



# PROJECTO DE TRANSFORMAÇÃO URBANA DE MAPUTO (PTUM)

## PROCEDIMENTOS PARA UTILIZAÇÃO DE PESSOAL DE SEGURANÇA

### RELATÓRIO FINAL

**MAIO 2023**

**Preparado para:**



*Conselho Municipal de Maputo*

**Preparado por:**



*Consultec – Consultores Associados, Lda.*

# PROJECTO DE TRANSFORMAÇÃO URBANA DE MAPUTO (PTUM)

## PROCEDIMENTOS PARA UTILIZAÇÃO DE PESSOAL DE SEGURANÇA

### 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

**Maio 2023**

## ÍNDICE GERAL

---

1	INTRODUÇÃO.....	1
2	JUSTIFICAÇÃO E OBJECTIVOS .....	1
3	ÂMBITO E RESPONSABILIDADES.....	2
4	ENQUADRAMENTO LEGAL E NORMATIVO .....	4
4.1	NAS 4 SAÚDE E SEGURANÇA DAS COMUNIDADES – SECÇÃO B EQUIPA DE SEGURANÇA.....	4
4.2	LEGISLAÇÃO NACIONAL .....	5
5	REQUISITOS.....	6
5.1	IMPLEMENTAÇÃO .....	6
5.2	SEGURANÇA PRIVADA E PÚBLICA .....	6
5.2.1	Forças de Segurança Privadas .....	7
5.2.2	Forças de Segurança Públicas .....	7
5.3	PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DE PESSOAL DE SEGURANÇA .....	7
5.4	PLANO DE GESTÃO DE SEGURANÇA.....	8
5.5	BOAS PRÁTICAS DAS FORÇAS DE SEGURANÇA.....	9
5.6	REQUISITOS MÍNIMOS E ORGANIZAÇÃO DO PESSOAL DE SEGURANÇA .....	10
5.7	PORTE DE ARMAS E MUNIÇÕES .....	11
5.8	COORDENAÇÃO DA SEGURANÇA E RESPOSTA À EMERGÊNCIA .....	11
5.9	CAPACITAÇÃO .....	12
5.10	ACÇÕES NÃO ACEITÁVEIS .....	12
6	POTENCIAIS RISCOS DE SEGURANÇA .....	12
6.1	IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS DE SEGURANÇA .....	12
6.2	AVALIAÇÃO DE RISCOS DE SEGURANÇA .....	14
7	ACIDENTES, INCIDENTES E NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS .....	14
7.1	NOTIFICAÇÃO .....	14
7.2	RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS.....	15
7.3	ANÁLISE DE ALEGACÕES.....	15
7.4	REGULAMENTOS DISCIPLINARES.....	16
8	ACOMPANHAMENTO E MONITORIZAÇÃO.....	16
8.1	ACÇÕES DE ACOMPANHAMENTO.....	16

9	MECANISMO DE DIÁLOGO E RECLAMAÇÕES .....	16
9.1	PORTAS DE ENTRADAS DO MDR.....	17
9.2	GESTÃO DE RECLAMAÇÕES .....	18
9.2.1	Recepção, Registo e Categorização das Reclamações .....	18
9.2.2	Confirmação .....	20
9.2.3	Verificação, investigação e resolução .....	20
9.2.4	Resultados da Investigação (Implementação das acções acordadas).....	21
9.2.5	Monitoria e Avaliação .....	21
9.3	DIVULGAÇÃO DO MDR .....	21
10	COMUNICAÇÃO .....	22
10.1	AVALIAÇÃO DE DENÚNCIAS OU INCIDENTES RELACIONADOS COM O PESSOAL DE SEGURANÇA.....	22
10.2	SISTEMA DE COMUNICAÇÃO DE ACIDENTES E INCIDENTES .....	22
10.3	ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE.....	23
11	DESEMPENHO E RELATÓRIO .....	23
11.1	INDICADORES DE DESEMPENHO .....	23
11.2	RELATÓRIOS.....	24

## ÍNDICE DE FIGURAS

---

Figura 1 – Organigrama da Estrutura de Gestão do Projecto .....	2
Figura 2 - Princípios de boas práticas na utilização de forças de segurança.....	9

## ÍNDICE DE TABELAS

---

Tabela 1 - Acções de Acompanhamento e/ou Verificação Sistemática e/ou Periódica da Utilização do Pessoal de Segurança .....	16
Tabela 2 – Registo de documentos para a Utilização do Pessoal de Segurança .....	24

## LISTA DE ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

---

<b>AID</b>	Área de Influência Directa
<b>AS</b>	Assédio Sexual
<b>BM</b>	Banco Mundial
<b>CC</b>	Código de Conduta
<b>CMM</b>	Conselho Municipal da Cidade de Maputo
<b>DSS</b>	Diálogos de Saúde e Segurança
<b>EPI</b>	Equipamento de Protecção Individual
<b>GA</b>	Gestor Ambiental
<b>GDEI</b>	Gabinete de Desenvolvimento Estratégico e Institucional
<b>MDR</b>	Mecanismo de Diálogos e Reclamações
<b>PD</b>	Padrões de Desempenho
<b>PRE</b>	Plano de Resposta de Emergência
<b>PRM</b>	Polícia da República de Moçambique
<b>PTUM</b>	Projecto de Transformação Urbana de Maputo
<b>QA/QC</b>	Garantia de Qualidade/Controle de Qualidade
<b>SSA</b>	Saúde, Segurança e Ambiente
<b>VCC</b>	Violência Contra Crianças
<b>VBG</b>	Violência Baseada no Género

# 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 presente documento diz respeito aos **Procedimentos de Utilização do Pessoal de Segurança**.

# 2 Justificação e Objectivos

Um dos requisitos do Proponente para a efectividade do Projecto é a elaboração dos procedimentos relacionados com as forças de segurança e o uso de protecção armada, incluindo o uso de arma de fogo.

O Proponente reconhece a necessidade de gerir a segurança das infraestruturas e a necessidade de contratação de empresas para a provisão de serviços segurança pública e municipal com vista a garantir a devida protecção das infraestruturas do Projecto, nas fases de construção e operação.

