

HIDROELÉCTRICA DE
CAHORA BASSA



Manual do Sistema Gestão Ambiental e Social

Revisão 7

Julho 2022

Índice

Sumário Executivo	4
1 ENQUADRAMENTO	5
1.1 Objectivos do Manual	5
1.2 Referências	5
2 ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL	6
2.1 Promulgação	6
2.2 Divulgação do Manual	6
2.3 Revisão do Manual do SGA	6
3 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	7
3.1 Dados identificativos	7
3.2 Historial	7
3.3 Instalações físicas	8
3.4 Organigrama	9
4 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL	10
4.1 Contexto da organização	11
4.2 Necessidades e expectativas das partes interessadas	12
5 LIDERANÇA	13
5.1 Liderança e compromisso	13
5.2 Política Ambiental	13
5.3 Funções, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais	14
6 PLANEAMENTO	15
6.1 Acções para tratar os riscos e as oportunidades	15
6.1.1 Identificação de riscos e oportunidades	15
6.1.2 Aspectos Socio-ambientais	15
6.1.3 Obrigações de conformidade	15
6.1.4 Planeamento de acções	16
6.2 Objectivos ambientais e planeamento para os atingir	16
6.2.1 Objectivos ambientais e Sociais	16
6.2.1 Planeamento de acções para atingir os objectivos Socio-ambientais	16
7 SUPORTE	17
7.1 Recursos	17
7.2 Competências	17
7.3 Consciencialização	18
7.4 Comunicação	18

7.5 Informação Documentada.....	18
8 OPERACIONALIZAÇÃO	19
8.1 Planeamento e Controlo Operacional	19
8.2 Preparação e Resposta a Emergências	19
9 AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO	20
9.1.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	20
9.1.1 Generalidades	20
9.1.2 Avaliação da conformidade	21
9.2 Auditoria interna.....	21
9.3 Revisão pela gestão	21
10 MELHORIA	22
10.1 Generalidades.....	22
10.2 Não conformidades e acções correctivas	22
10.3 Melhoria contínua	22
11. Conclusão	22
12. Anexos	24
Anexo 1. Política de Gestão Ambiental Assinada	24
Anexo 2. Manual de Procedimentos de Responsabilidade Social, Patrocínio e Apoio Humanitário ...	25
Anexo 3. Mecanismo de Resposta a Reclamações.....	33
Anexo 4. Formulário de Registo de Reclamação	39

Sumário Executivo

O Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS) da HCB é implementado de acordo com a norma EN ISO 14001:2015 e os requisitos do Banco Africano de Desenvolvimento. O sistema é aplicado a todos os níveis da organização e abrange todas as actividades desenvolvidas na organização.

O (SGAS) da HCB visa garantir a satisfação de todos os requisitos relacionados com as partes interessadas, em todos os Processos relacionados com a actividade desenvolvida, assegurando uma melhoria do desempenho ambiental da organização.

Está estabelecida uma metodologia para a identificação e avaliação dos riscos e das oportunidades, resultantes da análise do “Contexto”, da “Avaliação das Partes Interessadas”, da “Avaliação dos Aspectos e Impactos Ambientais” e da “Avaliação das Obrigações de Conformidade”, descrita na instrução de trabalho “IT– Avaliação dos Risco e Oportunidades”.

Para assegurar o controlo dos aspectos e impactes socio-ambientais significativos, a HCB estabeleceu diversos documentos e procedimentos, de modo a garantir o controlo operacional das suas actividades, designadamente: Gestão de Resíduos, Gestão de Produtos Químicos, Gestão do Parque de Obsoletos, Procedimento de Responsabilidade Social Corporativa, Patrocínio e Apoio Humanitário.

Para o funcionamento eficiente do Sistema de Gestão identificaram-se os Processos a gerir, tendo em conta a sua relação e a forma como interagem entre si incluindo, treinamento, engajamento comunitário, monitoria e reporte.

1 ENQUADRAMENTO

1.1 Objectivos do Manual

O Manual do SGA é aprovado pela Administração do HCB e publicado tendo em vista os seguintes objectivos:

- ✓ Comunicar a Política Ambiental da HCB, o Âmbito do SGA e os seus Procedimentos e requisitos;
- ✓ Promulgar e descrever o Sistema de Gestão Ambiental e Social;

1.2 Referências

1. A Norma EN ISO 14001 – “Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização”.
2. Requisitos do Sistema Integrado de Salvaguardas (SIS) do Banco Africano de Desenvolvimento, 2013.
3. Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial, 2017.
4. Plano de Gestão Ambiental de Operação da Central Sul, 2020.
5. Estudo de Impacto Ambiental e Social, volume 2-Projecto de Reabilitação da Subestação do Songo, 2022.
6. Estudo de Impacto Ambiental e Social, volume 3- Projecto de Reabilitação da Central Sul, 2022.

2 ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL

2.1 Promulgação

O Manual do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) descreve o SGA da Hidroeléctrica de Cahora Bassa (HCB), implementado segundo a norma EN ISO 14001.

O presente Manual descreve a estrutura organizacional, a Política do SGA e os processos do SGA, suportando a sua aplicação a todos os níveis da organização.

O SGA da HCB foi concebido para assegurar uma gestão sustentável do meio ambiente em que se inserem todos os domínios da actividade da organização.

Pretende-se ainda com o mesmo que exista uma correcta comunicação entre os diversos níveis da estrutura da empresa, de modo a garantir o cumprimento do planeamento dos objectivos da organização, indo de encontro aos requisitos da norma de referência.

O Manual do SGA é actualizado de modo a traduzir sempre as práticas e os procedimentos adoptados na empresa, para garantir o nível desejado de preservação do meio ambiente e melhorar o desempenho ambiental, constituindo assim um documento de referência quer para a empresa quer para todas as partes interessadas relevantes.

As disposições do presente Manual são de aplicação e cumprimento obrigatório na HCB no âmbito da preservação ambiental, aplicáveis a todos os produtos, processos e serviços da organização.

O Manual do SGA entra em vigor na data da sua publicação.

2.2 Divulgação do Manual

A divulgação do Manual do SGA é assegurada pela sua publicação em formato pdf no Software do SGI.

Aquando da publicação de uma nova versão, os utilizadores registados no Software do SGI são notificados via email.

Qualquer exemplar do Manual do SGA em papel é válido somente no momento em que é impresso. O detentor desse exemplar não tem qualquer garantia de que o mesmo seja actualizado caso ocorra qualquer modificação.

2.3 Revisão do Manual do SGA

O Manual do SGA é constituído por capítulos com numeração própria sequencial.

As páginas são numeradas sequencialmente no manual. No rodapé de cada página é indicado o número sequencial da versão do documento.

