AGENDADAS

Antes das visitas devem ser confirmados os riscos específicos da frente de obra, condições de circulação, sinalização, acompanhamento, indução de segurança, EPI adequados e procedimentos de evacuação e emergência; devem ser evitadas áreas com trabalhos de alto risco.

A preparação da visita deve considerar objectivo, órgão de comunicação, participantes, data, horário, áreas a visitar, pessoas a entrevistar, mensagens principais, requisitos de segurança, equipamento de protecção individual, autorização de acesso quando aplicável, acompanhamento, condições para imagens e acessibilidade.

7.3. VISITAS NÃO AGENDADAS

Se não for possível realizar a visita imediatamente, explicar o motivo concreto, por exemplo, operações perigosas, indisponibilidade de acompanhamento ou necessidade de confirmar autorização e, sempre que possível, indicar como solicitar visita posterior.

7.4. RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA

O responsável de obra mantém as suas responsabilidades de segurança e organização operacional. A Unidade de Comunicação coordena a componente comunicacional e institucional em articulação com as unidades competentes.

7.5. FOTOGRAFIAS E FILMAGENS

A captação deve ser avaliada considerando local, pessoas presentes, natureza da actividade, segurança e restrições aplicáveis. Deve merecer atenção especial a captação de documentos com dados pessoais, desenhos técnicos não públicos, equipamentos sensíveis, crianças, pessoas vulneráveis, vítimas de acidentes e emergências. Qualquer preocupação deve ser explicada e tratada de forma proporcional.

CAPÍTULO 8. FOTOGRAFIAS, VÍDEOS E PRODUÇÃO DE CONTEÚDOS

8.1. CONTEÚDOS PRODUZIDOS PELOS EMPREITEIROS

Os empreiteiros ou fiscais de obra podem produzir imagens para registo técnico, relatórios, documentação contratual, segurança, monitoria ou comunicação própria. A produção e divulgação devem respeitar os contratos, as orientações do PTUM, os direitos das pessoas e as regras aplicáveis. A autorização para fotografar para fins internos não equivale automaticamente à autorização para publicar.

8.2. ANTES DE CAPTAR IMAGENS

Verificar a finalidade da imagem; autorização e condições do local; presença de pessoas identificáveis; exposição de documentos ou dados pessoais; riscos operacionais; autorizações necessárias para o uso pretendido; e possibilidade de a imagem induzir o público em erro sobre o estado da obra.

8.3. ACIDENTES E SITUAÇÕES SENSÍVEIS

O controlo da comunicação pública não deve atrasar a assistência, a resposta à emergência, a notificação às entidades competentes ou o reporte de incidentes nos prazos previstos nos instrumentos contratuais e ambientais e sociais aplicáveis.

Em caso de acidente, a prioridade é prestar assistência, proteger as pessoas e activar os procedimentos de emergência. Os trabalhadores não devem captar ou divulgar imagens de vítimas para fins pessoais ou promocionais. Registos necessários para investigação, segurança ou documentação devem seguir os procedimentos autorizados.

8.4. ARQUIVO E UTILIZAÇÃO DE IMAGENS

As imagens produzidas para fins oficiais devem ser identificadas, arquivadas e utilizadas conforme as orientações aplicáveis. Quando fornecidas à Comunicação do PTUM, devem incluir, quando disponível, data, local, descrição, identificação da obra, autoria, finalidade e informação sobre autorizações relevantes

CAPÍTULO 9. REDES SOCIAIS E COMUNICAÇÃO DIGITAL

9.1. PRINCÍPIOS GERAIS

As redes sociais podem divulgar actividades e resultados, mas também amplificam erros, informação incompleta e conteúdos sensíveis. A publicação de conteúdos relacionados com o PTUM deve respeitar as regras institucionais e as responsabilidades de cada interveniente.

9.2. PUBLICAÇÕES DAS EMPRESAS CONTRATADAS

Antes de publicar conteúdos que mencionem o PTUM ou apresentem obras como parte do Projecto, a empresa deve verificar a compatibilidade com as obrigações contratuais e orientações de comunicação. Conteúdos que usem a marca do PTUM, apresentem resultados oficiais ou comuniquem decisões institucionais devem obter a validação exigida.

