



PROJECTO DE TRANSFORMAÇÃO URBANA DE MAPUTO (PTUM)

PLANO DE GESTÃO DE SEGURANÇA RODOVIÁRIA E TRÁFEGO

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 GESTÃO DE SEGURANÇA RODOVIÁRIA E TRÁFEGO

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	4
4.1	LEGISLAÇÃO NACIONAL.....	4
4.2	NORMAS AMBIENTAIS E SOCIAIS (NAS) DO BANCO MUNDIAL	5
5	REQUISITOS.....	5
5.1	AVALIAÇÃO DE RISCOS E PLANOS DE GESTÃO DE TRÂNSITO.....	5
5.2	SEGURANÇA RODoviÁRIA	6
5.3	REQUISITOS MÍNIMOS DOS VEÍCULOS E EQUIPAMENTO MÓVEL	7
5.4	REQUISITOS MÍNIMOS DOS CONDUTORES DE VEÍCULOS E OPERADORES DE EQUIPAMENTO MÓVEL 8	
6	ACIDENTES, INCIDENTES E NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS	9
6.1	NOTIFICAÇÃO	9
6.2	REGULAMENTOS DISCIPLINARES.....	9
7	ACOMPANHAMENTO E MONITORIZAÇÃO.....	9
7.1	ACÇÕES DE ACOMPANHAMENTO	9
8	MECANISMO DE DIÁLOGO E RECLAMAÇÃO	10
9	DESEMPENHO E RELATÓRIO	15
9.1	INDICADORES DE DESEMPENHO	15
9.2	RELATÓRIOS.....	16

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 7.1 - Acções de Acompanhamento e/ou Verificação Sistemática e/ou Periódica da Gestão da Segurança Rodoviária e Tráfego	10
Tabela 9.1 – Registo de documentos para o Plano de Gestão da Segurança Rodoviária e Tráfego	16

LISTA DE ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

AF	Agregado familiar
AID	Área de Influência Directa
AS	Assédio Sexual
BM	Banco Mundial
CC	Código de Conduta
CMM	Conselho Municipal da Cidade de Maputo
DSS	Diálogos de Saúde e Segurança
EPI	Equipamento de Protecção Individual
GDEI	Gabinete de Desenvolvimento Estratégico e Institucional
MSDS	Material Safety Data Sheet (Fichas de Dados de Segurança de Materiais))
MTA	Ministério da Terra e Ambiente
MDR	Mecanismo de Diálogo e Reclamações
PD	Padrões de Desempenho
PGAS	Plano de Gestão Ambiental e Social
PRE	Plano de Resposta de Emergência
PRM	Polícia da República de Moçambique
PTUM	Projecto de Transformação Urbana de Maputo
QPR	Quadro de Políticas de Reassentamento
QA/QC	Garantia de Qualidade/Controle de Qualidade
RSU	Resíduos Sólidos Urbano
SSA	Saúde, Segurança e Ambiente
UGP	Unidade de Implementação do projecto
VCC	Violência Contra Crianças
VBG	Violência Baseada no Género

1 Introdução

O Conselho Municipal de Maputo (CMM) está a implementar o Projecto de Transformação Urbana de Maputo (PTUM) com vista a apoiar à implementação das principais prioridades do Plano de Desenvolvimento Municipal (PDM; 2019-2023), cujo objectivo de combater a pobreza e promover o crescimento inclusivo. O objectivo do PTUM 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 distintos:

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 como risco significativo as interações associados ao fluxo de trânsito no recinto de obra e arredores, incluindo acesso ao local de obra e uso de estradas públicas pelos veículos afectos ao projecto. O presente Plano Geral de Gestão diz respeito à **Segurança Rodoviária e Tráfego**.

2 Justificação e Objectivos

As actividades de construção do projecto, referentes ao uso de equipamentos e materiais para desenvolvimento das infraestruturas previstas, estão sujeitas a riscos e impactos relacionadas com a Segurança Rodoviária e Tráfego, que podem contribuir para aumentar a exposição das comunidades e trabalhadores a esses riscos.

Os potenciais riscos e impactos negativos que possam afectar a Segurança Rodoviária e Tráfego, provêm de uma ampla gama de actividades relacionadas com a construção e reabilitação das infraestruturas que vão implicar, incluindo as estradas mudanças na natureza e o volume do tráfego e transporte, bem como da circulação dos trabalhadores e das comunidades na envolvente das áreas de intervenção.