O Manual do SGA é modificado quando ocorre qualquer alteração que o torne inadequado, sendo aprovado pela Administração.

3 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

3.1 Dados identificativos

Denominação Social:	Hidroeléctrica de Cahora Bassa, S.A.
Endereço (sede):	Caixa Postal – 263 Songo
Telefone:	+258 252 82221/4
Fax:	+258 252 82220
E-mail:	cas.sng@hcb.co.mz
Web Site:	http://www.hcb.co.mz/
Estatuto legal:	Sociedade Anónima

3.2 Historial

A HCB é uma sociedade concessionária de direito moçambicano do sector eléctrico, localizada na vila do Songo, na província de Tete. A sociedade foi constituída a 21 de Junho de 1975, através de um consórcio entre o Estado Português e o Estado Moçambicano, com uma participação de 82% e 18%, respectivamente. No acto da sua constituição, foram transferidos do Estado Português para esta, todos os bens, direitos e obrigações decorrentes da construção do projecto hidroeléctrico de Cahora Bassa.

A empresa iniciou as suas operações em 1977, fornecendo energia eléctrica para Moçambique, África do Sul, Zimbabwe e outros países membros da SADC (*Southern Africa Development Community*). Nos termos da concessão, a empresa tem por objecto a gestão, exploração, operação e manutenção do empreendimento, que compreende uma central hidroeléctrica de 2.075 MW, linhas de alta tensão em corrente contínua (HVDC), entre o Songo e a fronteira da África do Sul, e linhas de alta tensão em corrente alternada (HVAC), que ligam o Songo a Matambo. A empresa mantém e opera ainda uma linha de transporte de 400 kV, detida pela Electricidade de Moçambique, E.P. (EDM), ligando o Songo ao Zimbabwe.

Em 2007, as condições do Contrato de Concessão do empreendimento, que vigorava desde 23 de Junho de 1975, foram alteradas, em resultado da transferência de parte das acções detidas pelo Estado Português para o Estado Moçambicano. O contrato de concessão actualizado vigora por um

período de 25 anos, podendo, a pedido da concessionária, ser prorrogado por um período de 10 anos, no máximo, mediante a verificação cumulativa de determinadas condições.

Com a alteração dos termos do Contrato de Concessão, a empresa passou ao regime de tributação normal, vigente em Moçambique, sujeito ao pagamento de todos os impostos aplicáveis, para além do pagamento mensal da taxa de concessão, correspondente a 10% da sua receita bruta.

No âmbito da reversão e transferência do controlo da HCB para a República de Moçambique, ocorrido a 27 de Novembro de 2007, o capital social passou a ser detido maioritariamente pelo Estado Moçambicano, com 85% das acções e a participação do Estado Português passou para 15% do capital.

Em 2012 procedeu-se à alteração da estrutura accionista, em resultado da alienação da participação detida pelo estado português. O Estado moçambicano passou a deter 92,5% das acções e a REN - Redes Eléctricas Nacionais, S.A.. 7,5% do capital da empresa.

Os órgãos sociais da empresa incluem a Assembleia Geral, o Conselho Fiscal e o Conselho de Administração. Conforme os estatutos, a administração e a representação da sociedade pertencem a um Conselho de Administração composto por um número ímpar de membros, não superior a nove, podendo este designar uma Comissão Executiva a quem poderá delegar poderes para assegurar a gestão corrente da empresa.

3.3 Instalações físicas

As instalações da HCB onde se desenvolvem as actividades no âmbito SGA situam-se nos seguintes locais:

Instalação	Morada
Instalações no Songo	Caixa Postal – 263
Instalações em Maputo	Edifício JAT I Av. 25 de Setembro, 420 – 6º andar Caixa Postal: 4120
Subestação de Matambo	Matambo
Instalações em Chimoio	Bairro Agostinho Neto Caixa Postal: 241
Instalações em Tete	Av. Eduardo Mondlane, Casa nº 295 R/C

3.4 Organigrama

O organigrama seguinte apresenta a Estrutura Orgânica Geral da HCB.