O principal objectivo destes procedimentos é disponibilizar a todas as partes interessadas um conjunto de procedimentos que visam:

- Avaliar os riscos de segurança no projecto e os impactos na segurança das comunidades e trabalhadores que poderiam surgir do envolvimento da equipa da segurança;
- Antecipar e evitar situações de furtos ou eventos relacionados com a segurança humana e a segurança de infraestruturas.
- Estabelecer as linhas gerais referente às condições de protecção e segurança durante a implementação do projecto de modo a garantir a segurança total do recinto do projecto e dos equipamentos em utilização, nomeadamente estaleiros e parques de máquinas.
- Fornecer instruções claras acerca das circunstâncias limitadas em que a força pode ser usada para proteger a propriedade e trabalhadores ou pessoal do Projecto.

- Promover a qualidade dos serviços de segurança, incluindo a conduta do pessoal de segurança em linha com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e o Código de Conduta do PTUM.
- Garantir o estabelecimento de salvaguardas legítimas para a protecção de pessoal e infraestruturas que não comprometam a segurança pública e privada.
- Estabelecer protocolos adequados a serem implementados para serviços de segurança fornecidos por entidades privadas e/ou municipais e o Conselho Municipal de Maputo (CMM) para a segurança comunitária, das instalações e actividades do Projecto.

### 3 Âmbito e Responsabilidades

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

A gestão do projecto será da responsabilidade do CMM (representado pelo Presidente do Município – dirigente máximo) através do Comité de Gestão do Projecto (CGP) e da Unidade de Implementação do Projecto (UGP). A UGP estabelecida para o Projecto está inserida no 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.

O Proponente pode recorrer a forças de segurança privadas ou utilizar as forças de segurança municipais ou nacionais, por exemplo, o PTUM pode solicitar o uso da segurança municipal para o reforço a segurança rodoviária e precisará do apoio da polícia nacional para reportar casos de incidentes/VBG ou outros que constituam crimes.

O empreiteiro ou seus contratados irão recorrer a forças de segurança privadas para garantir a segurança das instalações e bens materiais contra actos de furto ou vandalismo e a segurança dos trabalhadores contra actos de violência.

Estes procedimentos são aplicáveis a todas as intervenções do Proponente, bem como a todas as contratadas, subcontratadas e partes interessadas envolvidas (internas e externas), abrangendo igualmente a fornecedores de materiais e serviços.

Os potenciais riscos de segurança para o projecto podem emanar tanto de dentro como de fora da chamada "cerca do Projecto". Por esta razão, o âmbito destes procedimentos centra-se na gestão de aspectos associados com as interacções entre as forças de segurança e a força de trabalho ou as comunidades.

Muitos riscos de segurança decorrem tanto de questões sociais inerentes locais, como questões não reconhecidas entre o projecto e as comunidades locais. Desta forma Proponente, assim como os seus empreiteiros e subcontratados, estabelecerão a ligação entre o pessoal de segurança e/ou os oficiais da Polícia Municipal junto das comunidades, de modo a garantir que o uso da segurança (quando necessário) não crie tensão nos bairros e nos municípios.

Deve ser indicado um ponto focal adequado para a gestão de questões de segurança para cada um dos intervenientes (Proponente, através da UGP em conjunto com a Divisão da Polícia Municipal, Empreiteiro e seus contratados e nas equipas de segurança públicas e privadas), e o papel desse indivíduo deve estar reflectido no contrato com a equipe de segurança envolvida ou no esquema estabelecido com a segurança pública.

As principais partes interessadas da comunidade local também devem estar incluídas na avaliação de riscos de segurança e na consideração de mitigação e gestão desses riscos. Os esquemas de segurança devem ser transparentes, na medida do possível e apropriado, e constarem da divulgação e consultas com as comunidades locais. O mecanismo de queixas do projecto é um instrumento importante para reduzir os riscos de segurança potenciais.

O Proponente deverá assegurar que as empresas contratadas para prestar serviços de segurança e segurança pública e municipal no local de implementação do projecto, actuem com uma conduta adequada. Para esse efeito, os acordos contratuais fornecerão instruções claras acerca das circunstâncias limitadas em que a força pode ser usada para proteger a propriedade, trabalhadores e pessoal do Projecto. Os protocolos a estabelecer devem ser divulgados e adequados aos serviços de segurança a fornecer.

O Empreito que contrata a força privada, deverá garantir que os padrões (legais e normativos) sejam cumpridos, por meio de seus contratos e deverá aplicar medidas de supervisão dos provedores de segurança privada, através da pesquisa de antecedentes ou verificação cruzada com outras empresas, autoridades públicas nacionais, formações, etc. Deverá também dar instruções claras aos seguranças diretamente contratados para que cumpram os padrões aplicáveis e verificar o uso adequados dos equipamentos de segurança instalados, bem como avaliar o risco e monitorizar as actividades de segurança.

A equipa de segurança deverá conter, no mínimo, os seguintes cargos devidamente capacitados:

- Gestor de Segurança – gere a alocação de postos e pessoal de segurança, em directo contacto com o Ponto Focal da empreitada e da empresa de segurança, por forma a garantir a cobertura das necessidades de segurança do projecto;



- Supervisor de Turno – coordena as actividades de cada turno de vigília e segurança, reportando diariamente ao Gestor de Segurança;
- Supervisor de Patrulha – coordena as vias para patrulha e as actividades da equipa de patrulha, reportando diariamente ao Gestor de Segurança;
- Guarda de Segurança – responsável pelas actividades de patrulha, controle de acesso, guarda de posto e notificação imediata de qualquer ocorrência ou suspeita de ocorrência.

O Proponente deve supervisionar e assegurar que comportamentos adequados e acordados sobre a segurança das pessoas e bens sejam respeitados.