Para complementar este plano é necessário estabelecer um plano de resposta a emergência para responder aos acidentes relacionados com a Segurança Rodoviária e Tráfego. A elaboração do presente plano justifica-se pelo facto de que as actividades de obras apresentam um risco e impacto elevado para a segurança dos trabalhadores e comunidades. Será da responsabilidade do

Empreiteiro ou Subcontratado incluir estes acidentes no seu PRE, a resposta de emergência a estes acidentes no âmbito de cada subprojecto também será incluída no PRE de cada EIAS.

O PTUM deve incluir a adopção de medidas de segurança para a prevenção de incidentes rodoviários, que protejam os trabalhadores, as comunidades e outros utentes da via pública, incluindo aqueles que são mais vulneráveis a incidentes de viação, através da adopção das melhores práticas de segurança nos transportes em todos os aspectos da implementação do projecto com o objectivo de prevenir incidentes de tráfego e minimização de ferimentos sofridos pelo pessoal do projecto e o público em geral.

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

- Estabelecer bases para gerir os riscos e impactos relacionados com a segurança rodoviária e tráfego, as directrizes para lidar com estes aspectos e o quadro institucional para sua implementação,
- Antecipar/Identificar e avaliar os riscos potenciais de tráfego e estradas de modo a evitar situações de risco rodoviário, quer em recinto de obra, quer em vias públicas.
- Fornecer instruções claras acerca dos requisitos de controlo e monitorização do tráfego.
- Promover a qualidade e segurança, bem como considerações relacionadas com a conduta dos operadores de veículos e equipamento móvel.
- Garantir o estabelecimento de salvaguardas legítimas para a protecção de pessoal e infraestruturas que não comprometam a segurança pública e privada.
- Evitar ou minimizar a exposição dos trabalhadores e da comunidade a riscos relacionados com a circulação rodoviária e tráfego associados às actividades do Projecto;
- Estabelecer protocolos adequados a serem implementados para a eficaz gestão de segurança rodoviária por forma a prevenir impactos nas vias públicas e no recinto e actividades do Projecto.
- Controlar e minimizar impactos à restrição e condicionamento de tráfego.
- Preparar medidas eficazes para lidar com eventos de emergência relacionados com a circulação rodoviária e tráfego, nomeadamente acidentes e atendimento às vítimas.

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 1 mostra o organigrama adoptado pelo projecto.

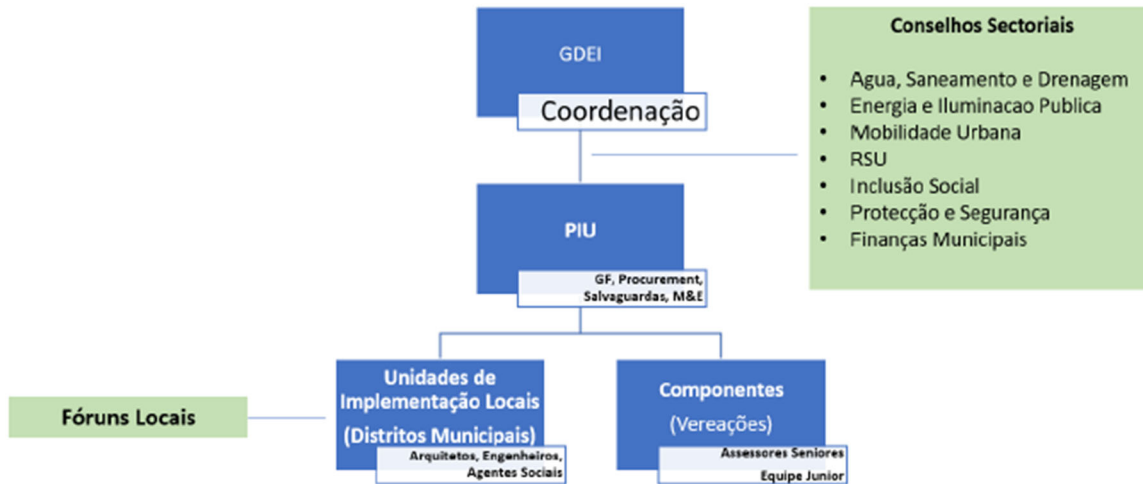


Figura 1 – Organigrama da Estrutura de Gestão do Projecto.