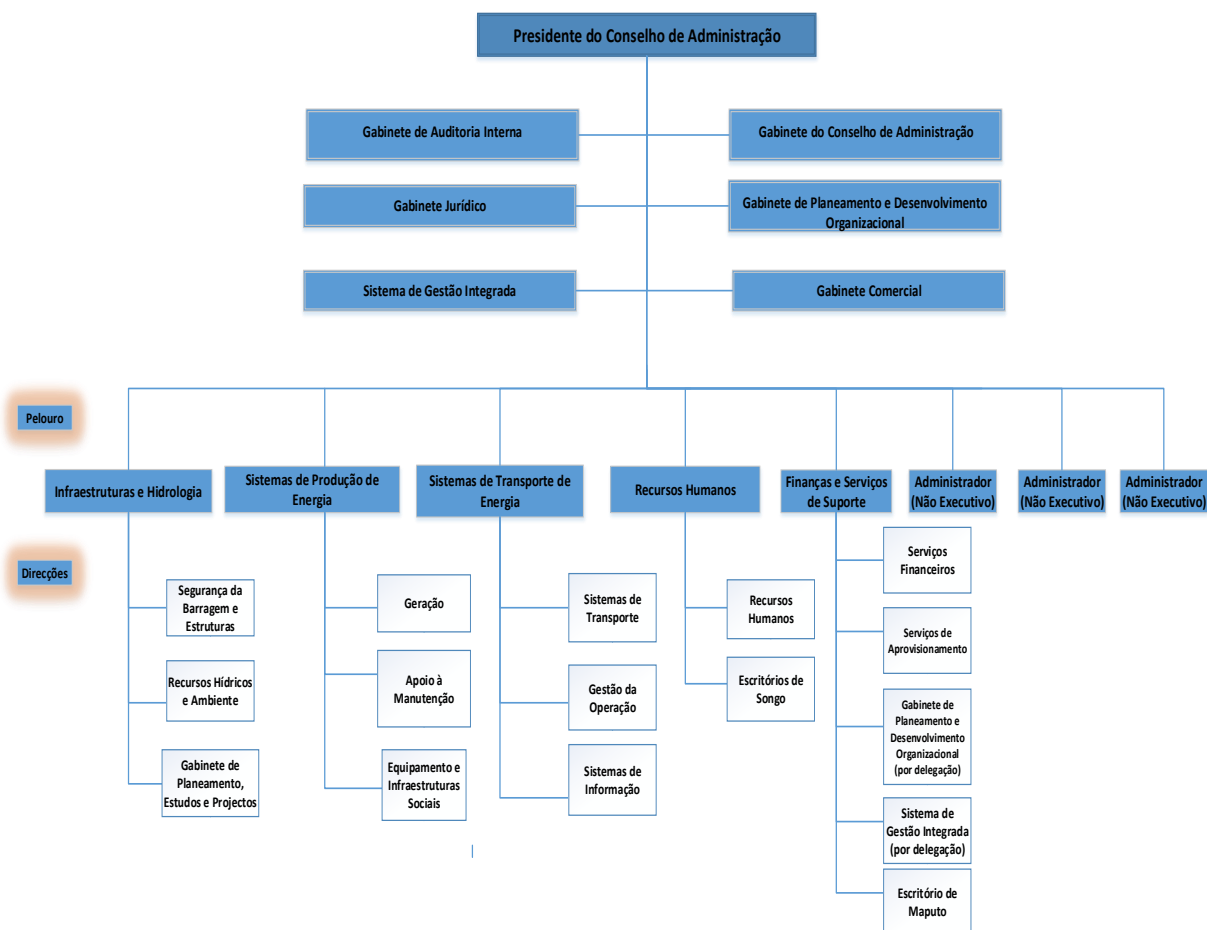


Figura 1 – Organigrama da HCB

4 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da HCB está implementado com vista a garantir a satisfação de todos os requisitos relacionados com as partes interessadas, em todos os Processos relacionados com a actividade desenvolvida, assegurando uma melhoria do desempenho ambiental da organização.

A **figura 2** ilustra as interligações de processos do modelo de Sistema de Gestão Ambiental adoptado pela HCB.

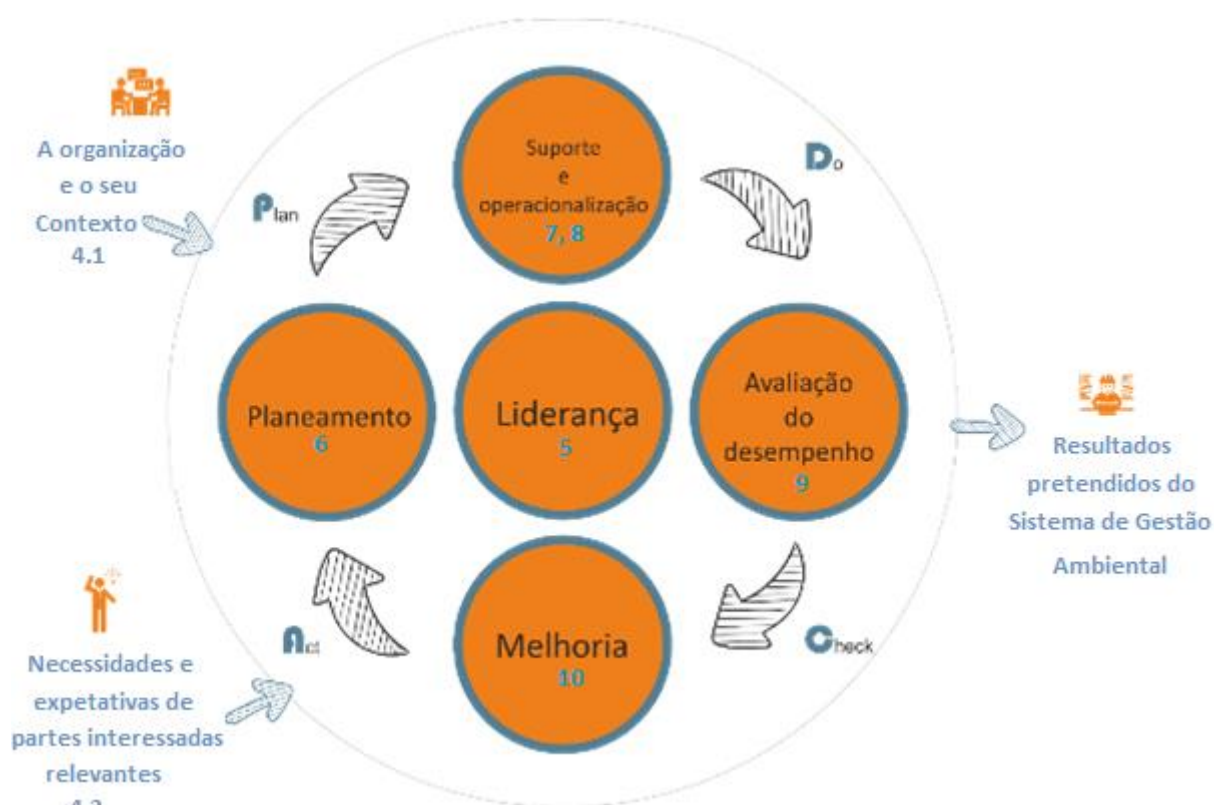


Figura 2 - Modelo de Sistema de Gestão Ambiental adoptado pela HCB

Apresentando uma abordagem por processos, o SGA da HCB incorpora o ciclo PDCA de melhoria contínua, integrando o pensamento baseado no risco.



Figura 3 – Princípios da gestão Ambiental adoptados pela HCB

A sigla PDCA quer dizer *Plan, Do, Check, Act* ou, traduzindo para português Planear, Fazer, Verificar e Agir.

Na primeira etapa “*Plan*” são definidos os objectivos para um determinado alvo no qual se pretende obter melhoria; o “*Do*” diz respeito à implementação dos referidos objectivos; em “*Check*” verificam-se os resultados obtidos, ou seja, é onde se confirma se a melhoria foi implementada; por fim no “*Act*” definem-se novas acções de melhoria ou de normalização dos procedimentos, para consolidação do processo.

Assim, tendo em conta a abordagem por processos adoptada, um Processo define-se como um conjunto de actividades interrelacionadas e inter-actantes que, utilizando recursos, transformam inputs (entradas) em outputs (saídas), com valor acrescentado para a organização.

Para o funcionamento eficiente do Sistema de Gestão identificaram-se os Processos a gerir, tendo em conta a sua relação e a forma como interagem entre si. Os processos estão identificados no Manual do SGI.

4.1 Contexto da organização

A HCB determina o seu contexto, com identificação das questões externas e internas relevantes para o seu propósito e que afectam a sua capacidade para atingir os resultados pretendidos do SGA. O contexto é determinado no Plano Estratégico, sendo operacionalizado através dos “**Planos de Actividades e Orçamento**” de cada Direcção, que são revistos, no mínimo, anualmente.

4.2 Necessidades e expectativas das partes interessadas

A HCB identifica as partes interessadas relevantes para o SGA, bem como as necessidades e expectativas das mesmas, no Plano Estratégico, sendo o mesmo operacionalizado através dos **“Planos de Actividades e Orçamento”** de cada Direcção, que são revistos, no mínimo, anualmente. Refira-se que para os projectos a actualização das PI's é feita no decurso do projecto mediante as diferentes fases.