## 4 Enquadramento Legal e Normativo

O presente documento foi concebido em linha com o Padrão 4 do *International Finance Corporation* (IFC), os requisitos da NAS1 que aborda a necessidade de avaliar os riscos e impactos da avaliação ambiental e social, incluindo aqueles relacionados à segurança humana (Anexo 15), a NAS 4, que aborda riscos e impactos para a saúde e segurança de comunidades afectadas pelo projecto, bem como a correspondente responsabilidade dos mutuários de evitar ou minimizar tais riscos e impactos, com especial atenção a indivíduos que, em virtude das suas circunstâncias específicas, possam ser vulneráveis, a secção B, da NAS 4 exclusivamente dedicada a equipas de segurança, bem como com os requisitos legais particularmente estampados na Lei nº 23/2007 de 1 de Agosto que aprova a Lei do Trabalho e no Decreto nº 9/2007 de 30 de Abril que aprova o Regulamento das Empresas de Segurança Privada.

### 4.1 NAS 4 Saúde e Segurança das comunidades – Secção B Equipa de segurança

A NAS4 aborda riscos e impactos para a saúde e segurança das comunidades afectadas pelo projecto, com os objectivo de antecipar e evitar impactos adversos na sua saúde e segurança bem como garantir a protecção dos funcionários e da propriedade de forma a evitar ou minimizar os riscos para as comunidades.

Relativamente à utilização de equipas de segurança a NAS4 inclui os seguintes requisitos, aplicáveis às forças de segurança públicas e privadas:

- Quando o Proponente ou seus empreiteiros/contratados utilizarem serviços de segurança para protecção dos seus funcionários e propriedade, deverão avaliar os riscos dessa utilização para trabalhadores e comunidades do projecto. A contratação desses serviços deverá guiar-se pelos princípios de proporcionalidade e pelas Boas Práticas Internacionais do sector, bem como pela legislação aplicável;
- Na contratação de forças de segurança, o Proponente ou seus empreiteiros/contratados, devem garantir o estabelecimento de normas de conduta, formação, fornecimento de equipamento e monitoração das equipas de segurança.

- Em nenhuma circunstância deverá ser sancionado o uso da força por parte dos prestadores de serviços de segurança, excepto quando esse uso da força seja utilizado para fins de prevenção e defesa, proporcionais à natureza e extensão da ameaça.
- Na contratação deverão ser realizadas consultas razoáveis para assegurar que as forças (públicas ou privadas) que prestam serviços de segurança:
  - não estiveram implicados em abusos no passado;
  - têm formação adequada (ou já estão devidamente capacitados) no uso da força (e, no caso aplicável, armas de fogo) e na conduta adequada em relação aos trabalhadores e comunidades afectadas; e
  - actuam de acordo com a legislação aplicável e em conformidade com os requisitos estabelecidos nos acordos/contratos realizados.
- O Proponente ou seus empreiteiros/contratados deverão analisar todas as alegações de actos ilegais ou abusivos por parte da equipa de segurança, tomar medidas (ou delegar tal procedimento às partes pertinentes) para evitar a recorrência e, quando necessário, comunicar os actos ilegais ou abusivos às autoridades competentes;
- Deverá ser implementado um mecanismo de queixa no nível do projecto seja capaz de receber as preocupações ou queixas em relação à conduta da equipa de segurança e que tais preocupações e queixas, bem como qualquer evidência e factos associados sejam prontamente documentados e avaliados, e que sejam tomadas acções para evitar sua repetição;
- As acções implementadas em resposta às reclamações deverão ser monitoradas e os resultados comunicados às partes relevantes, levando-se em consideração a necessidade de proteger a confidencialidade das vítimas e dos requerentes.

## 4.2 Legislação nacional

Entende-se por Empresa de Segurança Privada à luz da alínea c), do nº 1 do artigo 1º do Decreto nº 9/2007 de 30 de Abril que aprova o Regulamento das Empresas de Segurança Privada, a entidade de direito privado cujo objecto social consiste na prestação de serviços de protecção e segurança privada.

De acordo com o Regulamento, a actividade de segurança privada é exercida por empresas de segurança em nome individual ou organizadas sob forma de sociedades comerciais cujo objecto social consiste na prestação de serviços de protecção de segurança privada que abrange: i) protecção e segurança de pessoas, bens e serviços; ii) vigilância e controlo de acesso, permanência e circulação de pessoas em instalações, edifícios e locais fechados ou vedados, nos termos da lei, ao público em geral.

Assim, e conforme disposto no Alvará autorizado pelo Ministério do Interior, estes serviços de segurança privada podem adoptar as modalidades e formas de:

- protecção de pessoas e bens, através de guarda;

- segurança de objectivos económicos, sociais e culturais, por meio de guarnição, guarda, patrulha e sistemas electrónicos de segurança;
- elaboração de estudos de segurança; e
- instalações e manutenção de material e equipamento de segurança.

O recurso à Polícia Municipal será regido ao abrigo da Lei N° 19/92, de 31 de Dezembro, que cria a Polícia da República de Moçambique, bem como do Decreto N° 27/99, de 24 de Maio, que aprova o Estatuto Orgânico, o Quadro de Pessoal, o Quadro de Funções de Comando, Direcção e Chefia e os Organigramas da Polícia da República de Moçambique e o Decreto N° 28/99, de 24 de Maio, que aprova o Estatuto do Polícia.

## 5 Requisitos

### 5.1 Implementação

As etapas importantes para a implementação dos requisitos do uso seguro do pessoal de segurança incluem:

- (i) avaliação de riscos e das necessidades do projecto em termos de protecção dos seus bens e pessoal;
- (ii) avaliação do risco para os munícipes (incluindo mulheres e grupos vulneráveis) em linha com as directrizes internacionais de avaliações de risco à segurança humana, devendo esta ser liderada pelo Gestor de Segurança com o envolvimento da sua equipa e da Polícia Municipal, e posteriormente submetida à revisão e aprovação pelo Ponto Focal,
- (iii) implementação de medidas de gestão e mitigação de risco,
- (iv) gestão dos trabalhadores e das empresas subcontratadas através do envolvimento directo com os trabalhadores de segurança em linha com o Código de Conduta específico para a equipa de segurança,
- (v) uso de respostas proporcionais (uso da força apenas para defender),
- (vi) investigação imediata e resposta a quaisquer alegações sobre intervenções da segurança,
- (vii) treinamento específico sobre normas e práticas de direitos humanos ao pessoal de segurança sobre democracia, direitos humanos e governança,
- (viii) proporcionar a consulta e o envolvimento dos munícipes para avaliar os riscos que podem estar envolvidos na contratação de pessoal de segurança.
- (ix) divulgar os requisitos que estas empresas devem obedecer, especialmente na sua interacção com as comunidades.