O Plano de Gestão de Segurança Rodoviária e Tráfego abrange todos os aspectos relacionados com a circulação rodoviária e tráfego durante a fase de construção.

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

Os potenciais riscos de segurança rodoviária para o projecto podem emanar tanto de dentro como de fora da Área de Influência Directa (AID). Por esta razão, o âmbito deste plano centra-se na gestão de aspectos associados com interações das intervenções do Projecto, a força de trabalho e a comunidade, em geral, quer os usuários das estradas quer os usuários vulneráveis das vias, e inclui tanto as vias internas do Projecto, como as vias públicas.

Cada empreiteiro deverá desenvolver um Plano de Gestão de Segurança Rodoviária e Tráfego para a empreitada, com base nas orientações aqui fornecidas, para garantir que as medidas preventivas e de mitigação sejam consideradas e que uma gestão adaptativa possa ser implementada em função das condições reais.

O Proponente, através da Unidade de Implementação do Projecto (UIP) em conjunto com o Núcleo de Gestão Ambiental e Social (NGAS) do CMM, é responsável pela auditoria anual das actividades dos empreiteiros de modo a garantir que o plano é efectivamente implementado durante as actividades de construção.

Cabe aos empreiteiros e subcontratados garantir a sua aptidão técnico-profissional, física e psíquica dos condutores de veículos ligeiros e pesados, bem como os operadores de equipamento móvel, incluindo, a devida operação do equipamento e a adopção das medidas de segurança rodoviária estipuladas na Lei 01/2011, de 23 de Março, e no presente documento.

4 Enquadramento Legal e Normativo

O PTUM deve avaliar os riscos associados à segurança rodoviária do Projecto, bem como às partes interessadas durante o período de implementação do Projecto, incluindo a avaliação de riscos de segurança rodoviária por forma a prevenir acidentes rodoviários e constrangimentos ao fluxo e acesso público dentro e fora da Área de Influência Directa (AID) do projecto e nas vias públicas de acesso.

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

Os aspectos referentes a esta actividade serão desenvolvidos observando-se os princípios da NAS1, 2 e 4 e Directrizes de Ambiente, Saúde e Segurança (BM EHS *Guidelines*), incluindo os aspectos da legislação rodoviária em vigor em Moçambique, nomeadamente o Código da Estrada (Decreto n° 01/2011 de 23 de Março).

Os riscos e impactos decorrentes das actividades rodoviárias do projecto e intervenções rodoviárias, as medidas ora propostas para a prevenção e mitigação serão revistas de acordo com a hierarquia de mitigação proposta na norma NAS1-27 (evitar, minimizar, mitigar e compensar).

O presente Plano foi concebido em linha com a norma NAS 4 (pontos 10 a 13, em particular), bem como com os requisitos legislativos particularmente estampados na Lei 01/2011, de 23 de Março, que aprova o Código de Estrada, tendo em conta os aspectos relacionados com:

- Garantia de Segurança Rodoviária na AID e nas vias públicas;
- Garantia de Segurança Rodoviária nas comunidades;
- Sinalização e sinaleiros rodoviários;
- Condução Defensiva;
- Criação de acessos alternativos;
- Minimização de impactos associados a congestionamentos restrição de tráfego;
- Medidas de prevenção e resposta a acidentes de viação.

4.1 Legislação Nacional

Os aspectos da legislação rodoviária em vigor em Moçambique, estão expressos na Política de Estradas, Resolução n.º61/2008 de 30 de Dezembro e no Código da Estrada, Decreto n° 01/2011 de 23 de Março.

4.2 Normas Ambientais e Sociais (NAS) do Banco Mundial

A NAS4 - Saúde e Segurança Comunitárias contém requisitos para evitar e controlar os riscos e impactos das actividades do projecto sobre as comunidades e trabalhadores, em situações de emergência, segurança e outros factores; Esta NAS reconhece que as actividades, equipamentos e infraestruturas do projecto podem aumentar a exposição da comunidade a riscos e impactos.

Tem como objectivo evitar ou minimizar esses riscos e impactos, com especial atenção a indivíduos que, em virtude das suas circunstâncias específicas, possam ser vulneráveis.

