



PROJECTO DE TRANSFORMAÇÃO URBANA DE MAPUTO (PTUM)

PLANO DE EFICIÊNCIA DE RECURSOS E PREVENÇÃO E GESTÃO DA POLUIÇÃO

RELATÓRIO FINAL

ABRIL 2023

Preparado para:



Conselho Municipal de Maputo

Preparado por:



Consultec – Consultores Associados, Lda.



PROJECTO DE TRANSFORMAÇÃO URBANA DE MAPUTO (PTUM)

PLANO DE EFICIÊNCIA DE RECURSOS E PREVENÇÃO E GESTÃO DA POLUIÇÃO

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

Abril 2023

ÍNDICE GERAL

1	INTRODUÇÃO.....	1
2	JUSTIFICAÇÃO E OBJECTIVOS	1
3	ÂMBITO E RESPONSABILIDADES.....	2
4	ENQUADRAMENTO LEGAL E NORMATIVO	3
4.1	LEGISLAÇÃO AMBIENTAL	4
4.2	NORMAS AMBIENTAIS E SOCIAIS (NAS) DO BANCO MUNDIAL	4
5	REQUISITOS.....	6
5.1	ASPECTOS AMBIENTAIS.....	6
5.2	EFICIÊNCIA NA UTILIZAÇÃO DE RECURSOS	8
5.2.1	Uso de energia.	8
5.2.2	Uso de água	8
5.2.3	Uso de matérias-primas	8
5.3	PREVENÇÃO E GESTÃO DA POLUIÇÃO.....	9
5.3.1	Gestão da Qualidade do Ar e do Ruído	9
5.3.2	Gestão de Recursos Hídricos	10
5.3.3	Gestão de resíduos	12
5.4	TREINAMENTO E RESPOSTA DE EMERGÊNCIA AMBIENTAIS.....	14
5.5	MELHORIA CONTÍNUA.....	14
6	ACIDENTES, INCIDENTES E NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS	15
6.1	NOTIFICAÇÃO	15
7	ACOMPANHAMENTO E MONITORIZAÇÃO.....	15
7.1	ACÇÕES DE ACOMPANHAMENTO	15
7.2	MEDIDAS CORRECTIVAS.....	16
8	MECANISMO DE DIÁLOGO E RECLAMAÇÃO	16
8.1	PORTAS DE ENTRADAS DO MDR.....	17
8.2	GESTÃO DE RECLAMAÇÕES.....	18
8.2.1	Recepção, Registo e Categorização das Reclamações	18
8.2.2	Confirmação	20
8.2.3	Verificação, investigação e resolução	20

8.2.4	Resultados da Investigação (Implementação das acções acordadas).....	21
8.2.5	Monitoria e Avaliação	21
8.3	DIVULGAÇÃO DO MDR	21
9	DESEMPENHO E RELATÓRIO	22
9.1	INDICADORES DE DESEMPENHO	22
9.2	RELATÓRIOS.....	23

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Quadro comparativo entre a legislação ambiental nacional e as NAS do BM	5
Tabela 2 - Principais actividades e aspectos ambientais associados ao Projecto	7
Tabela 3- Acções de Acompanhamento e/ou Verificação Sistemática e/ou Periódica da Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição	15
Tabela 4 - Plano de Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição - Acções correctivas, descrição e cronograma de implementação	16
Tabela 5 – Registo de documentos para o Plano de Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição.....	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Organigrama da Estrutura de Gestão do Projecto.	2
---	---

LISTA DE ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

AID	Área de Influência Directa
BM	Banco Mundial
CGP	Comité de Gestão do Projecto
CMM	Conselho Municipal da Cidade de Maputo
DUAT	Direito de Uso e Aproveitamento de Terra
ETIAS	Estudo de Impacto Ambiental e Social
GA	Gestor Ambiental
GDEI	Gabinete de Desenvolvimento Estratégico e Institucional
GEE	Gases com Efeito de Estufa
HAZMAT	Hazardous Materials (Materiais Perigosos)
IFC	International Finance Corporation (Sociedade Financeira Internacional)
LAeq	Nível Sonoro Contínuo Equivalente
MTA	Ministério da Terra e Ambiente
MDR	Mecanismo de Diálogo e Reclamação
NAS	Normal Ambiental e Social
NGAS	Núcleo de Gestão Ambiental e Social
OMS	Organização Mundial de Saúde
ONGs	Organizações Não-governamentais
PD	Padrões de Desempenho
PGAS	Plano de Gestão Ambiental e Social
PRE	Plano de Resposta de Emergência
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
SPA	Serviço Provincial do Ambiente
SSA	Saúde, Segurança e Ambiente
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.

O CMM reconhece que as actividades de construção e operação do projecto estão sujeitas de causarem a poluição do ar, água e terra, e consomem recursos naturais finitos e o uso eficiente e eficaz dos recursos, a prevenção da poluição e as práticas de anulação do efeito estufa, assim como as tecnologias e praticas de mitigação viabilização as acções previstas, garantido a devida sustentabilidade. O presente Plano de Gestão diz respeito à **Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição**.

2 Justificação e Objectivos

Este plano constitui um conjunto de medidas de controle destinadas a evitar ou mitigar a efeitos adversos das actividades do projecto sobre o ambiente e os recursos naturais, enquanto ao mesmo tempo, aumentando os efeitos benéficos e capitalizando as oportunidades que podem contribuir para melhorar a eficiência da gestão dos recursos e a prevenção e gestão da poluição. Este elemento do Plano é apoiado por programas de gestão, estruturas organizacionais e processos de monitoramento e avaliação necessário para alcançar os resultados desejados das medidas de controle.