4.3 Âmbito do Sistema de Gestão

A HCB tem um Sistema de Gestão Ambiental implementado de acordo com a norma EN ISO 14001 que é aplicado a todos os níveis da organização e abrange todas as actividades desenvolvidas na organização. O âmbito estabelecido para o SGA é o seguinte:

- Segurança hidráulica, operacional e ambiental da barragem;
- Produção de energia eléctrica;
- Operação e gestão das subestações;
- Transmissão e comercialização de energia em alta tensão;
- Gestão e manutenção de veículos e equipamentos;
- Gestão e manutenção de infraestruturas de suporte;
- Tratamento e fornecimento de água à vila do Songo;
- Tratamento de efluentes domésticos e industriais;
- Gestão de resíduos perigosos e não perigosos;
- Laboratório de análises.

O Sistema de Gestão Ambiental aplica-se a todos os serviços prestados pela HCB e a todas as instalações da HCB.

Os documentos referenciados neste manual aplicam-se a todos os colaboradores que intervêm nas actividades neles descritas.

4.4 Sistema de Gestão Ambiental e Social

A HCB estabeleceu um SGAS para atingir os resultados pretendidos, incluindo a melhoria do seu desempenho ambiental. O SGAS da HCB é apresentado no presente documento, estando o mesmo implementado, mantido e melhorado de forma contínua.

5 LIDERANÇA

5.1 Liderança e compromisso

Ao definir a Política Ambiental, os Objectivos Ambientais, o Organigrama, os recursos e ao realizar o planeamento e controlo dinâmico do desempenho da empresa, a Administração da HCB permanece envolvida e comprometida com a implementação, desenvolvimento e melhoria do Sistema de Gestão Ambiental. A Administração da HCB compromete-se ainda a:

- Assumir a responsabilização pela eficácia do Sistema de Gestão Ambiental;
- Assegurar que a política e os objectivos ambientais são estabelecidos e compatíveis com o contexto e orientação estratégica da organização;
- Assegurar a integração dos requisitos do Sistema de Gestão Ambiental nos processos da organização;
- Promover a utilização da abordagem por processos e do pensamento baseado em risco;
- Assegurar a disponibilização dos recursos necessários para o bom funcionamento do Sistema de Gestão Ambiental;
- Assegurar que o Sistema de Gestão Ambiental atinge os resultados pretendidos;
- Comprometer, orientar e apoiar os colaboradores para contribuírem para a eficácia do Sistema de Gestão Ambiental;
- Promover a melhoria.

5.2 Política Ambiental

A empresa ciente da sua responsabilidade social e ambiental no contínuo propósito de contribuir para o desenvolvimento do País, assume o compromisso de contribuir para a gestão sustentável do meio ambiente em que se inserem todos os domínios da sua actividade.

Esse objectivo é prosseguido através de práticas correctas de gestão ambiental apoiada nos seguintes princípios:

- Cumprir com as exigências legais e as boas práticas internacionais de gestão ambiental aplicáveis ;
- Prevenir a poluição do meio ambiente em todas as operações da empresa;
- Promover a protecção da biodiversidade e dos ecossistemas;
- Adoptar medidas de resiliência e adaptação às mudanças climáticas

- Promover a educação e sensibilização dos trabalhadores relativamente a protecção ambiental e racionalização de recursos, com vista ao desenvolvimento sustentável;
- Melhorar o desempenho ambiental da empresa, através de revisão periódica dos objectivos e metas ambientais a alcançar, tendo em conta o contexto no qual a empresa está inserida; Empenhar-se no melhoramento contínuo do Sistema de Gestão Ambiental, tendo em conta a mitigação dos impactos ambientais adversos e maximização dos impactos ambientais benéficos, considerando a perspectiva do ciclo de vida em todos processos.

A Política de Género e a Política de Responsabilidade Social estão em processo de elaboração. No entanto as actividades da área social são desenvolvidas seguindo as directrizes do Manual de Procedimentos de Responsabilidade Social, Patrocínio e Apoio Humanitário (Anexo 2).

5.3 Funções, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais

A HCB encontra-se organizada numa estrutura que permite a integração e facilidade de comunicação a todos os níveis, contribuindo para o envolvimento e responsabilidades no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental.

A atribuição de autoridades e responsabilidades é estabelecida pela Administração para todos os Colaboradores, no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental, de modo a assegurar que os requisitos do Sistema são definidos, implementados e mantidos em conformidade com a norma ISO 14001.

A forma de definir, documentar e comunicar as funções, responsabilidades e a autoridade a todos os Colaboradores envolvidos no Sistema de Gestão, está estabelecida no processo “**Recursos Humanos**”.

Existem descritivos de funções e de responsabilidades para as funções relevantes do SGA.

Está formalizada a nomeação do membro da administração que tem o pelouro do Sistema de Gestão Ambiental.

A Direcção de Recursos Hídricos e Ambiente (DHA) e o Gabinete do Conselho de Administração (GCA) têm a incumbência de assegurar a operacionalização do SGAS.

Existem pontos focais do Ambiente nas várias instalações, que acompanham a correcta implementação dos procedimentos estabelecidos para o SGA em cada local.

A HCB está estruturada de acordo com o Organigrama apresentado no ponto 3.4 do presente manual.

6 PLANEAMENTO

6.1 Acções para tratar os riscos e as oportunidades

6.1.1 Identificação de riscos e oportunidades

A HCB estabeleceu uma metodologia para a identificação e avaliação dos riscos e das oportunidades, resultantes da análise do “Contexto”, da “Avaliação das Partes Interessadas”, da “Avaliação dos Aspectos e Impactes Ambientais” e da “Avaliação das Obrigações de Conformidade”, descrita na instrução de trabalho **“IT – Avaliação dos Risco e Oportunidades”**.

Os Riscos e Oportunidades são registados no documento **“Avaliação de Riscos e Oportunidades”**.

No mínimo anualmente, e sempre que ocorra uma alteração relevante, que possa por em causa os resultados pretendidos para o SGA, ou sempre que se justifique, será feita uma reavaliação de todos os riscos e oportunidades, de modo a serem definidas eventuais novas acções a implementar.

6.1.2 Aspectos Socio-ambientais

A identificação e avaliação dos Aspectos socio-ambientais constituem o primeiro passo da fase de planeamento do SGA. Esta actividade é realizada de acordo com a **“IT – Identificação e Avaliação de Aspectos e Impactes Ambientais”**, de forma a permitir identificar todos os aspectos e impactes socio-ambientais das actividades que podem ser controladas e sobre os quais a HCB pode ter influência, e ainda, determinar quais deles têm impactes significativos, considerando uma perspectiva de ciclo de vida.