### 5.2 Segurança Privada e Pública

O Proponente deve avaliar os riscos associados à segurança privada, municipal e pública do Projecto, bem como às partes interessadas durante o período de implementação do Projecto,

incluindo a avaliação de alegações ou incidentes relacionados com o pessoal de segurança. Para além disso, o Proponente deverá ainda avaliar os riscos associados a partes interessadas envolvidas (internas e externas) pela execução dos serviços de segurança contratados para salvaguardar a segurança do pessoal e das infraestruturas.

Uma vez identificados os riscos e impactos decorrentes das actividades do projecto e das actividades de segurança em si, as medidas descritas ao longo do presente documento para a prevenção e mitigação serão revistas de acordo com a hierarquia de mitigação proposta na NAS1-27 (antecipar e evitar, minimizar, mitigar, neutralização e compensar, restauração, criação, aprimoramento e preservação).

### **5.2.1 Forças de Segurança Privadas**

As forças de segurança privada deverão ter um papel preventivo e defensivo, sem autoridade policial. O uso da força pela segurança privada somente será aprovado para fins preventivos e defensivos e em proporção à natureza e extensão da ameaça.

O pessoal de segurança privada não tem autoridade policial e não deve interferir com as funções, responsabilidades e prerrogativas reservadas às forças de segurança pública.

O papel da segurança privada é prestar serviços preventivos e defensivos, proteger os empregados, instalações, equipamentos e operações da empresa onde quer que estejam localizados.

O uso de força pela segurança privada apenas será aprovada para fins preventivos e defensivos e em proporção à natureza e extensão da ameaça.

### **5.2.2 Forças de Segurança Públicas**

As forças de segurança pública são responsáveis por responder e investigar toda actividade criminal, controlar manifestações e distúrbios civis, realizar a defesa civil (como responder a desastres naturais) e responder a incidentes que envolvam violações criminais ou confrontações ou manifestações potencialmente violentas.

Nas situações em que as forças de segurança municipais respondam a incidentes relacionados ao projecto, o CMM deve incentivar um comportamento compatível com os princípios estabelecidos para o pessoal de segurança pública na NAS4 (ver ponto 4.1).

## **5.3 Processo de Contratação de Pessoal de Segurança**

A NAS4 estabelece que o Proponente “(i) realizará consultas razoáveis para assegurar que os trabalhadores directos ou contratados pelo Mutuário para prestar serviços de segurança não estão implicados em abusos no passado; (ii) dará formação adequada (ou determinará que já estão devidamente capacitados) no uso da força (e, no caso aplicável, armas de fogo) e na conduta adequada em relação aos trabalhadores e comunidades afectadas; e (iii) exigirá que actuem de acordo com a legislação aplicável e em conformidade com os requisitos estabelecidos no PCAS”. Este processo pode incluir, por exemplo, indagações sobre a reputação do provedor de segurança

junto a outras empresas, representantes de governos estrangeiros, missões das Nações Unidas, Cruz Vermelha Internacional e Crescente Vermelho, além de outras entidades.

Assim, ao contratar serviços de segurança, para além dos requisitos de pré-qualificação, o Proponente irá gerir-se pelos princípios de proporcionalidade e melhores práticas internacionais aplicadas à contratação dos serviços (por exemplo além das NAS, os Princípios Básicos da ONU sobre o Uso da Força ou o Código Internacional de Conduta para Fornecedores de Segurança Privada), à implementação de códigos de conduta, planos de formação, atribuição de equipamento de protecção e monitorização das actividades do pessoal de segurança, bem como das leis em vigor em Moçambique.

O contrato celebrado entre a empresa de segurança privada e o Proponente deve ser um contrato de prestação de serviços, em que a empresa se obriga a proporcionar ao Proponente, certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com retribuição (Artigo 1154º do Código Civil).

No contrato de prestação de serviços entre a empresa de segurança privada e o Proponente deverão estar incluídas as cláusulas associadas à política específica sobre o uso da força, à Declaração Universal dos Direitos Humanos e ao Código de Conduta para os trabalhadores da área de segurança, em linha com as orientações do Banco Mundial e por forma a salvaguardar questões associadas a Violência com Base no Género (VBG), Assédio Sexual (AS), descanso semanal dos seguranças, entre outras. O contrato deverá ainda explicitar as suas expectativas de desempenho na forma de um contrato detalhado, devendo o CMM assegurar que as políticas e procedimentos do provedor sejam adequados, incluindo os padrões de desempenho para as tarefas de segurança e expectativas de conduta, conforme acima referido.

As empresas de segurança privada para o seu pleno funcionamento necessitam de mão-de-obra, quadro pessoal interno devidamente seleccionado, que garantem a prestação dos seus serviços aos seus clientes. O contrato celebrado entre a empresa e o trabalhador é um contrato de trabalho tal como referido acima. Caberá à empresa de segurança, e em bom rigor jurídico, exercer os poderes de direcção e disciplinar sobre os seus trabalhadores.

## 5.4 Plano de Gestão de Segurança

O Plano de Gestão de Segurança é um instrumento que descreve como será a gestão e provisão de segurança e que recursos serão necessários para garantir a segurança do Projecto.

O Plano de Gestão de Segurança um o documento de orientação abrangente que deve ser elaborado pela Empresa de Segurança (o pelo Empreiteiro caso não seja contratada uma Empresa de Segurança), este Plano contém todos os outros procedimentos e protocolos relacionados com segurança e deve considerar os riscos e impactos para a comunidade impostos pelos esquemas de segurança da empresa e incluir disposições e medidas de mitigação para abordá-los.

O Plano de Gestão de Segurança deve estar vinculado à Avaliação de Riscos de Segurança e responder aos riscos identificados, proporcionando orientação, organização, integração e continuidade para o programa de segurança e protecção de activos da empresa. O nível de esforço

na avaliação e gestão dos riscos de segurança deve ser proporcional ao nível de riscos de segurança associados ao projecto e a seu contexto operacional.