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

- Identificar as principais acções a serem desenvolvidas pelo Projecto que irão promover o uso sustentável dos recursos naturais, incluindo da gestão da poluição;

- Evitar ou minimizar os impactos negativos na saúde humana e meio ambiente, evitando ou minimizando a poluição proveniente das actividades do Projecto;
- Evitar ou minimizar as emissões relacionadas com o projecto de poluentes de curta e longa duração;
- Evitar ou minimizar a geração dos resíduos perigosos e não perigosos.

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 Gabinete de Desenvolvimento Estratégico e Institucional (GDEI) e será subordinada ao Comité de Gestão do Projecto (CGP). A Figura 5 mostra o organigrama adoptado pelo projecto.

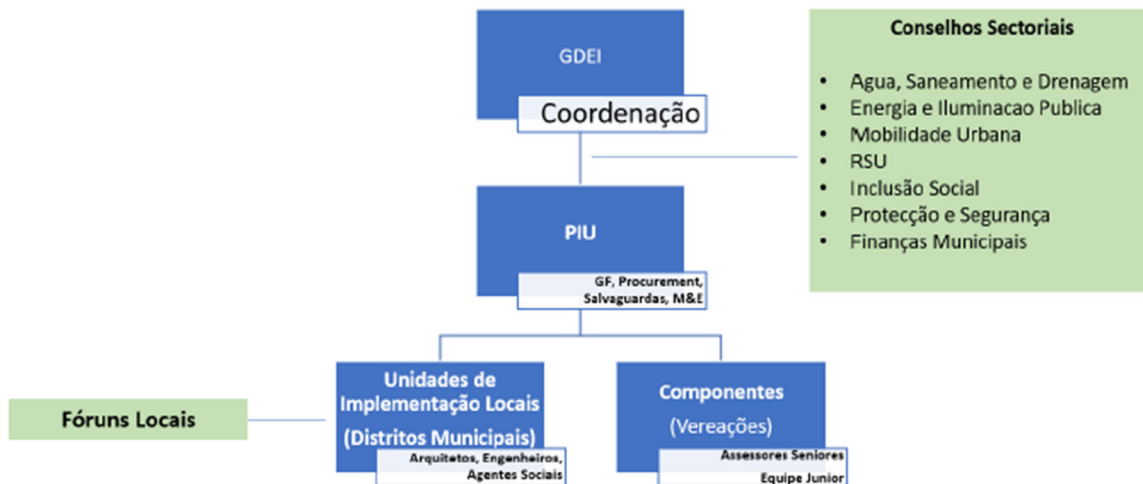


Figura 1 – Organigrama da Estrutura de Gestão do Projecto.

Este **Plano de Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição** é aplicável a todas as intervenções do PTUM, bem como a todas as contratadas, subcontratadas e partes interessadas envolvidas (internas e externas), abrangendo igualmente a fornecedores de materiais.

As acções propostas neste plano enquadram-se na *NAS3: Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição* com o objectivo de garantir a gestão destes recursos de forma a prevenir e gerir a poluição durante o ciclo de vida do projecto. Para responder a esta NAS em específico recomenda-se a devida gestão de efluentes líquidos e de resíduos sólidos.

Os requisitos deste Plano serão dirigidos e implementados pela supervisão do Proponente, 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 Ambiental 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 Ambiental para assumir as mesmas responsabilidades.

Apresentam-se as responsabilidades do Gestor Ambiental como exemplo do tipo de papéis que se aplicarão durante a fase obra e de implementação do projecto. Como as necessidades do projecto e os papéis e responsabilidades podem mudar com o tempo, podem ser substituídos e ou combinados com outros que são mais apropriados às necessidades do projecto no momento.

Gestor Ambiental

- Promover a adopção da cultura ambiental no projecto;
- Manter e emitir o plano de *Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição* actualizado;
- Desenvolver e gerenciar o relatório de dados de desempenho;
- Assegurar com os demais responsáveis, os assuntos relacionados com os aspectos necessários à implementação deste Plano de Gestão;
- Acompanhamento da implementação do Plano de *Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição*;
- Atender as auditorias internas e externas;
- Apoiar o Proponente quanto às opções de tecnologia no escopo Ambiental;
- Organizar as actividades relacionadas a *Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição* em relação aos funcionários de acordo com a Legislação Legal local;
- Acompanhar o desenvolvimento da obra para análise e investigações de aspectos ambientais e impactos durante o ciclo de vida do Projecto;
- Garantir o cumprimento dos requisitos legais.

4 Enquadramento Legal e Normativo

O Proponente deve avaliar os riscos associados ao ambiente e impactos ambientais da Área de Influência Directa (AID) do Projecto.

Neste contexto, justifica-se a elaboração de um Plano de *Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição* de modo a prever e implementar medidas adequadas para evitar, minimizar, reduzir e compensar os impactos ambientais do projecto 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 NAS1 e 3 e Directrizes de Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho (WBG EHS Guidelines), incluindo os aspectos da legislação ambiental em vigor em Moçambique.

4.1 Legislação Ambiental

A Lei do Ambiente e todos os requisitos legais em matéria de Gestão Ambiental, definem os princípios e as acções necessárias a adoptar em matéria de protecção do Ambiente e constituem a base de todo o conjunto de instrumentos jurídicos relativos à preservação do ambiente.

Até o momento, foram desenvolvidos regulamentos para as seguintes actividades:

- Auditoria Ambiental (Regulamento sobre o processo de Auditoria Ambiental, Decreto n.º 25/2011);
- Avaliação de Impacto Ambiental (Regulamento sobre o processo de Avaliação de Impacto Ambiental, Decreto n.º 54/2015);
- Fiscalização Ambiental (Regulamento de fiscalização ambiental, Decreto n.º 11/2006);
- Política Nacional do Ambiente (Resolução n.º 5/1995, representa a base para o desenvolvimento sustentável de Moçambique);
- 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 n.º 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).