Os aspectos e impactes socio-ambientais de cada instalação são registados no documento **“Identificação e Avaliação dos Aspectos e Impactes Ambientais”**, existindo uma matriz para cada instalação.

Enquadrada na revisão pela gestão, é realizada, no mínimo anualmente, uma análise dos aspectos ambientais, que irá servir de base para a definição dos objectivos, metas e programas ambientais.

Os aspectos socio-ambientais significativos são comunicados aos vários níveis e funções da HCB, conforme apropriado.

6.1.3 Obrigações de conformidade

De modo a conhecer e cumprir todas as a obrigações de conformidade aplicáveis às actividades da HCB, foi definido o mecanismo de controlo dessas obrigações no procedimento **“Controlo da Documentação do SGI”**. Existe um documento **“Controlo Obrigações de Conformidade”** com

listagem das obrigações de conformidade aplicáveis à HCB, que é actualizado sempre que necessário.

6.1.4 Planeamento de acções

A HCB identifica, sempre que necessário, acções para tratar:

- Os seus aspectos ambientais significativos;
- As suas obrigações de conformidade;
- Os seus riscos e oportunidades identificados em 6.1.1;

As acções identificadas são registadas no documento “**Plano de Acções**”, onde são seguidas até ser assegurada a sua eficácia. De referir que as acções acima descritas são igualmente aplicadas a todos os projectos.

6.2 Objectivos ambientais e planeamento para os atingir

6.2.1 Objectivos ambientais e sociais

Os Objectivos Ambientais e Sociais são definidos pela Administração da HCB ou por quem esta delegar.

Para a sua definição são tomados em consideração, a Política Ambiental, os objectivos estratégicos, incluindo os compromissos relativos à prevenção da poluição, ao cumprimento das obrigações de conformidade, aos aspectos ambientais e sociais significativos, e considerando os riscos e oportunidades identificados.

O processo de estabelecimento e revisão geral dos objectivos e metas socio-ambientais é realizado, no mínimo, uma vez por ano, de acordo com a metodologia estabelecida no procedimento “**Gestão do SGI**”.

Os objectivos estabelecidos são específicos e as metas são mensuráveis. A prossecução dos Objectivos Ambientais e sociais aprovados constitui um instrumento de planeamento fundamental, no sentido da melhoria contínua do desempenho socio-ambiental e da prevenção da poluição. Os Objectivos Ambientais encontram-se devidamente documentados nos “**Planos de Objectivos**”.

6.2.1 Planeamento de acções para atingir os objectivos Socio-ambientais

Ao planear como atingir os seus objectivos socio-ambientais, a HCB define as acções necessárias para o seu cumprimento. As acções identificadas são registadas no documento “**Plano de Actividades e Orçamento-PAO**”. O acompanhamento mensal de execução é realizado pelo

Gabinete de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional por meio do Relatório de Controlo de Gestão.

A DHA e GCA acompanham a execução dos objectivos socio-ambientais, devendo comunicar à Administração qualquer desvio significativo ao seu cumprimento, bem como desencadear qualquer correcção ou acção correctiva de acordo com o procedimento **“Gestão do SGI”**.

7 SUPORTE

7.1 Recursos

A HCB disponibiliza, a todos os seus Colaboradores (internos e externos), os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão Ambiental e Social. Para o efeito são disponibilizados os meios e equipamentos necessários e são feitas avaliações regulares das condições das mesmas, através da realização de inspecções periódicas.

O processo de orçamentação dos recursos financeiros para a implementação do sistema, bem como as necessidades de formação do pessoal das áreas ambiental e social é realizado anualmente, através da avaliação das necessidades para ao ano seguinte. No que concerne aos projectos estruturantes, todos custos estão captados no orçamento do projecto.

A gestão do topo da HCB é responsável pela implementação do presente sistema, por sua vez delegada aos responsáveis da área ambiental e social.

7.2 Competências

Para assegurar que são, periodicamente, identificadas as necessidades de formação, de todos os colaboradores, cujo trabalho possa ter impacte ambiental e social significativo, e que é ministrada a formação adequada para garantir os níveis de competência pretendidos, a HCB estabeleceu o processo **“Recursos Humanos”**. É definido, anualmente um **“Plano de Formação”** onde são contempladas acções de formação na área ambiental.

Existe igualmente um procedimento **“Acolhimento e Integração de Novos Colaboradores”**, que assegura uma adequada integração dos novos colaboradores no SGA da HCB.

Existem descritivos de funções e de responsabilidades para as funções relevantes do SGA, onde estão definidas as competências mínimas para o desempenho das diversas funções.

7.3 Consciencialização

Apenas com colaboradores conscientes é possível assegurar que todos “caminham” no mesmo sentido, de modo a assegurar o cumprimento dos objectivos pretendidos para o Sistema de Gestão Ambiental.

Para tal, a HCB disponibiliza, e comunica, os aspectos essenciais do seu Sistema de Gestão Ambiental e Social a todas as pessoas que trabalham sob o seu controlo e as comunidades da área de influência do empreendimento.

A administração da HCB pretende que todos estejam sensibilizados para:

- A política ambiental da HCB;
- Os aspectos socio-ambientais significativos e respectivos impactes ambientais reais ou potenciais, associados ao seu trabalho;
- O seu contributo para a eficácia do sistema de gestão ambiental, incluindo os benefícios de um melhor desempenho ambiental;
- As implicações da não conformidade com os requisitos do Sistema de Gestão Ambiental, incluindo o não cumprimento das obrigações de conformidade da HCB
- O engajamento dos stakeholders incluindo as comunidades locais com vista a manutenção da licença social para operar.

7.4 Comunicação

A HCB utiliza diversos canais de comunicação, para assegurar a eficácia da comunicação interna e externa, relevante para o SGA. Como exemplos de canais de comunicação utilizados pela HCB: emails, intranet, televisão interactiva, painéis de comunicação, comunicados, telefone, panfletos, jornais, rádio comunitária, *newsletters*, revistas, comunicações verbais, entre outros.

O documento “**Plano de Comunicação**” define a forma de comunicação interna e externa e visa assegurar a comunicação interna entre os diversos níveis e funções da organização, bem como a comunicação externa com autoridades públicas, clientes e outras partes interessadas.

7.5 Informação Documentada

A informação documentada do Sistema é controlada de acordo com o estabelecido no procedimento “**Controlo da Documentação do SGI**”.

8 OPERACIONALIZAÇÃO

8.1 Planeamento e Controlo Operacional

Foram identificados, criteriosamente, todos os aspectos e impactes socio-ambientais significativos decorrentes das actividades da HCB.