9.3. PUBLICAÇÕES PESSOAIS DOS TRABALHADORES

Os trabalhadores devem evitar publicações que revelem informação confidencial, exponham dados pessoais, identifiquem vítimas sem fundamento adequado, apresentem rumores como factos, atribuam culpas por incidentes não esclarecidos, usem indevidamente a marca ou criem a falsa impressão de representação oficial. Uma conta pessoal não elimina a responsabilidade por consequências da divulgação

9.4. WHATSAPP E OUTROS GRUPOS

O envio de imagens através de grupos de mensagens de WhatsApp também constitui divulgação. Evitar partilhar imagens de acidentes, documentos internos, dados pessoais ou situações sensíveis em grupos não autorizados. Se ocorrer partilha indevida, comunicar o incidente; apagar a mensagem não garante que todas as cópias desapareçam.

9.5. COMENTÁRIOS NEGATIVOS

Não responder impulsivamente a críticas em nome do PTUM. Registar o conteúdo relevante, informar o ponto focal e a Comunicação, evitar discussões públicas, não ameaçar os autores, não divulgar dados pessoais e aguardar orientação.

CAPÍTULO 10. COMUNICAÇÃO COM AS COMUNIDADES

10.1. IMPORTÂNCIA

As comunidades abrangidas pelas obras são partes interessadas relevantes. O contacto diário com os trabalhadores pode influenciar a compreensão das intervenções e a confiança no Projecto. A comunicação deve ser respeitosa, acessível e consistente com a informação sobre a obra validada.

10.2. CONDUTA DOS TRABALHADORES

Cumprimentar e escutar a comunidade; prestar informação operacional dentro das competências; explicar onde obter informação adicional; encaminhar reclamações; respeitar pessoas com deficiência, idosos, crianças e grupos vulneráveis; evitar linguagem ofensiva ou intimidatória; não fazer promessas; e não discutir publicamente questões contratuais ou conflitos internos.

10.3. RECLAMAÇÕES E PREOCUPAÇÕES

As reclamações devem ser encaminhadas ao MDR do PTUM por canais acessíveis, com registo, confirmação de recepção, acompanhamento, resposta e possibilidade de recurso, de acordo com os procedimentos e prazos aprovados. Devem ser garantidas confidencialidade e ausência de represálias. Alegações de VBG/EAS/AS seguem protocolo específico, centrado na sobrevivente, com consentimento e partilha mínima de informação.

10.4. INFORMAÇÃO SOBRE OBRAS

Antes de actividades que possam afectar a comunidade, devem ser comunicados, com antecedência apropriada, localização, duração, desvios de tráfego, restrições de acesso, riscos de poeiras, ruído, escavações e segurança comunitária, medidas de mitigação e canais de contacto e reclamação.

Estes dados devem ser comunicados apenas por pessoas competentes e com base em informação confirmada.

CAPÍTULO 11. COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES E SITUAÇÕES DE CRISE

11.1. INCIDENTES RELEVANTES

Incluem acidentes graves ou fatalidades, danos significativos, conflitos comunitários, protestos, alegações de má conduta, incidentes ambientais, interrupções significativas, denúncias com exposição pública, vídeos com grande repercussão e presença de vários órgãos de comunicação social.

11.2. PROCEDIMENTO DE NOTIFICAÇÃO

A notificação de incidentes ambientais, sociais e de saúde e segurança deve seguir imediatamente os fluxos, níveis de gravidade e prazos definidos nos instrumentos aplicáveis. A comunicação institucional ao público é complementar e não substitui a notificação técnica, investigação, acções correctivas ou comunicação às autoridades. Em situações concretas é necessário:

1. Proteger as pessoas e activar procedimentos de emergência.
2. Informar a hierarquia e as unidades responsáveis.
3. Informar o ponto focal, que deve assegurar a notificação da Comunicação do PTUM quando exista potencial impacto público.
4. Registar factos de acordo com os procedimentos.
5. Preservar privacidade.
6. Coordenar comunicação externa através das pessoas competentes.