4.2 Normas Ambientais e Sociais (NAS) do Banco Mundial

As acções propostas neste plano enquadram-se na NAS3: Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição com o objectivo de garantir a gestão destes recursos de forma a prevenir e gerir a poluição durante o ciclo de vida do projecto. Para responder a esta NAS em específico recomenda-se a devida gestão de efluentes líquidos e de resíduos sólidos.

A NAS 3 estabelece os requisitos para a conservação e controle, prevenção de resíduos e poluição. Esta NAS reconhece que as actividades económicas e a urbanização geralmente causam poluição do ar, água e terra, como como consomem recursos finitos que podem ameaçar os indivíduos, os serviços de ecossistemas e o ambiente a nível local e regional. Assim, a NAS 3 estabelece requisitos para a abordagem da eficácia dos recursos e prevenção e gestão da poluição durante o ciclo de vida do projecto, promovendo o uso sustentável de recursos, incluindo energia, água e matérias-

primas, ao mesmo tempo que evita ou minimiza os impactos negativos na saúde humana e meio ambiente, evitando ou minimizando a poluição proveniente das actividades do projecto.

A NAS 3 foi estabelecida durante o processo de triagem e classificação ambiental e social (A&S) e os requisitos aplicam-se em Projectos que:

- i. visam melhorar as práticas existentes de gestão de resíduos;
- ii. produzem resíduos sólidos, líquidos ou gasoso;
- iii. implicam o armazenamento ou descarte de materiais e produtos químicos perigosos, incluindo pesticidas; e
- iv. consomem ou causam consumo significativo de água, energia ou outros recursos.

O Proponente deverá garantir a avaliação ambiental e social (A&S) de modo a identificar os aspectos relevantes de acordo com a NAS1 e 3, bem como propor as devidas medidas de tratamento durante o ciclo de vida do projecto.

A NAS1 define as responsabilidades em relação à avaliação, gestão e monitorização de riscos e impactos socioambientais associados.

Os aspectos e impactos ambientais decorrentes das actividades do projecto, as medidas ora propostas para a prevenção e mitigação serão revistas de acordo com a hierarquia de mitigação proposta na norma NAS1 (antecipar e evitar, minimizar, mitigar, neutralização e compensar, restauração, criação, aprimoramento e preservação), requisitos legislativos, Directrizes Gerais de Meio Ambiente, Saúde e Segurança, normas internacionais, assim como as boas práticas ambientais, tendo em conta os aspectos relacionados com:

- Gestão de resíduos sólidos, líquidos ou gasoso;
- Consumo significativo de água, energia ou outros recursos;
- Gestão e segurança de materiais perigosos.

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
NAS1: Avaliação e Gestão de Riscos e Impactos Ambientais e Sociais			
- Identificar, avaliar e gerir os riscos e impactos socioambientais do projecto de modo consistente com as NAS - Adoptar uma abordagem de hierarquia de mitigação para: <ul style="list-style-type: none"> • Antecipar e evitar os riscos ambientais • Quando não for possível evitar, minimizar ou reduzir os riscos e impactos para níveis aceitáveis 	Lei do Ambiente (Lei nr. 20/97 de 7 de Outubro), exige que todos os projectos ou actividades que sejam susceptíveis de causar impactos ambientais e sociais devem realizar a AIA, sendo aprovado o Decreto 54/2015 de 31 de Dezembro, que regula o processo de AIA. E obrigatório a realização de monitorias, auditorias e suspensões, durante o processo de implantação do projecto e operacionalização	Embora algumas diferenças em termos de categorização não existem conflitos. A lacuna é que a legislação nacional não obriga ao Mutuário a elaborar instrumentos de gestão dos riscos e impactos ambientais e sociais durante a fase do projecto geral e a NAS1 obriga através da NAS10 o envolvimento de todas as fases de implementação do Projecto o envolvimento das	O processo de licenciamento ambiental deve ser seguido de acordo com os princípios da legislação ambiental. Os subprojectos devem cumprir as exigências da legislação ambiental em vigor em Moçambique e os princípios e normas estabelecidos pelo BM As monitorias, auditorias e inspeções, devem ser seguidos de acordo com a legislação Moçambicana e princípios e NAS do BM

Objectivos da NAS	Legislação Moçambicana	Lacunas ou conflitos	Recomendação
<ul style="list-style-type: none"> • Uma vez que os riscos e impactos tenham sido minimizados, mitigá-los • Quando permanecerem impactos significativos residuais, compensá-los ou neutralizá-los, quando for viável do ponto de vista técnico e financeiro <p>- Adoptar medidas diferenciadas para que os impactos negativos não recaem desproporcionalmente sobre os desfavorecidos ou vulneráveis e que estes não sejam prejudicados na partilha dos benefícios e oportunidades de desenvolvimento resultante do projecto</p>	<p>(variando de projecto para projecto).</p> <p>O regulamento exige que nenhuma actividade deve iniciar sem a certificação ambiental.</p>	partes afectadas e interessadas pelo Projecto	
NAS3: Eficiência de Recursos, Prevenção e Gestão da Poluição			
<ul style="list-style-type: none"> - Promover o uso sustentável dos recursos, incluindo energia, água e matérias-primas - Evitar ou minimizar os impactos negativos na saúde humana e meio ambiente, evitando ou minimizando a poluição proveniente das actividades do projecto; - Evitar ou minimizar os impactos negativos relacionados com o projecto de poluentes de curta e longa duração; - Evitar ou minimizar a geração de resíduos perigosos e não perigosos - Minimizar e gerir os riscos e impactos associados ao uso de pesticidas 	<p>Existe o Regulamento sobre Padrões de Qualidade Ambiental e de Emissão de Efluentes (Decreto nº 18/2004) define os padrões de emissão de poluentes para fontes fixas e móveis assim como parâmetros fundamentais que devem caracterizar a qualidade do ar.</p> <p>Regulamento de Gestão de Resíduos Sólidos Urbanos aprovado pelo Decreto nº 94/2014.</p> <p>Decreto sobre a gestão de resíduos perigosos, 83/2014 de 31 de Dezembro.</p> <p>O MTA adoptou padrões estabelecidos por outros países e se adequam a Moçambique.</p>	Não existem conflitos e nem lacunas, entretanto embora a norma 3 seja mais abrangente que que a legislação nacional	Para os casos de menor risco e impacto referente ao assunto será aplicada a legislação nacional e em casos de riscos e impactos significativos deve-se conjugar a legislação nacional e normas do BM e compensar os aspectos necessários