Para assegurar o controlo dos aspectos e impactes socio-ambientais significativos, a HCB estabeleceu diversos documentos e procedimentos, de modo a garantir o controlo operacional das suas actividades. Para tal, foram estabelecidos os seguintes documentos de controlo:

- **“Procedimento de Gestão de Resíduos”;**
- **“Procedimento de Gestão de Produtos Químicos”**
- **Procedimento de Gestão do Parque de Obsoletos;**
- **Manual de Procedimento de Responsabilidade Social Corporativa, Patrocínio e Apoio Humanitário**

Existe planeamento das monitorizações necessárias no âmbito do SGAS.

São determinados os requisitos ambientais para a compra de produtos e serviços através do formulário Análise Ambiental prévia a Contratação de Serviços e Bens.

São comunicados os requisitos ambientais relevantes aos fornecedores externos, incluindo subcontratados.

São efectuadas acções de Inspecção, com emissão de relatórios mensais, às várias instalações incluídas no âmbito do SGA.

Os principais aspectos e impactos ambientais e sociais do empreendimento estão exaustivamente identificados e avaliados no PGA de operação da central Cahora Bassa Sul, que estabelece medidas a implementar para mitigar os impactos negativos e potenciar os positivos resultantes das actividades de operação e projectos de pequena dimensão.

A implementação e monitoria do presente Sistema de Gestão social e Ambiental, alocando recursos financeiros e humanos para o efeito.

8.2 Preparação e Resposta a Emergências

A HCB tem estabelecidos, implementados e mantidos, processos para se preparar e responder a potenciais situações de emergência.

Existe um **“Plano Geral de Emergência”**, bem como **Planos de Emergência**, para cada instalação, que estabelecem formas de actuação em termos ambientais, para cada uma das instalações.

Foram estabelecidas instruções de trabalho para pequenas situações que podem ocorrer em alguns locais da organização, nomeadamente:

- **“IT – Gestão de Derrame de ácido”**
- **“IT – Gestão de Derrame de óleo”**

Existem disponíveis materiais de prevenção e mitigação de derrames, nomeadamente paletes de contenção de derrames e material absorventes. São realizados anualmente treinamentos sobre os procedimentos em casos de emergência.

Para testar as condições de resposta a situações de emergência, são efectuados, periodicamente, simulacros, que são alvo de análise e de definição de acções, sempre que necessário.

9 AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

9.1.1 Monitorização, medição, análise e avaliação

9.1.1 Generalidades

A HCB estabeleceu mecanismos de monitorização e medição periódica das operações e actividades que possam ter um impacte significativo sobre o ambiente.

Existem **Planos de Gestão Ambiental e Social** para as várias instalações onde estão definidas medidas de controlo operacional e de monitorização. São monitorizados diversos parâmetros ambientais, nomeadamente:

- Análise aos efluentes domésticos e industriais e dos lixiviados do Aterro Sanitário;
- Qualidade da água da albufeira (a montante e a jusante);
- Metais pesados, dioxinas e furanos na incineradora;
- Partículas (PTS e PM10) na envolvente da incineradora e do aterro sanitário;
- Sedimentos do fundo da Albufeira.

Para tal, foram estabelecidos alguns documentos de suporte a estas actividades, nomeadamente:

- **“IT Colheita de Amostras”;**
- **“IT Colheita e análise de Amostras Sedimentos”**
- **Instrução de Trabalho para Operação do Equipamento de Monitorização de Material Particulado - PM10: E-BAM**
- **Instrução de Trabalho para a Operação e Manutenção do Sistema de Separação Água-Óleo**
- **IT Operação da Sonda Multiparamétrica - Aquaread AP 5000;**
- **IT Operação e Manutenção da Sonda Multiparamétrica HI9829.**

Existem equipamentos de monitorização e medição calibrados e verificados pelo laboratório.

São elaborados relatórios mensais, onde são resumidas as diversas monitorizações efectuadas em cada mês, que são apresentados à Administração.

Existem indicadores de desempenho ambiental que são monitorizados mensalmente.

9.1.2 Avaliação da conformidade

De modo a avaliar o grau de cumprimento de todas as obrigações de conformidade, aplicáveis às actividades da HCB, está definido um mecanismo de controlo dessas obrigações no procedimento **“Controlo da Documentação do SGI”**. Existe um documento **“Controlo Obrigações de Conformidade”** com identificação das obrigações de conformidade aplicáveis à HCB, que é avaliado, no mínimo anualmente.

É elaborado um relatório semestral para o Ministério da Terra, Ambiente (MTA), onde são reportados todos os resultados e dados impostos pelas Licenças Ambientais da HCB, e onde é feita referência aos diplomas legais que são aplicáveis à organização.

9.2 Auditoria interna

As auditorias internas de ambiente constituem a mais importante forma de autocontrolar o funcionamento do SGA e são uma verdadeira alavanca para a melhoria contínua do desempenho ambiental da organização.

Neste sentido, foi definido e implementado, o procedimento **“Auditorias Internas ao SGI”**, que permite planear e realizar auditorias internas, em intervalos definidos, a fim de verificar a conformidade do SGA implementado, com os requisitos da norma EN ISO 14001, detectar os possíveis desvios ao estipulado nos documentos, desencadear acções de correcção e/ou prevenção, fornecer à Gestão de Topo informações sobre os resultados das auditorias e sobre o SGA, de modo a avaliar a eficácia de todo o Sistema.

9.3 Revisão pela gestão

A revisão do SGA é o último passo da implementação de um SGA e traduz simultaneamente o fecho de um ciclo e início de um novo. É, sem dúvida, um passo fundamental na prossecução do compromisso relativo à melhoria contínua do desempenho ambiental de uma organização. Para gerir esta actividade, foi definido e implementado o procedimento **“Revisão ao SGI”**.

A revisão do SGA é um processo documentado, realizado pela Administração com uma periodicidade mínima anual. Tem por objectivo permitir à Administração efectuar uma análise crítica do funcionamento do SGA, verificando a sua adequação relativamente à política, aos objectivos e metas

ambientais e ainda ao programa de gestão ambiental e Social em curso, garantindo, deste modo, que o sistema continua adequado, suficiente e eficaz.

10 MELHORIA

10.1 Generalidades

São identificadas oportunidades de melhoria, em várias actividades de controlo do SGAS, nomeadamente, nas actividades de monitorização, nas auditorias e na revisão pela gestão.

As oportunidades de melhoria identificadas são alvo de análise e são implementadas as acções necessárias para as oportunidades de melhoria que forem consideradas válidas.

As acções são registadas e geridas através da utilização do documento “**Plano de Acções**”.