11.3. O QUE NÃO FAZER

Não especular; atribuir culpas; divulgar nomes de vítimas; publicar fotografias de vítimas; divulgar informação não confirmada; apagar ou alterar registos relevantes para investigações; discutir com jornalistas; emitir declarações improvisadas; ou prometer compensações e soluções não aprovadas.

11.4. COMUNICAÇÃO INICIAL

Quando for necessário responder antes de existirem todos os factos, limitar-se ao que está confirmado e ao procedimento em curso. Exemplo para interlocutor autorizado: "Temos conhecimento da ocorrência e a situação está a ser acompanhada pelas equipas competentes. A prioridade é garantir a segurança das pessoas e apurar os factos. Serão partilhadas informações adicionais quando estiverem confirmadas e puderem ser divulgadas." Esta formulação não substitui os procedimentos de emergência nem autoriza qualquer trabalhador a emitir declarações oficiais.

CAPÍTULO 12. INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL E PROTECÇÃO DE DADOS

12.1. INFORMAÇÃO QUE EXIGE CUIDADO

Inclui contratos e documentos internos, dados pessoais de trabalhadores e membros das comunidades, informações financeiras não públicas, documentos de identificação, dados de reclamações, informações sobre acidentes, relatórios de investigação, desenhos técnicos sujeitos a restrições e correspondência institucional não destinada à divulgação.

12.2. PRINCÍPIO DA NECESSIDADE

Os registos de reclamações e incidentes sensíveis devem ter acesso restrito, conservação segura e divulgação apenas de informação estritamente necessária e autorizada; dados que permitam identificar sobreviventes de VBG/EAS/AS não devem constar de comunicações públicas.

A existência de um documento num telemóvel, computador ou grupo de mensagens não significa que possa ser divulgado livremente.

12.3. PEDIDOS DE DOCUMENTOS

Quando um jornalista, visitante ou membro da comunidade solicitar documentos, o trabalhador não deve entregá-los sem verificar se tem competência. O pedido deve ser encaminhado à estrutura competente, que avaliará a possibilidade de divulgação segundo as regras aplicáveis.

CAPÍTULO 13. UTILIZAÇÃO DA MARCA E IDENTIDADE VISUAL DO PTUM

13.1. USO DA IDENTIDADE

O nome, logotipo e outros elementos de identidade visual do PTUM devem ser utilizados de acordo com as orientações institucionais. As empresas contratadas devem distinguir claramente a sua identidade empresarial da identidade do Projecto.

13.2. APROVAÇÃO DE MATERIAIS

Antes de produzir materiais que utilizem a marca do PTUM, as empresas devem confirmar os requisitos de aprovação aplicáveis. A utilização da marca não deve sugerir que a empresa é a entidade institucional responsável pelo Projecto nem que uma declaração empresarial constitui uma posição oficial do PTUM.

13.3. CONFORMIDADE

Os materiais de comunicação relacionados com o Projecto devem respeitar as orientações de identidade visual e as obrigações contratuais pertinentes.

CAPÍTULO 14. VISITAS INSTITUCIONAIS E ACTIVIDADES PÚBLICAS

14.1. COORDENAÇÃO

As visitas de autoridades, parceiros, financiadores, representantes institucionais e outros convidados devem ser coordenadas entre os responsáveis de obra e as estruturas competentes do PTUM.

14.2. PREPARAÇÃO

A preparação deve incluir definição do objectivo, confirmação dos participantes, programação, avaliação de riscos, identificação dos interlocutores, preparação de informação técnica, definição das necessidades de comunicação, logística, coordenação da captação de imagens e registo das questões levantadas.

14.3. DIVULGAÇÃO

Os empreiteiros devem evitar anunciar visitas, divulgar fotografias ou atribuir declarações aos participantes antes de confirmar as orientações de comunicação aplicáveis.

CAPÍTULO 15. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

15.1. COMO INTERPRETAR A MATRIZ

A matriz deve ser adaptada à estrutura formal do PTUM e aos instrumentos de delegação de competências existentes. A consulta ou informação de uma unidade não substitui a aprovação formal quando exigida.