5 Requisitos

5.1 Aspectos Ambientais

A identificação dos aspectos ambientais associados as actividades do PTUM devem ter em conta a sua relevância, pois servirá de base para o estabelecimento, minimização e tratamento das acções a desenvolver. Para isso, deve ser criada uma metodologia para a identificação e avaliação dos impactos ambientais.

O Proponente durante a implementação do Projecto deverá considerar as condições do ambiente e deverá adoptar medidas de prevenção da poluição e da eficiência de recursos que sejam viáveis do ponto de vista técnico e financeiro, de acordo com a hierarquia de mitigação. As medidas a serem estabelecidas serão proporcionais aos riscos e impactos associados as actividades do Projecto em conformidade com as boas práticas internacionais do sector e em primeira instância, com a directriz de ambiente, saúde e segurança, tendo em conta os seguintes aspectos:

- Eficiência na utilização de recursos
 - i. Uso de energia,
 - ii. Uso de água,
 - iii. Uso de materiais primas.
- Prevenção e gestão da poluição
 - i. Gestão da poluição atmosférica,
 - ii. Gestão dos resíduos perigosos e não perigosos.

As medidas preventivas e correctivas são apresentadas para serem implementadas no curto ou longo prazo, dependendo do nível de risco.

A Tabela seguinte apresenta os principais aspectos ambientais associados ao projecto que têm implicações na eficiência na utilização de recursos ou são fontes de poluição.

Tabela 2 - Principais actividades e aspectos ambientais associados ao Projecto

Actividade do Projecto	Aspectos Ambientais	Energia e Recursos	Poluição
<ul style="list-style-type: none">• Preparação da Área de Trabalho• Limpeza do local (desmatamento) e trabalhos de terraplenagem da área de intervenção;	<ul style="list-style-type: none">• Emissões de material particulado e de gases de combustão;	<ul style="list-style-type: none">• Recursos Faunísticos• Recursos Florísticos	<ul style="list-style-type: none">• Atmosférica• Sonora• Resíduos
<ul style="list-style-type: none">• Circulação de veículos• Afluxo de trabalhadores• Funcionamento de Equipamentos	<ul style="list-style-type: none">• Emissões de material particulado e de gases de combustão;• Ruído induzido pelas actividades de construção;• Aumento da pressão sobre os recursos faunísticos e vegetação envolvente	<ul style="list-style-type: none">• Energia Eléctrica• Combustíveis Fósseis• Recursos Faunísticos• Recursos Florísticos• Recursos Hídricos• Matérias-Primas	<ul style="list-style-type: none">• Atmosférica• Sonora• Hídrica• Resíduos
<ul style="list-style-type: none">• Manuseamento e armazenamento de substâncias perigosas	<ul style="list-style-type: none">• Derrames acidentais de substâncias poluentes	<ul style="list-style-type: none">• Recursos Hídricos• Recursos Geológicos	<ul style="list-style-type: none">• Águas superficiais e/ou subterrâneas• Resíduos

5.2 Eficiência na utilização de recursos

O proponente e seus os empreiteiros e subcontratados deverão adoptar medidas viáveis do ponto de vista técnico e financeiro para melhorar o consumo eficaz da energia, água e matérias-primas, bem como outros recursos necessários.

Tais medidas devem integrar o princípio de produção mais limpa na concepção dos projectos e nos processos de construção com o objectivo de conservar as matérias-primas, a energia, a água e outros recursos. Com base na informação disponível para cada componente, deverá ser feita a devida avaliação ou comparação para estabelecer o nível de utilização em relação a eficácia.

5.2.1 Uso de energia.

Os projectos a serem desenvolvidos pelo Proponente no âmbito do PTUM, apresentam um potencial menor para o uso de quantidades significativas de energia. Para todos os efeitos, deverão ser tomadas as medidas necessárias para garantir a sua sustentabilidade energética tendo em conta o princípio das Directrizes de Ambiente, Saúde e Segurança (DASS) com o objectivo de otimizar o uso da energia para garantir a sua sustentabilidade.

5.2.2 Uso de água

O Proponente deve indicar aos seus empreiteiros e subcontratados que os projectos com alta demanda de água (geralmente maior que 5000m³/dia) deverão adoptar medidas que evitem ou reduzam o uso de água, para que as actividades do Projecto consumam quantidades acessíveis de água de modo a não terem impactos adversos significativos nas comunidades, outros usuários, no meio ambiente e nos ecossistemas.

Para cada Componente deverão avaliados os impactos cumulativos e propostos as medidas de mitigação apropriadas tais como:

- a. gestão das necessidades de água;
- b. medidas de uso eficiente;
- c. prevenção da contaminação de recursos (degradação da qualidade da água);
- d. medidas de mitigação dos impactos sobre usuários;
- e. compensação pelo uso de água, entre outros.

Igualmente, deverão ser aplicadas boas práticas internacionais para a conservação da água.