10.2 Não conformidades e acções correctivas

As não conformidades correspondem a situações de desvio em relação a um referencial definido (ex.: política de ambiente, programa de gestão ambiental, legislação aplicável, documentação do SGA, etc.).

Com o propósito de sistematizar as responsabilidades e autoridades para investigar e tratar as não conformidades, para tomar medidas, visando a minimização dos impactes causados, para dar início e concluir acções correctivas, foi estabelecido o procedimento “**Controlo de NC, PNC e Produto NC**”.

10.3 Melhoria contínua

A HCB tenta sempre melhorar, de forma contínua, a pertinência, adequação e eficácia do seu Sistema de Gestão Ambiental e Social, considerando os resultados de todos os mecanismos de controlo apresentados no presente documento, para assegurar a melhoria do desempenho ambiental da organização.

11. Conclusão

Os principais aspectos e impactos ambientais e sociais do empreendimento estão exaustivamente identificados e avaliados no PGA de operação da central Cahora Bassa Sul, que estabelece medidas a implementar para mitigar os impactos negativos e potenciar os positivos resultantes das actividades de operação e projectos de pequena dimensão.

Para os projectos estruturantes são estabelecidos PGAS específicos. Para o caso dos projectos de reabilitação e modernização da Central Sul e da Subestação do Songo inseridos no Capex Vital todas as medidas de mitigação constam do relatório do Estudo de Impacto Ambiental e social (ESIA),

elaborado com base no Guião de avaliação Socio-ambiental Integrada do Banco Africano de Desenvolvimento e do quadro social e ambiental do Banco Mundial.

A HCB é entidade responsável pela implementação e monitoria do presente Sistema de Gestão social e Ambiental, alocando recursos financeiros e humanos para o efeito.

12. Anexos

Anexo 1. Política de Gestão Ambiental Assinada

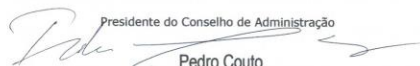


Política de Gestão Ambiental

Hidroeléctrica de Cahora Bassa, SA, ciente da sua responsabilidade social e ambiental e, da sua missão de explorar com excelência o empreendimento de Cahora Bassa e contribuir para a expansão do aproveitamento do potencial energético do País, assume o compromisso da protecção do ambiente e da gestão sustentável, em toda a esfera das suas actividades, serviços e produtos.

Esse objectivo é alcançado através de práticas correctas de gestão ambiental apoiada nos seguintes princípios:

- **Cumprir** com as **exigências legais e as boas práticas internacionais** de gestão ambiental aplicáveis;
- **Prevenir a poluição** do meio ambiente em todas as operações da empresa;
- **Promover** a protecção da **biodiversidade** e dos ecossistemas;
- **Adoptar** medidas de **resiliência** e adaptação às **mudanças climáticas**;
- **Promover** a educação e **sensibilização** dos trabalhadores relativamente a protecção **ambiental** e racionalização de recursos, com vista ao desenvolvimento sustentável;
- **Melhorar o desempenho ambiental da empresa**, através de revisão periódica dos objectivos e metas ambientais a alcançar, tendo em conta o contexto no qual a empresa está inserida e;
- **Empenhar-se no melhoramento contínuo do Sistema de Gestão Ambiental**, tendo em conta a mitigação dos impactos ambientais adversos e maximização dos impactos ambientais benéficos, considerando a perspectiva do ciclo de vida em todos processos.


Presidente do Conselho de Administração
Pedro Couto
Songo, 23 de Junho de 2019

Environmental Management Policy

In the mission to effectively and efficiently operate the Cahora Bassa hydro electrical scheme and contribute to the expansion of the country's energy potential, Hidroeléctrica de Cahora Bassa, SA, is aware of their social and environmental responsibilities, therefore commit to the environmental protection and sustainability management, through their entire sphere of activities, services and products. This objective is achieved through sound environmental management practices supported by the following principles:

- **Comply with legal requirements and applicable international** environmental management practice;
- **Prevent pollution** of environment within all company's operations;
- **Promote** the protection of **biodiversity** and ecosystems;
- **Adopt climate change resilience** and adaptation measures ;
- **Promote** the education and **awareness** of workers regarding **environmental protection** and resource rationalization with a view to sustainable development;
- **Improve the environmental performance of the company** by periodically reviewing the environmental objectives and goals to be achieved, taking into account the context in which the company is inserted and;
- **Commit to the continuous improvement of the Environmental Management System**, taking into account the mitigation of adverse environmental impacts and enhancement of its beneficial environmental impacts, considering the perspective of the life cycle in all processes.


Chairman and Chief Executive Officer
Pedro Couto
Songo, 23th June 2019

Anexo 2. Manual de Procedimentos de Responsabilidade Social, Patrocínio e Apoio Humanitário



ORDEM DE SERVIÇO N.º 10/2021

Assunto: **Manual de Procedimentos de Responsabilidade Social, Patrocínio e Apoio Humanitário**

A Comissão Executiva do Conselho de Administração, na sua reunião de 11 de Maio de 2021, ao abrigo das competências que lhe são conferidas, deliberou aprovar, o Manual de Procedimentos de Responsabilidade Social, Patrocínio e Apoio Humanitário que constitui parte integrante da presente Ordem de Serviço.

Este Manual de Procedimentos regula as acções de Responsabilidade Social, Patrocínios e Apoios Humanitários desenvolvidas pela empresa, em conformidade com as melhores práticas internacionais.

A presente Ordem de Serviço produz efeitos imediatos.

Songo, 11 de Maio de 2021

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO


Boavida Muhambe
Presidente


Rui Rocha
Administrador



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

- ◆ Responsabilidade Social Corporativa
- ◆ Patrocínio
- ◆ Apoio Humanitário

[Document subtitle]

1. INTRODUÇÃO

Na sequência da criação do órgão de relacionamento com as comunidades (deliberação nº 007/HCB-SA/2013) urge a necessidade da definição de procedimentos específicos para Responsabilidade Social Corporativa, Patrocínios e Apoios Humanitários de Emergência.

- **Objectivo**

Regular as acções de Responsabilidade Social, Patrocínios e Apoios Humanitários desenvolvidas pela empresa em conformidade com as melhores práticas comprovadas descritas no Protocolo de Avaliação da Sustentabilidade de Empreendimentos Hidroeléctricos.

- **Enquadramento**

O mundo enfrenta hoje um desafio global: satisfazer as necessidades básicas e desfrutar de uma vida melhor sem comprometer a qualidade de vida das gerações futuras. Numa escala global, isto significa limitar as alterações climáticas, proteger os recursos naturais, estimular o crescimento de comunidade coesas e saudáveis, promover a equidade e a justiça na construção de uma economia forte e estável. Para alcançar tais pressupostos é imperativo que indivíduos, grupos, empresas e governos ajam de forma determinada e responsável.