Para essa minimização são considerados vários planos de acção, propostos para atendimento à NAS4, com provisões relativas à saúde e segurança, muito relevante a implementação do Projecto, durante a construção e operação, entre eles o Plano de Gestão de Transportes Urbanos e Mobilidade Urbana, o Plano de Segurança Rodoviária ou o Plano de Respostas à Situações de Emergência.

5 Requisitos

5.1 Avaliação de Riscos e Planos de Gestão de Trânsito

A UGP, em articulação com o Núcleo de Gestão Ambiental e Social, será responsável de coordenar a realização de uma avaliação global de riscos inerentes à segurança rodoviária nas áreas de intervenção do PTUM, em vias públicas e comunidades circunvizinhas.

Cabe ao empreiteiro e subcontratados realizar a análise e avaliação de riscos das várias actividades para todos os trabalhos da Empreitada, nomeadamente, riscos relacionados com a segurança rodoviária, em vias públicas e comunidades na AID de cada projecto.

Esta avaliação será feita sempre que se realizarem novas actividades que envolvam novas interações de risco entre a frota e peões, ou riscos inerentes à operação do veículo e/ou equipamento.

A avaliação de riscos deverá conter os seguintes elementos mínimos:

- Identificação de riscos inerentes à segurança rodoviária;
- Identificação de riscos inerentes à segurança rodoviária nas comunidades circunvizinhas, nomeadamente: riscos para os pedestres, principalmente para os grupos vulneráveis; as condições relacionadas com a iluminação adequada em áreas públicas, localização das instalações sanitárias adequadas (perto de transporte) e estruturas adequadas de travessia incluindo os principais cenários de ocorrências registadas na área;
- Avaliação do perfil de riscos de segurança rodoviária usando uma matriz clara e objectiva de risco, a ser aprovada pela UGP, em articulação com o Núcleo de Gestão Ambiental e Social, que inclua os factores seguintes: infraestruturas, velocidades, usuários, veículos e atendimento ao traumatizado;

- Desenvolvimento de acções para a prevenção dos riscos identificados;
- Desenvolvimento de acções para a mitigação dos riscos identificados, incluindo listagem de contactos de emergência, meios de comunicação eficazes (via rádio), notificação e investigação de ocorrências em linha com o Plano de Resposta a Emergências (PRE).

Todas as operações de equipamento móvel dentro e fora da AID deverão ainda ser acompanhadas de um Plano de Gestão de Tráfego, a ser desenvolvido sempre que necessário pelo Empreiteiro ou subcontratado envolvido nessa operação.

O processo de gestão de risco deve estar incorporado no Plano de Gestão de Tráfego (PGT) do empreiteiro, que é um documento que detalha a forma como as actividades nas vias serão realizadas. O PGT é um plano específico do local que abrange a concepção, implementação, manutenção de medidas de Gestão de tráfego enquanto o trabalho ou as actividades são realizadas nas vias (estrada, caminho pedonal ou berma).

5.2 Segurança Rodoviária

A segurança rodoviária deve ser promovida por todo o pessoal do projecto durante o trajecto de e para o local de trabalho e durante a operação de equipamentos de projecto em estradas públicas ou privadas.

A prevenção e o controlo de lesões e mortes relacionadas com o tráfego devem incluir a adopção de medidas de segurança destinadas a proteger os trabalhadores do projecto, os utilizadores da estrada e a comunidade, incluindo aqueles que são mais vulneráveis a acidentes rodoviários.

As iniciativas de segurança rodoviária devem proporcionais ao âmbito e à natureza das actividades dos projectos e devem incluir a adopção das melhores práticas de segurança dos transportes em todos os aspectos da implementação do projecto, com o objectivo de prevenir acidentes de viação e minimizar as lesões sofridas pelos trabalhadores e comunidades.