5.2.3 Uso de matérias-primas

O Proponente, seus os empreiteiros e subcontratados deverão aplicar as medidas necessárias para garantir a sustentabilidade dos recursos nos subprojectos com potencial significativo para levar à depleção de matérias-primas ou outros recursos naturais, conforme definidos na NAS3.

5.3 Prevenção e gestão da poluição

O Proponente, seus os empreiteiros e subcontratados deverão garantir que os projectos a serem desenvolvidos no âmbito do PTUM evitam a emissão de poluentes, quando não for possível evitar, deverão reduzir ou controlar a intensidade e as quantidades emitidas de poluentes para o ar, água ou solos, devido às circunstâncias rotineiras ou acidentais.

Dever-se-á garantir que as tecnologias e práticas de prevenção e controlo da poluição sejam aplicadas durante o ciclo de vida do projecto, utilizando níveis de desempenho e medidas específicas identificadas na legislação nacional em conformidade com as boas práticas internacionais. Devem ainda ser estabelecidos os processos de monitorização necessários para apoiar a melhoria do desempenho e a tomada de decisão.

5.3.1 Gestão da Qualidade do Ar e do Ruído

O Proponente, seus empreiteiros e subcontratados deverão avaliar as alternativas necessárias e implementar medidas do ponto de vista técnico e financeiro para evitar ou minimizar as emissões atmosféricas durante a concepção, construção e operação das actividades do Projecto e durante o seu ciclo de vida. Sempre que possível, deverão ser incluídas nos Estudos Ambientais as estimativas de emissões brutas de Gases de Efeito de Estufa resultante do Projecto. Sempre que se verificar a falta de capacidade, poderá ser solicitado o apoio do Banco nesta matéria.

Considerando as premissas apontadas na Lei do Ambiente (Lei n.º 20/97), Decreto n.º 18/2004 de 2 de Junho e Decreto n.º 67/2010 de 15 de Junho e tendo em conta as actividades do projecto, não descuidando a necessidade da identificação e avaliação dos aspectos ambientais durante a realização dos respectivos Estudos de Impacto Ambiental, de um modo geral, na vertente ambiental de emissão de gases, poeiras e ruído, relacionados com a actividade construção e a movimentação de veículos, as medidas de minimização a implementar são as seguintes:

- Rega nas zonas de circulação de veículos com maior incidência na exposição da poeira.
- Distribuição e uso de máscaras de protecção contra poeiras FFP2/3 nas zonas de actividades com alta exposição de poeira;
- Cumprimento dos planos de manutenção de equipamentos e veículos para evitar irregularidades no seu funcionamento, de modo a evitar num aumento indesejado dos níveis de ruído e emissão de gases de combustão;
- Garantir que os empreiteiros mantêm registos de manutenção de equipamento de todos os motores e equipamentos a diesel;
- Considerar a utilização de combustíveis líquidos com baixo teor de enxofre e/ou motores híbridos no processo de selecção de equipamento;
- A limpeza da vegetação e as obras de terraplanagem devem ser limitadas às áreas estritamente necessárias;
- Os limites de velocidade para veículos pesados de construção não devem exceder os 30 km/h em segmentos críticos, como perto de zonas residenciais;

- A circulação de veículos pesados de construção deve ser limitada a vias de construção pré-aprovadas;
- Os veículos pesados que transportam materiais de construção não devem ser carregados até à capacidade máxima. Deve ser mantida uma borda livre de aproximadamente 0,2 m para evitar derramamentos durante o transporte de materiais;
- As pilhas de materiais granulares devem ser regularmente aspergidas com água para minimizar poeiras levantadas pelo vento;
- Escolher a rota mais directa possível para o transporte de material e equipamento no local, tendo em conta todas as restrições de segurança, ambientais e sociais, uma vez que tal resultará em novas reduções nas emissões de GEE através da redução da utilização de combustível;
- Implementar iniciativas de poupança de combustível, tais como limites de velocidade e consciencialização sobre práticas de condução eficientes;
- Escolher o equipamento local mais adequado para realizar as tarefas de construção necessárias com as taxas de consumo de combustível mais eficientes;
- Assegurar que as cláusulas de eficiência energética sejam incluídas em todos as especificações de concurso de equipamento;
- Instalar uma protecção ou silenciador para pequenas fontes de ruído estacionárias;
- As actividades de construção devem ser limitadas ao período diurno de dias úteis, sempre que possível;
- Evitar actividades de ruído elevado durante a noite;
- Fornecer geradores a diesel com isolamento acústico;
- Distribuição e uso de protectores auditivos deve ser aplicado em casos de necessidade e a escolha depende da recomendação do fabricante e da avaliação de riscos feita;
- A circulação de veículos pesados de construção deve ser limitada a vias de construção pré-aprovadas. Estes deverão evitar atravessar áreas residenciais, sempre que possível;
- O empreiteiro deve evitar, sempre que possível, a colocação de equipamento fixo próximo de receptores sensíveis;
- Os habitantes das comunidades locais nas proximidades das frentes de construção devem ser previamente informados sobre as próximas actividades de construção, de acordo com o Quadro de Envolvimento das Partes Interessadas do Projecto;
- Implementar um mecanismo de reclamações para abordar as queixas das comunidades relacionadas com o ruído.