## 5.5 Boas Práticas das Forças de Segurança

As boas práticas em relação ao uso das forças de segurança baseiam-se no conceito de que a provisão de segurança e o respeito pelos direitos humanos podem e devem ser compatíveis. Isso traduz-se na implementação de políticas e práticas que garantam que os serviços de segurança sejam realizados com responsabilidade e que a resposta seja proporcional à ameaça.

A comunicação proactiva, o envolvimento da comunidade e a resolução de queixas são aspectos centrais desta abordagem, que devem ser garantidos através da colaboração entre o departamento de segurança e o de relações com a comunidade. Considerações de género também são importantes, porque as mulheres têm muitas vezes experiências e interações diferentes com o pessoal de segurança.

A Figura seguinte apresenta os cinco princípios de boas práticas na utilização de forças de segurança.



Fonte: IFC, 2017.

**Figura 2 - Princípios de boas práticas na utilização de forças de segurança**

## 5.6 Requisitos Mínimos e Organização do Pessoal de Segurança

Os guardas de segurança privada deverão demonstrar que reúnem os requisitos mínimos conforme estipulado no Artigo 14 do Decreto 9/2007.

O Proponente irá exigir uma conduta apropriada do pessoal de segurança que receberá instruções claras sobre os objectivos de seu trabalho e acções permitidas com base na boa prática internacional e na legislação nacional aplicável, reforçando-se os bons relacionamentos comunitários.

Os guardas de segurança privada deverão operar ao amparo de uma política específica sobre o uso da força, que deve constar no contrato e enumerada como um conjunto de protocolos em separado e/ou incluída no âmbito do Plano de Gestão de Segurança e nas políticas da empresa de segurança privada. Os guardas devem saber claramente como responder e como usar os instrumentos disponíveis (por exemplo, armas ou outras medidas de segurança) de forma apropriada, diante de uma ameaça. O uso apropriado da força deve constar do programa de treinamento de segurança, e todo uso de força física deve ser reportado e avaliado pelo Proponente.

Para além disso, a empresa de segurança privada contratada para a protecção de pessoas e bens no projecto, deverá ainda demonstrar a formação técnico-profissional adicional recebida pelo seu pessoal, bem como as avaliações realizadas para determinar a sua aptidão física, psíquica e moral.

A empresa de segurança privada contratada pelo Proponente ou pelos empreiteiros deverá submeter procedimentos para a gestão das suas actividades que serão revistos e aprovados previamente.

Estes procedimentos, devem conter os seguintes requisitos mínimos:

- Cumprimento com as normas de saúde, segurança e meio-ambiente;
- Cumprimento com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e o Código de Conduta do Projecto;
- Cumprimento com as normas e pressupostos legais relativos à contratação, formação contínua, supervisão, horário e turnos de trabalho, transporte e outras condições laborais dos guardas;
- Atribuir guaritas, acesso a casas-de-banho, locais para armazenamento de alimentos ou providenciar as refeições dos guardas, e garantir a disponibilização de sombra e água apropriada para consumo humano;
- Atribuição de fardamento individual específico da empresa e cartão de identificação visível e em boas condições;
- Realização de patrulhas regulares ao recinto de projecto, seus arredores e comunidades circunvizinhas por forma a identificar potenciais lacunas de e/ou ameaças à segurança do recinto de projecto;
- Apoiar no controle de acesso de pessoas e equipamento ao recinto de projecto;
- Participar em reuniões regulares com a equipa do Proponente e outras partes por este indicadas;

- Contactar no mínimo semanalmente a Polícia Municipal e esquadras adjacentes por forma a manter uma relação de proximidade e cooperação mútua;
- Estabelecer contratos de colaboração com outras entidades no caso de situações que requeiram intervenção armada;
- Estabelecer Planos de Resposta a Emergências e Incidentes;
- Desenvolver procedimentos para a notificação e investigação de furtos em recinto de obra;
- Desenvolver e rever avaliações de risco de segurança e implementar medidas de contenção e prevenção.

## 5.7 Porte de Armas e Munições

O uso e porte de armas e munições em recinto do Projecto permanecerá interdito a não ser que formalmente autorizado pelo Proponente mediante avaliação de riscos de segurança demonstrar a existência de uma ameaça que somente pode ser enfrentada por guardas armados, equipados assim para proteger a vida humana e deverá ser de acordo com os requisitos legais dispostos no Decreto 8/2007, de 30 de Abril, que aprova o Regulamento de Armas e Munições.

No caso da autorização explícita para porte de armas de fogo, o Proponente deverá verificar a formação e certificação dos guardas relativamente ao uso e manuseamento das armas, bem como os procedimentos para armazenamento das armas e munição.

O Proponente sancionará o uso da força por parte de trabalhadores directos ou contratados durante a prestação de serviços de segurança, excepto quando esse uso da força seja utilizado para fins de prevenção e defesa, proporcionais à natureza e extensão da ameaça.

Quando for necessário armar as forças de segurança, o projecto irá assegurar que os guardas a serem armados demonstram alto nível de proficiência técnica e profissional e entendam claramente as regras de uso da força. Isso significa que devem ser devidamente treinados no uso da força de modo eficaz, proporcional e com respeito pelos direitos humanos.

## 5.8 Coordenação da Segurança e Resposta à Emergência

Dentro do Projecto, poderá haver acordos de ajuda mútua que diminuem a confusão administrativa e fornecem uma base clara para a resposta dos prestadores de ajuda mútua. Estes acordos, quando apropriado podem ser mantidos entre as organizações internas e externas como forma de partilhar o pessoal e equipamentos.

O Plano de Resposta a Emergências (PRE) que incluirá a resposta a ocorrências de segurança, em coordenação com a empresa de segurança, as autoridades locais competentes e a comunidade afectada, e considerará a prevenção e acordos de preparação e respostas a emergências implementados pelos trabalhadores do projecto de acordo com os pressupostos ora estabelecidos em linha com a NAS2.6.



## 5.9 Capacitação

É ainda de referir a necessidade de capacitação adicional do pessoal de segurança em termos dos requisitos do projecto ligados a questões ambientais e sociais, VBG, código de conduta em geral, entre outros.