Actividade	Empreiteiro/responsável de obra	Ponto focal	Comunicação PTUM	Direcção/estrutura competente
Informação operacional autorizada	Executa/responde	Apoia	Consultada quando necessário	Informada quando relevante
Pedido de entrevista	Encaminha	Regista e coordena	Gere o pedido	Decide ou designa porta-voz, conforme o caso
Visita de imprensa	Avalia segurança e condições da obra	Coordena localmente	Coordena a componente comunicacional	Informada quando necessário
Declaração institucional	Não emite sem mandato	Escala a informação	Prepara/coordena	Autoriza ou designa o porta-voz
Incidente operacional	Activa os procedimentos e informa	Apoia a articulação	Coordena a comunicação	Valida decisões e declarações conforme o mandato
IPublicação do empreiteiro	Responsável pelo conteúdo próprio	Apoia a confor-midade	Consultada quando envolve o PTUM	Informada quando necessário
Uso da marca PTUM	Cumpre orientações	Verifica necessidades	Orienta e válida conforme as regras	Aprova quando aplicável
Reclamação comunitária	Recebe e encaminha	Regista e acompanha	Apoia a comunicação	Encaminha para a unidade competente

CAPÍTULO 16. FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

16.1. OBJECTIVO

Todos os empreiteiros devem assegurar que os trabalhadores relevantes conhecem as regras essenciais deste Manual e sabem como agir perante pedidos de informação, presença da imprensa e incidentes.

16.2. FORMAÇÃO INICIAL

Recomenda-se uma sessão inicial de uma hora, dirigida prioritariamente a directores de obra, encarregados, supervisores, pontos focais, responsáveis de segurança e ambiente, técnicos sociais e trabalhadores com contacto frequente com as comunidades.

16.3. CONTEÚDOS A ABORDAR

1. Comunicação preventiva de riscos ambientais e sociais
2. Papel da comunicação no PTUM;
3. Quem pode falar em nome do Projecto;
4. Atendimento a jornalistas;
5. Segurança e acesso às obras;
6. Fotografia, vídeo e redes sociais;
7. Comunicação com comunidades;
8. Comunicação de incidentes e crises.

16.4. INTEGRAÇÃO DE NOVOS TRABALHADORES

Os empreiteiros devem incluir as orientações deste Manual na integração de novos trabalhadores e subempreiteiros. A participação na formação deve ser registada. Sempre que possível, os participantes devem assinar uma ficha de presença e confirmar que receberam as orientações aplicáveis.

CAPÍTULO 17. MONITORIA, CONFORMIDADE E REVISÃO

17.1. MONITORIA

A monitoria deve incluir divulgação prévia de obras, consultas realizadas, participação de grupos vulneráveis, reclamações recebidas e resolvidas dentro dos prazos, reclamações pendentes, medidas correctivas e evidências de comunicação dos riscos e impactos ambientais e sociais.

A implementação pode ser acompanhada através do número de empresas que designaram pontos focais; trabalhadores formados; visitas de imprensa registadas; incidentes comunicados atempadamente; ocorrências de divulgação não autorizada; e acções correctivas realizadas. Os indicadores devem ser utilizados para melhorar procedimentos e reforçar a capacitação.

17.2. NÃO CONFORMIDADE

A resposta deve ser proporcional à natureza e gravidade da ocorrência. Podem ser adoptados esclarecimento, orientação individual, formação adicional, correcção de procedimentos, reforço da supervisão, comunicação à estrutura contratual competente ou outras medidas previstas nos contratos e regras aplicáveis. As medidas devem respeitar os procedimentos pertinentes e não ser aplicadas arbitrariamente.

17.3. REVISÃO

O Manual deve ser revisto periodicamente e sempre que existam alterações relevantes na estrutura do Projecto, procedimentos, obrigações contratuais ou riscos de comunicação. A Unidade de Comunicação poderá recolher contributos dos empreiteiros e das unidades competentes.

CAPÍTULO 18. FLUXOS OPERACIONAIS DE CONSULTA RÁPIDA

18.1. QUANDO UM JORNALISTA CHEGA À OBRA

Jornalista chega | receber com respeito e identificar o pedido | informar o responsável de obra | contactar o ponto focal | informar a Comunicação do PTUM | avaliar pedido e condições de acesso | encaminhar para a pessoa competente | registar o pedido e o seguimento dado.