5.3.2 Gestão de Recursos Hídricos

5.3.2.1 Qualidade da água

De modo a evitar a degradação da qualidade das águas superficiais e subterrâneas o Proponente, empreiteiros e contratados deverão implementar medidas que minimizem os impactos da poluição nos recursos hídricos, nomeadamente:

- Implantar instalações de armazenamento seguras para materiais potencialmente poluentes ou perigosos para evitar que fugas acidentais e derrames atinjam o solo e/ou os recursos hídricos. A localização destas áreas deve ficar a pelo menos 50 m de qualquer curso de água de superfície ou canal de água sazonal.
- Desenvolver e implementar um Plano de Gestão de Resíduos para a fase de construção.
- Não descarregar águas residuais não tratadas no solo ou nos cursos e linhas de água.
- Todas as águas residuais devem ser recolhidas no local e transportadas para uma estação de tratamento licenciada.
- Desenvolver e implementar um Plano de Gestão da Água e de Águas Residuais.
- Preparar um Plano de Resposta à Emergência que inclua a resposta a Derrame de Hidrocarbonetos, complementado com um kit para derramamentos de óleo de emergência a ser mantido sempre nos estaleiros ou frentes de obra, para responder prontamente a um evento de derramamento de óleo ou combustíveis.
- Se for necessário utilizar produtos químicos, seleccionar cuidadosamente os aditivos químicos em termos de concentração, toxicidade, biodegradabilidade, biodisponibilidade e potencial de bioacumulação.
- Limitar a limpeza da vegetação às áreas estritamente necessárias.
- Em áreas com risco de erosão, assegurar que sejam aplicadas medidas de controlo de sedimentos antes da perturbação.
- Reabilitar as zonas afectadas logo que estas estejam vagas; revegetar as zonas perturbadas ao longo das margens dos rios.

Conteúdo Mínimo para o Plano de Gestão da Água e de Águas Residuais

A execução da obra e operacionalização de algumas actividades (gestão de resíduos incluindo tratamento) irá gerar uma série de influentes líquidos comuns que deverão ser destinados adequadamente, sendo considerados como as águas residuais e a gestão destes resíduos desta categoria apresentam 3 categorias importante (colecta, tratamento e disposição). As principais actividades a ter em conta na elaboração do plano são:

- Descrever as actividades capazes de gerarem esses resíduos líquidos;
- Descrever o sistema de gestão destes resíduos incluindo o equipamento a ser utilizado;
- Descrever os sistemas de colecta de água que será estabelecida até o seu depósito final;
- Descrever o uso sustentável dos recursos;
- Descrever para os casos de transporte dos resíduos como será feito e deve-se garantir que o destino final deve ser condicionado por uma empresa especializada e licenciada para a actividade;
- Em caso de estes resíduos abrangerem uma escala maior, deve-se elaborar um programa específico de monitoramento da qualidade das águas durante o processo de tratamento;
- Explicar os procedimentos a serem accionados em caso de acidentes com o tratamento desses resíduos (para esses casos o plano de resposta a emergência deve ser accionado)

5.3.2.2 Água para construção

O Proponente, empreiteiros e seus contratados deverão fazer o uso deste recurso de forma otimizada em obras a fim de evitar seu desperdício e sempre optar por usar técnicas e materiais que minimizem os impactos nos recursos hídricos.

Algumas medidas como:

- Implementação de sistemas de gestão de água para monitorar o consumo nas obras (Sanitários, refeitórios e torneiras) e instalar equipamentos hidráulicos adequados.
- Divulgar o consumo mensal para a conscientização dos trabalhadores e utilização de fontes alternativos como sustentáveis (uso de água colectada da chuva).
- Evitar todo e qualquer tipo de prática que resulte em algum tipo de desperdício de água, dar preferência água reutilizável para obra desde que seja usual a prática dentro das recomendações.
- Observar todas as medidas de prevenção para a contaminação de fontes de água em casos de extracção.

Na impossibilidade das práticas acima, poderá se usar água extraída de outras fontes, desde que seu fornecedor seja legalmente autorizado/licenciado para esta actividade.

5.3.2.3 Água para o consumo humano

A água para o consumo humano deve ser potável e comprovada por testes laboratoriais de entidades licenciadas para o efeito de acordo com os requisitos legais.

É responsabilidade do Proponente, empreiteiros e seus contratados treinar e conscientizar seus trabalhadores sobre o consumo adequado de água.

5.3.3 Gestão de resíduos

O Proponente, Empreiteiros e seus contratados deverá promover a gestão de resíduos, através da minimização da sua produção, pela sua recuperação, reciclagem ou reutilização. Será feita a sua destruição ou deposição adequada de forma sustentável e adequada, incluindo controle adequado das emissões e resíduos resultante da manipulação e do processo de resíduos. Este processo, terá em conta a legislação nacional, incluindo convenções internacionais. Não se espera para o projecto a geração de resíduos perigosos e para todos efeitos, em caso de uma provável ocorrência, esses devem cumprir os requisitos existentes para a gestão (armazenamento, transporte e eliminação) de resíduos perigosos. Sempre que a gestão de resíduos perigosos for realizada por terceiros, serão utilizadas empresas contratadas e credíveis, capazes de cumprir com os requisitos estabelecidos, incluindo o devido licenciamento.

De forma a reduzir os efeitos ambientais dos resíduos utilizados neste projecto, o Proponente é responsável pelas acções de fiscalização dos contratados e subcontratados, sendo essas entidades responsáveis pelo tratamento, alteração e reciclagem dos resíduos e efluentes utilizados durante os trabalhos.

Como produtor, de forma a reduzir os efeitos negativos no ambiente, e considerando os Decretos n.º 94/2014, de 31 de Dezembro e o Decreto n.º 83/2014, de 31 de Dezembro que regulamenta a gestão de resíduos em território moçambicano, o Proponente, empreiteiros e seus contratados deverão implementar a gestão de resíduos e segregação da seguinte forma:

- Elaboração de inventário de resíduos (perigosos e não perigosos) a serem gerados durante o projecto. Este inventário inclui os tipos de resíduos, consumo estimado de substâncias perigosas, classificação e tratamento adoptado para evitar danos ambientais;
- Identificação, classificação e armazenamento temporário de resíduos em contentores adequados de acordo com o Decreto n.º 94/2014, de 31 de Dezembro e o Decreto n.º 83/2014, de 31 de Dezembro;
- Instalação de local para armazenamento temporário de resíduos, com disposição de contentores em material adequado a cada tipo de resíduo (responsabilidade da Entidade competente);
- Dar preferência a valorização e reutilização de resíduos em detrimento da sua eliminação;
- Acompanhamento das condições de gestão de resíduos que estão a ser realizadas (Plano de Gestão de Resíduos).