## 5.10 Acções não aceitáveis

As seguintes respostas por parte do pessoal de segurança não são aceitáveis e devem ser averiguadas, desencorajadas e reguladas disciplinarmente:

**Intimidação ou assédio** – quando os agentes de segurança usam sua posição de poder (ou, especificamente, suas armas ou cães de guarda) como instrumento de intimidação e assédio contra membros da comunidade, especialmente na ausência de risco ou ameaça.

**Detenção indevida** – quando os agentes de segurança detêm pessoas por razões ilegítimas ou por mais tempo ou em condições que não são aceitáveis.

**Uso de força indevida** – quando os agentes de segurança usam força não letal ofensivamente ou fora dos protocolos aceitáveis sobre o uso da força ou por razões ilegítimas (como para fins de actividades ilegais, etc.).

**Agressão ou tortura** – quando os agentes de segurança detêm pessoas e provocam lesões físicas ou psicológicas nos detentos.

**Uso indevido de força letal** – quando os agentes de segurança usam força letal ofensivamente ou fora dos protocolos aceitáveis sobre o uso da força, ou por razões ilegítimas.

## 6 Potenciais Riscos de Segurança

### 6.1 Identificação dos Riscos de Segurança

A avaliação e análise de riscos de segurança potenciais é o primeiro passo para determinar o nível e os tipos de esquemas de segurança que o projecto pode precisar. Estes devem ser baseados numa análise informada para determinar se o nível de risco requer essas medidas, bem como na consideração do impacto que tais esquemas de segurança podem ter sobre os trabalhadores, as comunidades locais e o próprio pessoal de segurança.

Os riscos de segurança inerentes a determinado projecto dependem do ambiente de segurança nacional e da área do projecto, o que varia em função de:

- distribuição demográfica nomeadamente com a idade da população, desemprego, pobreza e desigualdade;
- tipos de crime e nível de criminalidade;
- distúrbios políticos, sociais ou laborais endémicos;
- terrorismo ou insurreição;

- atitude geral das comunidades em relação ao projecto e questões associadas.

Os riscos de segurança podem ser internos ou externos ao projecto.

Os riscos internos são riscos causados por comportamento ilegal, antiético ou inapropriado do pessoal do projecto ou pessoas diretamente afiliadas ao projecto. Os riscos internos mais comuns são o roubo praticado por empregados, violência no local de trabalho e distúrbios laborais, com o potencial de sabotagem associada ao projecto. A resposta de segurança pode resultar em riscos para os empregados e outras pessoas.

Os riscos externos são riscos causados por pessoas externas ao projecto que procuram tirar vantagem das oportunidades apresentadas pelo desenvolvimento e operação do mesmo. Podem incluir acções criminosas comuns, distúrbio dos objectivos económicos, políticos e sociais do projecto; e outras acções deliberadas que têm impacto negativo para a sua operação eficaz, eficiente e segura. Em casos extremos, podem incluir terrorismo, insurreição armada, golpes de estado ou guerra. As respostas de segurança podem resultar em riscos adicionais para as comunidades e indivíduos e a presença das forças de segurança podem representar riscos adicionais para as comunidades e indivíduos.

Os principais riscos de segurança identificados, agrupado por risco e probabilidade incluem:

- Risco Baixo e Mais Comuns
  - Invasão de propriedade
  - Vandalismo
  - Furto
  - Bloqueio de estrada
  - Protestos da comunidade
- Risco Médio e Comuns
  - Assalto
  - Agressão
  - Protesto armado
  - Sabotagem às operações ou propriedade da empresa
  - Tiroteio ou outra forma de utilização de armas ofensivas
- Risco Elevado e Pouco Comuns
  - Invasão/ocupação do terreno ou propriedade da empresa
  - Tumulto/Rebelião
  - Tomada de refém
  - Sequestro
  - Ataques pessoais ou colectivos que provocam mortes (p. ex., atentado a bomba, assassinato, etc.)

## 6.2 Avaliação de Riscos de Segurança

O Gestor da Equipa de Segurança será responsável de coordenar a realização de uma avaliação global de riscos inerentes à segurança do recinto do Projecto, bem como o seu pessoal e comunidades circunvizinhas.

A avaliação global de riscos deverá ser realizada em conjunto com o Gestor do Projecto, o representante de SSA e qualquer outro representante apontado pelo Proponente, bem como com os supervisores de segurança e pelo menos dois guardas de segurança. Aquando da realização desta avaliação, a Polícia Municipal deverá também ser contactada por forma a se definir os principais riscos de segurança da área de projecto e actividades de colaboração a serem prestadas pelo Proponente para a segurança comunitária, sempre que aplicável.

A avaliação de riscos deverá conter os seguintes elementos mínimos:

- Identificação de riscos inerentes à segurança do projecto, incluindo acesso não autorizado, furto, violência, entre outros;
- Identificação de riscos inerentes à segurança das comunidades circunvizinhas, incluindo os principais cenários de ocorrências registadas pela Polícia Municipal na área;
- Avaliação do perfil de riscos de segurança usando uma matriz clara e objectiva de risco, a ser aprovada pelo Proponente e pelo representante de SSA;
- Desenvolvimento de acções para a prevenção dos riscos identificados, incluindo controlo de acesso (identificação e listagem de pessoal afecto à obra), revista, registo de entradas e saídas em recinto de obra (incluindo processos de controlo de visitantes e equipamento), inspecções e auditorias, patrulhas diárias, etc;
- Desenvolvimento de acções para a mitigação dos riscos identificados e resposta a ocorrências, incluindo listagem de contactos de emergência, meios de comunicação eficazes (via rádio), notificação e investigação de ocorrências em linha com o Plano de Resposta à Emergências (PRE).