18.2. QUANDO OCORRE UM INCIDENTE

No fluxo de incidentes, a resposta de emergência e a notificação técnica ambiental, social e de segurança devem ocorrer independentemente da avaliação de repercussão mediática; a comunicação externa será articulada posteriormente sem comprometer prazos obrigatórios.

Incidente identificado | proteger as pessoas e activar procedimentos de emergência | informar o responsável e as unidades competentes | notificar o ponto focal e a Comunicação do PTUM, conforme a relevância | confirmar os factos disponíveis | definir a comunicação externa através das pessoas autorizadas | actualizar a informação quando existirem factos confirmados.

18.3. ANTES DE PUBLICAR UM CONTEÚDO

Preparar o conteúdo | verificar exactidão e finalidade | confirmar se existem dados pessoais ou informação sensível | verificar regras de marca e autorizações necessárias | solicitar validação quando aplicável publicar apenas quando os requisitos estiverem cumpridos.

ANEXOS

ANEXO 1.
FORMULÁRIO DE DESIGNAÇÃODO PONTO FOCAL

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Nome da empresa: _____

Contrato/obra:_____

Endereço: _____

PONTO FOCAL DESIGNADO

Nome completo: _____

Cargo: _____

Telefone: _____

E-mail: _____

SUBSTITUTO, QUANDO APLICÁVEL

Nome:_____

Telefone:_____

E-mail: _____

Declaramos que o profissional acima identificado será o ponto de ligação da empresa para assuntos de comunicação relacionados com as actividades do PTUM.

Nome do representante da empresa: _____

Cargo: _____ Data: _____

Assinatura: _____

ANEXO 2

FICHA DE REGISTO DE VISITA OU PEDIDO DE IMPRENSA

Data: _____ Hora: _____

Obra/local: _____

Órgão de comunicação: _____

Nome do jornalista: _____

Contacto profissional, se disponibilizado: _____

TIPO DE PEDIDO (ASSINALAR):

Entrevista ☐ Fotografias/filmagens ☐ Informação técnica ☐

Visita à obra ☐ Informação sobre incidente ☐ Outro:

Tema ou objectivo do pedido: _____

_____

Responsável de obra informado: _____

Ponto focal informado: _____

Comunicação do PTUM informada: _____

Medida adoptada/encaminhamento: _____

_____

Responsável pelo registo: _____

Data e hora do seguimento: _____

ANEXO 3
LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA VISITAS DE IMPRENSA

ANTES DA VISITA

- ☐ Avaliação de riscos ambientais, sociais e de segurança da visita concluída;
- ☐ Percurso e acessibilidade confirmados;
- ☐ Indução de segurança e procedimentos de emergência comunicados.
- ☐ Pedido recebido e registado.
- ☐ Objectivo e participantes identificados.
- ☐ Comunicação do PTUM informada.
- ☐ Responsável de obra consultado.
- ☐ Áreas de visita identificadas.
- ☐ Riscos de segurança avaliados.
- ☐ Equipamento de protecção definido.
- ☐ Interlocutores e porta-vozes confirmados.
- ☐ Informação técnica verificada.
- ☐ Regras de captação de imagens esclarecidas.

DURANTE A VISITA

- ☐ Visitantes acompanhados conforme necessário.
- ☐ Regras de segurança explicadas.
- ☐ Áreas autorizadas respeitadas.
- ☐ Pedidos adicionais encaminhados.

DEPOIS DA VISITA

- ☐ Pedido e seguimento registados.
- ☐ Informação adicional solicitada encaminhada.
- ☐ Incidentes ou dificuldades reportados.
- ☐ Materiais tratados de acordo com as orientações aplicáveis.

ANEXO 4
GUIA RÁPIDO — JORNALISTA NA OBRA: O QUE FAZER?