Plano de Gestão de Resíduos

A execução da obra e operacionalização de algumas actividades (gestão de resíduos incluindo tratamento) irá gerar uma série de resíduos comuns que deverão ser destinados adequadamente. Os procedimentos de controlo e gestão dos resíduos sólidos deverão ser periodicamente monitorados com o objectivo de verificar os procedimentos de colecta, classificação, armazenamento, transporte, identificação das melhores alternativas de tratamento, disposição final e reciclagem, bem como os volumes e tipologias gerados, a fim de evitar riscos e impactos pela disposição indevida de resíduos sólidos. As principais actividades a ter em conta durante a elaboração do plano (o plano deve prever medidas com o objectivo de reduzir a quantidade de material e energia utilizados e por vezes desperdiçados) são:

- Descrição dos resíduos sólidos que serão reciclados e as respectivas técnicas de reciclagens;
- Consciencialização e treinamento dos trabalhadores de obra em relação a matéria de gestão de resíduos sólidos;
- Descrição da tecnologia a ser adoptada durante o processo de gestão de resíduos sólidos, incluindo a redução do uso dos plásticos;
- Reutilização dos utensílios e equipamentos necessários e redução do uso de embalagens de descartáveis;
- Acondicionamento, colecta e triagem de resíduos:
 - Os resíduos gerados através das actividades relacionadas com o subprojecto devem ser segregados na fonte (área da obra), no momento do descarte, e devem permanecer até o seu destino final;

- O processo de segregação e acondicionamento dos resíduos sólidos deverão ser implementados de acordo com as normas estabelecidas a nível internacional e local; e,
- Identificar as áreas adequadas para o armazenamento dos resíduos sólidos de acordo com a sua natureza.
- Tratamento e destino final:
 - Descrever os diferentes tratamentos dos resíduos sólidos, tendo em conta o seu destino final;
 - Identificar os diferentes tratamentos dos resíduos sólidos de acordo com a sua natureza (reprocessamento, reciclagem, reutilização, tratamento, entre outros); e,
 - Identificar os destinos finais a serem depositados os resíduos sólidos a serem descartados (lixeiros municipais aprovadas a nível local, incluindo aterros sanitários) de forma sustentável e adequada.

5.4 Treinamento e Resposta de Emergência Ambientais

Visa definir a capacidade e as competências para prevenir e responder a emergências ambientais, de forma a evitar ou reduzir os impactos ambientais que lhes possam estar associados.

O Proponente deve ser informado da ocorrência de qualquer situação de incidentes ambientais.

Todo contratado ou subcontratado deve ter kits de derramamento ambiental nos seus locais de trabalho como forma de controlar todos os derrames ambientais que possam ocorrer durante a execução dos trabalhos neste projecto.

Todas as contratadas e subcontratadas deverão assegurar que treinamentos a resposta a emergências (simulacros) são feitos e documentados e arquivadas.

Durante a vigência do projecto deverá ser garantida a formação e informação dos colaboradores e serão realizadas acções específicas de sensibilização sobre questões ambientais.

5.5 Melhoria Contínua

As melhorias de Processos podem se traduzir em mudanças pontuais nos procedimentos ou mudanças mais profundas que incluem, por exemplo, mudanças no projecto.

Outras fontes de informação utilizadas como alavancas para melhoria contínua incluem, por exemplo:

- Relatórios de auditoria e simulações;
- Relatórios de não conformidade;
- Relatórios de incidentes;
- Gestão de queixas;
- Partilha de boas práticas.

6 Acidentes, Incidentes e Notificação de Ocorrências

O Proponente deverá estabelecer procedimentos e sistemas ao nível do projecto para investigar, registar e relatar qualquer tipo de acidente ou incidente, nomeadamente derrames acidentais. 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. Este mecanismo abordará as preocupações em matéria de Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição de forma atempada e eficaz e não impedirá o acesso a outros mecanismos de recurso, tais como meios judiciais, administrativos ou extrajudiciais de reclamação.

6.1 Notificação

Para além de qualquer outra ocorrência assinalada pelo Propoente, Gestor do Projecto e Gestor Ambiental, constituem ocorrências ambientais que carecem de notificação imediata:

- Derrames de hidrocarbonetos ou materiais perigosos.

O Departamento de SSA deverá reportar em relatório formal qualquer ocorrência, seguindo-se a devida investigação e implementação de acções preventivas e correctivas.

Quando ocorrer um derramamento ambiental, o Proponente deverá ser informado e um relatório deverá ser feito um relatório até 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência ou descoberta.

Este relatório incluirá a data, hora, local, volume, material(is) envolvido(s), gravidade específica, acções de limpeza tomadas, análise de causa raiz e acções correctivas para evitar recorrência.

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 Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição.

Tabela 3- Acções de Acompanhamento e/ou Verificação Sistemática e/ou Periódica da Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição

Acção acompanhamento e/ou verificação	Descrição
Qualidade do Ar e Ruído	- Implementar um plano de monitorização caso se justifique na avaliação de impactos.
Recursos Hídricos	- Implementar um plano de monitorização caso se justifique na avaliação de impactos.
Resíduos	- 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 - Proceder a inspecções visuais diárias às áreas de trabalho para verificar a organização e a limpeza do local - Realizar visitas bianuais de devida diligência aos locais de eliminação final (quando geridos por um fornecedor de serviços terceiro) para confirmar que a eliminação final está em conformidade com as normas nacionais aplicáveis e as directrizes de EHS da IFC.