## 7 Acidentes, Incidentes e Notificação de Ocorrências

### 7.1 Notificação

Para além dos acidentes, incidentes ou outras ocorrências identificadas em outros planos de gestão, constituem ocorrências de segurança que carecem de notificação imediata:

- Furtos, roubos ou desaparecimento de equipamento e/ou material;
- Acções de vandalismo e/ou danificação de infraestruturas, equipamento e/ou material;
- Desaparecimento de pessoal afecto à obra e/ou visitantes;
- Disputas que requerem intervenção;
- Circunstâncias e/ou encomendas/material suspeito;
- Ameaças a pessoas ou infraestruturas de projecto, pública ou privada;
- Assaltos, acção terrorista e/ou acesso não autorizado;

- Fogo e/ou explosões;
- Pessoal com registo criminal ou com escolta policial;
- Incremento do risco de segurança municipal;
- Acidentes de viação envolvendo as forças de segurança.

## 7.2 Relatório de Ocorrências

O Gestor de Segurança deverá reportar em relatório formal qualquer ocorrência de segurança. Qualquer ocorrência que precise de investigação será encaminhada ao Gestor de Projecto para a coordenação da investigação com o Gestor de Segurança.

O Gestor de Segurança remeterá um sumário diário de ocorrências de segurança que incluem, para além das situações acima listadas, os seguintes dados:

- Número de guardas por posto;
- Detalhes da equipa de patrulha;
- Assalto;
- Violência;
- Furtos, roubos ou desaparecimento de equipamento e/ou material;
- Condições da vedação e controle de acesso ao recinto do projecto;
- Acesso não autorizado;
- Suspeitas e perfil de risco.

## 7.3 Análise de alegações

O Proponente analisará todas as alegações de actos ilegais ou abusivos por parte da equipa de segurança, tomará medidas (ou delegará tal procedimento às partes pertinentes) para evitar a recorrência e, quando necessário, comunicará os actos ilegais ou abusivos às autoridades competentes.

A empresa de segurança privada deverá assumir o compromisso de investigar com celeridade quaisquer denúncias de abuso ou irregularidade, no entanto o Proponente pode realizar uma investigação independente de qualquer denúncia de abuso grave ou incidente de uso da força.

A partir do Mecanismo de Diálogos e Reclamações (MDR), o Proponente deverá receber relatórios e reclamações, preocupações e sugestões, relacionadas com segurança, reunir e documentar informações relevantes, avaliar as informações disponíveis, proteger a identidade das supostas vítimas e dos que reportam a denúncia ou incidente, e reportar actos ilegais às autoridades estatais. O nível de profundidade e detalhe da investigação reflectirá a gravidade e credibilidade da denúncia ou do incidente. Actos ilegais ou abusivos devem ser reportados às autoridades competentes, aconselhando-se ao Projecto para monitorar activamente o *status* de toda investigação em andamento realizada pelas autoridades públicas. Incentiva-se também ao Projecto informar o

resultado aos reclamantes ou outras partes pertinentes usando o MDR existente do projecto, tendo em mente as disposições referentes à confidencialidade e à necessidade de proteger as vítimas.

As constatações da investigação deverão incluir recomendações de acções disciplinares apropriadas ou mudanças de procedimento que possam ser necessárias.

## 7.4 Regulamentos Disciplinares

A empresa de segurança privada deverá aplicar o regulamento disciplinar previamente aprovado pelo Ministério do Interior, sempre que se registarem infrações no recinto de projecto.

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

# 8 Acompanhamento e Monitorização

## 8.1 Acções de Acompanhamento

A tabela seguinte resume as acções de acompanhamento e/ou de verificação sistemática e/ou periódica propostas para a Utilização do Pessoal de Segurança.

**Tabela 1 - Acções de Acompanhamento e/ou Verificação Sistemática e/ou Periódica da Utilização do Pessoal de Segurança**

Acção acompanhamento e/ou verificação	Descrição	Responsabilidade
Formação dos trabalhadores	- Garantir que todos os trabalhadores da unidade recebem indução ao Projecto e formação específica para desempenhar a sua actividade de forma segura e correcta	- Gestor de Segurança
Monitorização da conduta e acções das equipas de segurança	- Acções de fiscalização e controle do registo de incidentes e queixas. - Incidentes envolvendo segurança durante a implementação do projecto. - Registos de queixas envolvendo segurança ou distúrbios públicos. - Informação sobre alterações no perfil de segurança do projecto.	- Ponto Focal - Gestor de Segurança
Taxa de alcoolémia	- Verificação não programada dos limites de alcoolémia das equipas de segurança através de alcoolímetros.	- Gestor de Segurança
Exames médicos periódicos	- Verificação da aptidão física e psíquica dos seguranças	- Gestor de Segurança

# 9 Mecanismo de Diálogo e Reclamações

O Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR) é uma ferramenta fundamental na implementação das actividades do Projecto, que contribui para aperfeiçoar a gestão de risco na instituição (especulações, conflitos, abordagens fora do projecto, etc.), melhorar a eficiência operacional e

alcançar melhores resultados na implementação dos subprojectos através de canais de comunicação e circulação de manifestações (recepção, resposta, inquéritos, sugestões, preocupações e reclamações) dos principais actores envolvidos.

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

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

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

## 9.1 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](mailto:mdr.ptum@cmmaputo.gov.mz) e outro para específico para os Trabalhadores - [mdr.trabalhadores@cmmaputo.gov.mz](mailto: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 v 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.

## 9.2 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.

### 9.2.1 Recepção, Registo e Categorização das Reclamações

Quando é recebida uma manifestação verbal ou por escrito através de portas de entrada o receptor da manifestação (pontos focais designados pelo MDR) preenche um Formulário em consulta com o

autor da manifestação (ou o seu representante) o mais detalhadamente quanto possível e regista na plataforma virtual.