As seguintes medidas devem ser tomadas por forma a prevenir acidentes de viação na AID ou em vias públicas:

- Limitação de velocidade para veículos de transporte de materiais e do subprojecto
- Limitação da velocidade de circulação na AID para o máximo de 20km/h, salvo indicação contrária e devidamente aprovada pelo PTUM
- Medidas que facilitem a circulação de pessoas portadoras de deficiência
- Acções de sensibilização sobre segurança rodoviária, para trabalhadores e comunidade, especialmente ao nível das escolas
- Articulação com autoridades para melhoria da sinalização rodoviária onde aplicável,
- Treinamento dos condutores e operadores para o respeito das normas de trânsito nas comunidades e em técnicas de condução defensiva
- Treinamento certificado dos operadores de equipamentos móveis
- Uso de sinalização vertical e horizontal para delimitação dos limites de velocidade e fluxo de circulação, sendo que na AID se adoptará preferencialmente a circulação num único sentido

- Uso de sinaleiros rodoviários em caso de circulação de veículos nas vias de maior movimentação dos membros da comunidade ou sempre que houver perigo de interacção com peões e/ou outros veículos
- Instalação de lombas ou valetas em locais de maior aglomeração de pessoas
- Vedação provisória na área da obra, podendo se adicionar cercas ou barreiras de protecção temporárias fora da AID sempre que necessário
- Delimitação de áreas de movimentação e/ou circulação de veículos e equipamento móvel em recinto de obra
- Designação de estacionamento para viaturas ligeiras, pesadas e equipamento móvel, dentro da área do estaleiro ou frentes de obra, bem como estacionamento alternativo para as comunidades e utilizadores da via pública na envolvente da AID do projecto,
- Adopção do estacionamento em marcha-à-ré com a instalação de lombas invertidas nos parqueamentos da AID para travar as rodas de veículos e equipamento estacionado
- Sinalização das áreas restritas, de uso comum e de acesso a equipe de trabalho
- Colocação de sinalização adequada e perceptível nos locais onde houver actividade de escavação, abertura de buracos e áreas de empréstimo susceptíveis de provocar algum acidente aos transeuntes
- Manutenção periódica de todos os veículos ligeiros, pesados e equipamento móvel
- Inspeções diárias de veículos ligeiros, pesados e equipamento móvel
- Controlo diário e sistemas para a supressão de poeiras
- Proibição da operação de equipamento móvel fora das horas laborais, domingos e feriados face à emissão de ruído.
- Definir vias alternativas para casos em que for necessário encerrar as estradas.

Caberá ao PTUM supervisionar a instalação de sistemas de monitorização de velocidade nos veículos e equipamento móvel, que será um requisito obrigatório para Empreiteiros, Subcontratados ou Prestadores de serviços de transportes, conforme indicado no Plano de Saúde e Segurança Comunitária.

O abastecimento de veículos e equipamento móvel deverá ser realizado em gasolinhas dedicadas e com as devidas medidas de prevenção de derrames e incêndios.

5.3 Requisitos Mínimos dos Veículos e Equipamento Móvel

Todos os veículos e equipamento móvel afectos ao Projecto deverão ser sujeitos a um processo de pré-inspecção antes de se autorizar o seu acesso à AID. Este processo deve incluir a inspecção de:

- Documentação de registo, inspecção obrigatória e seguros;
- Documentação do(s) condutor(es);
- Dístico nas viaturas indicando que se encontram ao serviço do projecto, com o nome do Empreiteiro, Subcontratado ou Provedor de serviços e os respectivos contactos, para que em caso de acidente, facilite o contacto com a empresa;

- Avaliação das condições do veículo e/ou equipamento móvel;
- Garantir que não há fugas de óleo ou combustível;
- Garantir as boas condições da cabine, chassis e pneus;
- Garantir a operabilidade e condições do motor;
- Garantir a presença de extintor;
- Para motocicletas ou outros veículos de duas rodas, devem ser fornecidos capacetes como medida padrão de segurança.
- Realizar inspeções e manutenções de segurança regulares.
- Os cintos de segurança precisam ser mantidos e facilmente acessíveis, não empurrados sob os assentos ou obscurecidos pelo assento.
- As cargas dos veículos de transporte precisam ser devidamente protegidas e cobertas.

Cabe ao Núcleo de Gestão Ambiental e Social determinar os requisitos adicionais, incluindo a alocação de kits de primeiros-socorros nos veículos e/ou equipamento móvel.