7.2 Medidas Correctivas

A Tabela seguinte resume as acções correctivas e o cronograma de implementação.

Tabela 4 - Plano de Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição - Acções correctivas, descrição e cronograma de implementação

Medidas Correctivas	Descrição	Calendário de Implementação
Resposta a Reclamações	- Em resposta às queixas dos trabalhadores ou da comunidade sobre de Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição.	Quando aplicável
Qualidade do Ar	- Intensificar e controlar a manutenção de máquinas e equipamentos, a fim de evitar más condições de trabalho que possam causar um aumento das emissões de poeiras ou gases; - Fornecer formação adicional aos trabalhadores no que respeita aos requisitos de gestão ambiental estabelecidos.	Ao longo do ciclo de vida do Projecto
Ruído	- Intensificar e controlar a manutenção de máquinas e equipamentos, a fim de evitar más condições de trabalho que possam causar um aumento das emissões de ruído; - Durante a fase de construção, reforçar ou instalar novas barreiras sonoras entre a fonte de ruído e os receptores afectados; - Fornecer formação adicional aos trabalhadores no que respeita aos requisitos de gestão ambiental estabelecidos.	Ao longo do ciclo de vida do Projecto
Recursos Hídricos Qualidade da Água	- Informar imediatamente as autoridades e implementar medidas de contenção e limpeza - Rever as áreas de armazenamento de produtos perigosos e os equipamentos e procedimentos de prevenção da poluição - Rever as políticas de armazenamento, manuseamento e utilização de substâncias perigosas e potencialmente poluentes e aplicar formação adequada aos trabalhadores - Investigar e implementar tratamento adicional antes da descarga - Considerar a possibilidade de transporte do efluente (ou parte de) para uma central de tratamento fora do local	Ao longo do ciclo de vida do Projecto
Recursos Hídricos Água para construção e consumo	- Interromper a captação e encontrar fontes alternativas (empresa de abastecimento; outro corpo de água) - Minimizar as exigências de água usando métodos alternativos	Ao longo do ciclo de vida do Projecto
Resíduos	- Remoção de substâncias acumuladas nas bacias ou tabuleiros de contenção de derrames - Reparar ou substituir o recipiente danificado que vaza. - Em resposta às queixas dos trabalhadores ou da comunidade sobre odores ou proliferação de pragas, aumentar a frequência da recolha de resíduos. - Fornecer ou aumentar as quantidades de recipientes próprios em áreas de armazenamento com evidência de aumento de produção de resíduos; - Aumentar a frequência de recolha de resíduos - Aumentar a consciência sobre a gestão de resíduos.	Ao longo do ciclo de vida do Projecto

8 Mecanismo de Diálogo e Reclamação

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 Município (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 um 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 específico 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 registre 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 Município ou ao PR do CMM, as manifestações direccionadas 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 sub-categorizadas 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 às 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 responderá 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 evidências registadas em relação à 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 acordará 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 passíveis 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 Desempenho e Relatório

9.1 Indicadores de desempenho

O Proponente irá rever e endossar indicadores que serão monitorizados para determinar a eficácia da gestão da poluição e medidas de mitigação de impactos.

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

- Número de queixas ou reclamações de impactos relacionados ao projecto.

Qualidade do Ar e Ruído

- Número de excedências durante o controlo periódico;
- Número de queixas e subsequente monitorização da verificação;
- Número e tipo de medidas de mitigação de ruído tomadas em resposta às reclamações.

Recursos Hídricos

- % água usada vs. necessidades de água estimadas;
- volume de água reutilizada e nº do total / n.º de iniciativas de reutilização
- % de conformidade com as directrizes de descarga de efluentes
- % dos produtos químicos menos nocivos para o homem, espécies aquáticas e ambiente em geral e, se disponíveis, biodegradáveis, quando comparados com produtos alternativos.

Resíduos

- Volume mensal de resíduos produzidos por tipo (perigosos e não perigosos)
- Volume mensal de resíduos transportados para deposição final
- Número de procedimentos de gestão de resíduos inadequados detectados
- Número de acções correctivas adoptadas em resposta à detecção de procedimentos inadequados de gestão de resíduos
- Percentagem mensal de resíduos reciclados e reutilizados
- % Conclusão dos resultados da auditoria de resíduos.

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.

O Proponente pode, a seu critério, auditar quaisquer contratados, subcontratados ou fornecedores para avaliar a conformidade com este Plano. O Proponente 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.

9.2 Relatórios

O contratado do escopo, deve fornecer um relatório mensal que forneça um resumo descritivo de todas as actividades de gestão ambiental 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 Proponente e as fotografias relevantes.

As informações dos contratados serão submetidas ao Departamento de SSA do Proponente.

O Proponente irá rever os relatórios mensais do Contratado para assegurar que as acções são acompanhadas de evidências e registadas de forma apropriada.

Qualquer reclamação apresentada será encaminhada ao Departamento de SSA do Proponente dentro de 24 horas e capturada no mecanismo de gerenciamento de queixas do projecto.

A Tabela seguinte 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 programa. Devem ser feitos registos de eventos relevantes na sequência da ocorrência, e deve ser preparado um relatório de progresso mensalmente e um Relatório de Desempenho trimestral, relatando os eventos e os indicadores de desempenho registados.

Tabela 5 – Registo de documentos para o Plano de Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição

Título do Documento	Tipo de documento	Frequência de Registo ou Relatório
Registo de acidentes/incidentes	Registo	Sempre que necessário
Registo de reclamações	Registo	Sempre que necessário
Registo de resíduos produzidos	Registo	Mensal
Relatório de monitorização	Relatório	Anual
Relatório de progresso	Relatório	Mensal
Relatório de Desempenho	Relatório	Trimestralmente