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

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

As sugestões e queixas procedentes devem ser subcategorizadas em:

- **Meio ambiente:** manifestações relativas ao impacto das actividades dos projectos sobre o meio ambiente. Alguns exemplos são os seguintes: perda de espécies específicas em função de limpeza de áreas, deslocamento de usuários para outras áreas sensíveis, desmatamento, erosão, contaminação de corpos de água, impactos de ruído, tráfego ou presença de lixo ou escombros, danos e incómodos de actividades de obras (poeira, ruído, vibração, bloqueios, etc).
- **Social:** manifestações relativas ao impacto das actividades dos projectos na vida e meios de subsistência das comunidades. Alguns exemplos são os seguintes: cumprimento dos planos de reassentamento, compensação ou restauração dos meios de vida, discriminação e exclusão/barreiras de acesso aos benefícios do Projecto, aumento da prevalência de doenças incluindo HIV, presença de acampamentos e trabalhadores de outras áreas, tratamento discriminatório, falta de protecção a grupos mais vulneráveis, aspectos relacionados ao uso de mão-de-obra local, perigos causados pro tráfego, actividades de construção e comportamento de trabalhadores, etc.
- **Violência Baseada no Género (VBG)** – denúncias sobre assédio sexual, exploração e abuso sexual no local de implementação dos subprojectos e outros tipos de VBG que podem ocorrer nos distritos municipais que serão atendidos pelo CMM conforme detalhado no Plano de Combate a VBG do projecto,
- **Trabalhadores do Projecto** - O acesso a um MDR separado e específico, monitorado de forma centralizada será fornecido a todos os funcionários directos ou contratados, para lidar com preocupações no local de trabalho, conforme detalhado nos Procedimentos de Gestão de Mão-de-obra do projecto, esses funcionários serão informados sobre o MDR no momento da contratação e as medidas postas em prática para protegê-los contra qualquer represália pelo uso desse mecanismo. O MDR estará acessível a todos os trabalhadores directos e contratados, levando em consideração suas diferentes características, por exemplo, trabalhadores do sexo feminino, trabalhadores com deficiências, trabalhadores de fora da comunidade, e será relativas 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.

### 9.2.2 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 1 dias úteis 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 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 5 dias úteis a partir da data da recepção da mesma.

### 9.2.3 Verificação, investigação e resolução

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

No caso de o reclamante não ficar satisfeito, o PF informará ao reclamante sobre os diferentes níveis de resolução das reclamações, e os prazos de atendimento para cada caso. Os prazos de atendimento dependerão do tipo e alcance da reclamação, mas não excederão 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 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).

#### **9.2.4 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 varias 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 actores 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.).

#### **9.2.5 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.

### **9.3 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.

## 10 Comunicação

### 10.1 Avaliação de Denúncias ou Incidentes Relacionados com o Pessoal de Segurança

É boa prática e faz parte de uma gestão de risco sólida que os subprojectos tenham políticas e procedimentos claros para lidar com denúncias e incidentes relacionados com segurança. O Mecanismo de Diálogos e Reclamações (MDR) será utilizado para apresentação de queixas e sua resolução.

Toda denúncia ou incidente relacionado com a segurança será documentado e então avaliado com o objectivo de determinar se as políticas e procedimentos da empresa foram cumpridos e se medidas correctivas ou preventivas são necessárias. O nível de profundidade e detalhe da investigação reflectirá a gravidade e credibilidade da denúncia ou do incidente. Actos ilegais ou abusivos serão reportados às autoridades competentes, aconselhando-se ao Projecto para monitorar activamente o status de toda investigação em andamento realizada pelas autoridades públicas. Incentiva-se também ao Projecto informar o resultado aos reclamantes ou outras partes pertinentes usando o MDR existente do projecto, tendo em mente as disposições referentes à confidencialidade e à necessidade de proteger as vítimas.

A empresa de segurança deve manter meios de comunicação eficazes com a sua equipa, com a equipa do Projecto, com o Proponente, com a Polícia Municipal e com a comunidade sempre que necessário.

### 10.2 Sistema de Comunicação de Acidentes e Incidentes

O Proponente deverá estabelecerá procedimentos e sistemas ao nível do projecto para investigar, registar e relatar qualquer tipo de acidente ou incidente, nomeadamente os relacionados com as forças de segurança. Esses incidentes podem ocorrer no local, bem como na área de influência do projecto, como consequência directa dos trabalhos de implementação ou das actividades do projecto.

## 10.3 Envolvimento com a Comunidade

O envolvimento directo com a comunidade deve ser sempre feito na presença do Chefe do Quarteirão ou de um representante comunitário, bem como na presença do especialista social do PTUM e do supervisor da equipa de segurança.

Durante todo e qualquer envolvimento comunitário, devem ser observadas as normas estipuladas no Código Civil, na Declaração Universal dos Direitos Humanos e no Código de Conduta do Projecto.

Nenhum oficial de segurança se deve dirigir a membros da comunidade sem a observância do acima estipulado, a não ser que o faça com a autorização prévia do Ponto Focal em situações extenuantes e devidamente justificadas.

## 11 Desempenho e Relatório

### 11.1 Indicadores de desempenho

Os seguintes indicadores de desempenho devem ser monitorizados para determinar a eficácia dos serviços de segurança prestados e medidas de mitigação de riscos.

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

- Incidentes de segurança relacionados com o projecto, incidentes de segurança na comunidade;
- Número de queixas ou reclamações de impactos relacionados ao projecto na comunidade;
- Frequência de ocorrência de furtos;
- Taxas de ocorrência de ferimentos e/ou incidentes envolvendo pessoal de segurança;
- 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 Proponente pode, a seu critério, auditar quaisquer contratados, subcontratados ou fornecedores para avaliar a conformidade com estes procedimentos. 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.

## 11.2 Relatórios

A tabela seguinte resume os registos documentais que devem ser mantidos para o controlo da execução destes procedimentos. Esses documentos devem ser preparados, arquivados e mantidos, a fim de documentar os resultados da implementação destes procedimentos.

Os Empreiteiros e subcontratadas devem manter registos de eventos relevantes na sequência da ocorrência, e devem preparar um relatório de progresso mensalmente e um Relatório de Desempenho trimestral, relatando os eventos e os indicadores de desempenho registados.

O relatório de progresso mensal deverá fornecer um resumo descritivo de todas as actividades desenvolvidas, listagem de guardas e respectivos postos, controle 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 Proponente e as fotografias relevantes.

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

**Tabela 2 – Registo de documentos para a Utilização do Pessoal de Segurança**

Título do Documento	Tipo de documento	Frequência de Registo ou Relatório
Registo de acidentes/incidentes	Registo	Após a ocorrência
Registo de reclamações associadas à comunidade	Registo	Após a ocorrência
Relatório de Progresso	Relatório	Mensal
Relatório de Desempenho	Relatório	Trimestralmente