5.4 Requisitos Mínimos dos Condutores de Veículos e Operadores de Equipamento Móvel

Todos os condutores e operadores devem passar por um processo de pré-admissão que inclui:

- Demonstrar a devida licença ,qualificações, treinamento e experiência apropriados para a operação do veículo e/ou equipamento que vão dirigir/utilizar;
- Ser submetidos a exames de aptidão física que incluam, pelo menos, os testes de visão e capacidade motora;
- Ser submetidos a programas de consciencialização sobre segurança rodoviária no PTUM e condução defensiva.;
- Implementar rastreadores GPS para controle de velocidade;
- Implementar reguladores de velocidade para permitem a gestão da frota e o monitoramento da velocidade do motorista.
- Os condutores e ajudantes de veículos de transporte de materiais de grandes dimensões e de matérias perigosas, têm de ter capacitação técnica específica, quer para a forma de circulação desses materiais, quer para os procedimentos a seguir em caso de sinistro.

Não será permitida a operação de veículos e/ou equipamento sem o porte das devidas licenças e aprovações.

6 Acidentes, Incidentes e Notificação de Ocorrências

A UGP deverá estabelecer procedimentos e sistemas ao nível do projecto para investigar, registar e relatar qualquer tipo de acidente ou incidente, nomeadamente acidentes rodoviários. 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 Segurança rodoviária 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 pela UGP, com o apoio do NGAS, constituem ocorrências de segurança rodoviária que carecem de notificação imediata:

- Desaparecimento e/ou furto de viaturas e/ou equipamento móvel;
- Derrames de hidrocarbonetos;
- Veículos e/ou equipamento em más condições;
- Operação com excesso de velocidade ou de forma insegura;
- Incêndios;
- Atropelamento;
- Acidentes de viação.

O Empreiteiro, através do Gestor de Saúde e Segurança (o função equivalente) deverá reportar à UGP, em relatório formal, no máximo 24 horas após qualquer ocorrência, seguindo-se a devida investigação e implementação de acções preventivas e correctivas.

6.2 Regulamentos Disciplinares

Fica interdito a retornar ao recinto de obra qualquer condutor e/ou operador que tenha infringido as normas de Segurança Rodoviária, Saúde, Segurança e Ambiente do projecto, para além do disposto no Código de Conduta.

7 Acompanhamento e Monitorização

7.1 Acções de acompanhamento

A **Tabela 7.1** resume as acções de acompanhamento e/ou de verificação sistemática e/ou periódica propostas para a Gestão da Segurança Rodoviária e Tráfego.

Tabela 7.1 - Acções de Acompanhamento e/ou Verificação Sistemática e/ou Periódica da Gestão da Segurança Rodoviária e Tráfego

Acção acompanhamento e/ou verificação	Descrição
Taxa de alcoolémia	- Verificação não programada dos limites de alcoolémia nos condutores através de alcoolímetro
Monitorização da velocidade e acções dos condutores	- Utilização de dispositivos de controlo de velocidade (reguladores) em camiões e monitorização remota das acções do condutor
Acções de manutenção	- Verificação dos registos de manutenção e reparação de viaturas,
Reclamações	- Registo de reclamações da comunidade e utilizadores da via pública;

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 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 UGP 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 UGP (Ponto Focal do MDR) do projecto para a categorização, verificação e acompanhamento na resolução.

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

As sugestões e queixas procedentes devem ser subcategorizadas em:

Meio ambiente: manifestações relativas ao impacto das actividades dos projectos sobre o meio ambiente. Alguns exemplos são os seguintes: perda de espécies específicas em função de limpeza de áreas, deslocamento de usuários para outras áreas sensíveis, desmatamento, erosão, contaminação de corpos de água, impactos de ruído, tráfego ou presença de lixo ou escombros, danos e incómodos de actividades de obras (poeira, ruído, vibração, bloqueios, etc.

Social: manifestações relativas ao impacto das actividades dos projectos na vida e meios de subsistência das comunidades. Alguns exemplos são os seguintes: cumprimento dos planos de reassentamento, compensação ou restauração dos meios de vida, discriminação e exclusão/barreiras de acesso aos benefícios do Projecto, aumento da prevalência de doenças incluindo HIV, presença de acampamentos e trabalhadores de outras áreas, tratamento discriminatório, falta de protecção a grupos mais vulneráveis, aspectos relacionados ao uso de mão-de-obra local, perigos causados pro tráfego, actividades de construção e comportamento de trabalhadores, etc.