1. RECEBA COM RESPEITO. Não discuta, não ameace e não crie confrontos.

2. IDENTIFIQUE O PEDIDO. Pergunte o órgão de comunicação, o assunto e a pessoa pretendida.

3. INFORME O RESPONSÁVEL. Contacte o responsável de obra e o ponto focal.

4. ENCAMINHE PARA A COMUNICAÇÃO DO PTUM. Faça-o sempre que o pedido estiver relacionado com o Projecto.

5. NÃO FALE OFICIALMENTE SEM AUTORIZAÇÃO. Não especule sobre custos, atrasos, incidentes ou decisões institucionais.

6. NÃO ENTREGUE DOCUMENTOS INTERNOS SEM AUTORIZAÇÃO. Encaminhe os pedidos.

7. RESPEITE AS REGRAS DE SEGURANÇA. Restrições de acesso devem ter fundamento legítimo.

8. NÃO PUBLIQUE IMAGENS SENSÍVEIS. Especialmente imagens de acidentes, vítimas, dados pessoais ou documentos internos.

9. NÃO PROMETA O QUE NÃO PODE CUMPRIR. Limite-se a encaminhar o pedido.

10. REGISTE E COMUNIQUE A OCORRÊNCIA. Informe o ponto focal sobre o pedido e o seguimento dado.

FRASE DE REFERÊNCIA: "Obrigado pelo interesse. Vou encaminhar o seu pedido para a pessoa responsável, para que possa receber a informação adequada."

ANEXO 5

GUIA RÁPIDO — REDES SOCIAIS

ANTES DE PUBLICAR CONTEÚDOS RELACIONADOS COM UMA OBRA DO PTUM, CONFIRME:

- ☐ A informação está correcta?
- ☐ A publicação é compatível com as regras aplicáveis?
- ☐ Existem dados pessoais ou informação confidencial?
- ☐ As pessoas identificáveis são tratadas com respeito?
- ☐ A publicação utiliza a marca do PTUM de forma autorizada?
- ☐ O conteúdo pode ser interpretado como uma declaração oficial?
- ☐ Existe alguma situação sensível que exige avaliação prévia?

Se tiver dúvidas, não publique antes de consultar o responsável competente.

ANEXO 6

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO EMPREITEIRO

Empresa: _____

Contrato/obra: _____

Representante: _____

Cargo: _____

Declaramos que recebemos e tomámos conhecimento do Manual de Política de Comunicação do PTUM para Empreiteiros e Prestadores de Serviços.

Comprometemo-nos a divulgar as orientações aplicáveis junto dos nossos trabalhadores e subempreiteiros, a designar um ponto focal de comunicação, a participar nas acções de formação promovidas pelo PTUM e a cumprir os procedimentos aplicáveis às actividades sob nossa responsabilidade.

Comprometemo-nos igualmente a comunicar incidentes relevantes, a encaminhar pedidos de imprensa e a respeitar as orientações relativas à informação institucional, à segurança, à privacidade e à utilização da identidade visual do PTUM.

Reconhecemos que a implementação destas orientações contribui para uma comunicação profissional e para uma relação responsável com as comunidades e demais partes interessadas.

Local e data: _____

Nome do representante: _____

Assinatura: _____

ANEXO 7
CONTACTOS INSTITUCIONAIS

UNIDADE DE COMUNICAÇÃO DO PTUM

Ponto de contacto: _____

Telefone: _____

E-mail institucional: _____

RESPONSÁVEL DE OBRA

Nome: _____

Telefone: _____

PONTO FOCAL AMBIENTAL E SOCIAL DO EMPREITEIRO

Nome: _____

Telefone: _____

PONTO FOCAL DE COMUNICAÇÃO DO EMPREITEIRO

Nome: _____

Telefone: _____

CONTACTO DE EMERGÊNCIA OPERACIONAL

Número/canal oficial: _____

Os contactos devem ser preenchidos e actualizados antes da distribuição do Manual. Os canais de emergência operacional devem permanecer distintos dos canais de comunicação institucional.

DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Manual constitui uma referência de orientação e consulta para a comunicação relacionada com as actividades do PTUM. A sua aplicação deve ser acompanhada por acções de formação, divulgação interna e articulação com os instrumentos contratuais e procedimentos institucionais aplicáveis.

A aprovação institucional, a definição dos responsáveis autorizados a falar em nome do Projecto, a confirmação dos canais de contacto e a validação das regras de conformidade são condições necessárias para a sua implementação formal.

PROJECTO DE TRANSFORMAÇÃO URBANA DE MAPUTO — PTUM
UNIDADE DE COMUNICAÇÃO