Violência Baseada no Género (VBG) – denúncias sobre assédio sexual, exploração e abuso sexual no local de implementação dos subprojectos e outros tipos de VBG que podem

ocorrer nos distritos municipais que serão atendidos pelo CMM conforme detalhado no Plano de Combate a VBG do projecto,

Trabalhadores do Projecto - O acesso a um MDR separado e específico, monitorado de forma centralizada será fornecido a todos os funcionários directos ou contratados, para lidar com preocupações no local de trabalho, conforme detalhado nos Procedimentos de Gestão de Mão-de-obra do projecto, esses funcionários serão informados sobre o MDR no momento da contratação e as medidas postas em prática para protegê-los contra qualquer represália pelo uso desse mecanismo. O MDR estará acessível a todos os trabalhadores directos e contratados, levando em consideração suas diferentes características, por exemplo, trabalhadores do sexo feminino, trabalhadores com deficiências, trabalhadores de fora da comunidade, e será relativa as condições de trabalho saúde ou segurança dos trabalhadores. Quando apropriado, pode-se considerar a possibilidade de apresentar questões anonimamente e/ou para uma pessoa que não seja um supervisor imediato.

Desempenho dos Projectos: poderão ser feitas manifestações relativas ao desempenho do projecto e do seu pessoal. Por exemplo: incumprimento de obrigações contractuais e atrasos no desenvolvimento dos projectos.

8.2.2 Confirmação

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

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

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

No caso de sugestões, consultas ou pedido de esclarecimento: O PF 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 a sugestão ou reclamação) da reclamação e procurar uma solução amigável.

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

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

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

8.2.4 Resultados da Investigação (Implementação das acções acordadas)

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

Os prazos de registo e atendimento são 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

Os seguintes indicadores de desempenho devem ser monitorizados para o Plano de Gestão da Segurança Rodoviária e Tráfego:

indicadores podem incluir, mas não devem ser limitados a:

- Incidentes de segurança rodoviária relacionados com o projecto, tanto na AID como na comunidade e vias públicas;
- Número de queixas ou reclamações de impactos relacionados à actividade rodoviária do projecto na comunidade;
- Frequência de ocorrência de violações do Código de Estradas e requisitos rodoviários do projecto;
- Taxas de ocorrência de ferimentos e/ou incidentes envolvendo condutores e/ou operadores;
- Cumprimento de planos de acção e contingência.

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

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

9.2 Relatórios

O(s) contratado(s) do projecto que estejam envolvidos em actividades rodoviárias deve(m) fornecer um relatório mensal que forneça um resumo descritivo de todas as actividades desenvolvidas, listagem de guardas e respectivos postos, controlo de assiduidade, desempenho de Saúde, Segurança e Meio-Ambiente, acções de formação técnico-profissionais para o seu pessoal, resultado de patrulhas e interacções com a Polícia Municipal, bem como o desempenho em relação aos Indicadores de Desempenho endossados pelo PTUM e as fotografias relevantes.

As informações dos contratados serão submetidas ao Núcleo de Gestão Ambiental e Social.

A UGP em articulação com o Núcleo de Gestão Ambiental e Social irá rever os relatórios mensais do Contratado para assegurar que as acções são acompanhadas de evidências e registadas de forma apropriada.

Qualquer reclamação de saúde, segurança e queixas de segurança apresentadas por quaisquer membros da comunidade será encaminhada ao Núcleo de Gestão Ambiental e Social dentro de 24 horas e capturada no mecanismo de gestão de queixas da comunidade do projecto.

A **Tabela 9.1** resume os registos documentais que devem ser mantidos, pelo Empreiteiro na fase de obra e pelo Proponente na fase de operação, 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 9.1 – Registo de documentos para o Plano de Gestão da Segurança Rodoviária e Tráfego

Título do Documento	Tipo de documento	Frequência de Registo ou Relatório
Registo de acidentes/incidentes	Registo	Sempre que necessário
Registo de reclamações associadas à comunidade	Registo	Sempre que necessário
Registos das acções de formação	Registo	Sempre que necessário

Título do Documento	Tipo de documento	Frequência de Registo ou Relatório
Registo das acções de envolvimento das PI&As	Registo	Sempre que necessário
Relatório de progresso	Relatório	Mensal
Relatório de Desempenho	Relatório	Trimestralmente