Recentemente, o que entendemos por responsabilidade social converteu-se na chamada “cidadania empresarial” – processo através do qual as empresas passam a actuar em consonância com aspirações e interesses manifestos da sociedade, apoiando projectos e acções sociais que promovam o bem-estar colectivo.

Trata-se de um paradigma que determina que o sucesso de uma empresa não deve ser alcançado só pelas inovações tecnológicas e pelo aumento da eficiência da produtividade. A busca constante de identificação com as expectativas da sociedade e o esforço de agregação de valores e princípios éticos aos seus produtos e serviços, transformaram-se em activos estratégicos, essenciais para a sobrevivência das empresas.

Em atenção a esta realidade, cabe às empresas a demonstração de um compromisso autêntico com a busca de soluções para os problemas sociais, para preservação do meio ambiente e para o desenvolvimento sustentável.

Só por meio de uma acção transparente e responsável socialmente, as instituições publicas e as organizações empresariais conseguem construir e preservar sua imagem positiva perante os seus *stakeholders* e a sociedade em geral.

2. CONCEITUALIZAÇÃO

2.1. Responsabilidade Social Corporativa

A HCB considera Responsabilidade Social todos compromissos que a empresa estabelece com as comunidades que são, directa ou indirectamente, afectadas pelas externalidades (positivas ou negativas) das actividades por ela desenvolvida. Por exemplo: externalidades sociais, externalidades económicas, externalidades ambientais, etc.

No caso específico, as externalidades mais notórias são:

- Proibição de construções em zonas de protecção e/ou concessionadas à empresa;
- Proibição de práticas agrícolas nas encostas e zonas de protecção;
- Emissão de ruídos, poluição luminosa, encarecimento dos produtos básicos disponíveis no mercado local, proliferação de doenças, interferência nos hábitos culturais e/em outros *modus vivendis*, etc.

Além dos compromissos com as comunidades assentadas nas áreas onde a empresa está implantada, o cumprimento das suas obrigações fiscais com o estado constitui parte importante do compromisso de responsabilidade social.

2.2. Patrocínio

Para HCB, constituem patrocínios todas as doações monetárias, em bens ou serviços para a prossecução de objectivos sociais com contrapartida para a empresa. Geralmente as contrapartidas são referentes a divulgação da imagem da própria empresa (publicidade).

2.3. Apoio Humanitário

A HCB adopta o conceito de apoio humanitário plasmado no **Boletim da República, I série, Número 23, 10 de Junho de 1999, pág. 14.**, segundo o qual “é toda assistência de emergência que visa responder a um sinistro de grandes proporções, provocadas por um fenómeno natural ou causado pelo homem cujo impacto afecta o funcionamento normal

de uma comunidade ou sociedade, resultando geralmente em danos humanos e materiais e na ruptura de infra-estruturas sócio – económicas e de serviços essenciais, numa escala que ultrapassa a capacidade de resposta local.”¹ Como por exemplo: cheias, incêndios, acidentes, terremotos, tsunamis, ciclones, etc.

3. ÁREAS DE INTERVENÇÃO GEOGRÁFICA

3.1. Responsabilidade Social

No âmbito de Responsabilidade Social, constituem áreas prioritárias de intervenção geográfica as Localidades, os Postos Administrativos, os Distritos e as Províncias, onde estão implantadas as infra-estruturas da empresa.

3.2. Patrocínio

No âmbito do Patrocínio, constituem áreas de intervenção geográfica, toda a extensão do território nacional sem distinção de prioridade, isto é, a empresa pode decidir patrocinar qualquer evento ou agremiação não restrito as áreas adjacentes ao sistema electroprodutor.

3.3. Apoio Humanitário

No âmbito do Apoio Humanitário de emergência, a empresa pode intervir em toda a extensão do território nacional sem distinção de prioridade, desde que a administração considere necessário, relevante ou pertinente.

4. SECTORES DE INTERVENÇÃO

4.1. Responsabilidade Social

No âmbito de Responsabilidade Social, constituem os sectores de intervenção, por ordem de prioridade:

- 1)** Programas de engajamento comunitário para protecção das infra-estruturas da empresa e mitigação dos riscos de vandalização das mesmas;
- 2)** Programas de electrificação rural;
- 3)** Programas de educação;
- 4)** Programas de saúde;
- 5)** Programas de água e saneamento;

¹ Boletim da República, I série, Número 23, 10 de Junho de 1999, pág. 14.

6) Outros programas da iniciativa da CE.

4.2. Patrocínio

No âmbito do Patrocínio constituem sectores de intervenção, por ordem de prioridade são:

- 1) Iniciativas de agremiações desportivas;
- 2) Iniciativas de promoção da cultura;
- 3) Iniciativas de carácter técnico-científico;
- 4) Iniciativas de conservação do meio ambiente;
- 5) Outras iniciativas emanadas pela CE.

4.3. Apoio Humanitário

No âmbito do Apoio Humanitário, a assistência é transversal, isto é, depende do tipo e magnitude do evento. Por exemplo: cheias, secas, ciclones, incêndios, acidentes, vendavais, etc... e consiste na ajuda fornecida, sob forma de doações gratuitas monetárias, em bens ou serviços.

A prerrogativa de decisão de apoio humanitário é exclusiva da CE.

5. POTENCIAIS BENEFICIÁRIOS

5.1. Responsabilidade Social

Os potenciais beneficiários do programa de responsabilidade Social são:

- Comunidades;
- Governos;
- Organizações de sociedade civil; e,

Outros *stakeholders* (associações, ONGs, rádios comunitários, empreendedores locais, autoridades tradicionais, etc).

Desde que estejam baseadas nas áreas adjacentes ao sistema electroprodutor, de acordo com a seguinte ordem de prioridade:

- 1) Nas Localidades;
- 2) Nos Postos Administrativos;
- 3) Nos Distritos;
- 4) Nas Províncias;

5.2. Patrocínio

Os potenciais beneficiários de patrocínio são:

- Instituições governamentais ao nível nacional;
- Instituições académicas nacionais;
- Agremiações desportivas, culturais, académicas e afins, desde que estejam legalmente constituídas;
- Individualidades/personalidades das artes, cultura, ciência, desporto e afins de reconhecido mérito da sociedade.
- Outros, desde que sejam validados pela CE.

5.3. Apoio Humanitário

Os potenciais beneficiários da Assistência Humanitária são:

- Instituições do Governo que lidam com a gestão de desastres/calamidades;
- Comunidades afectadas por calamidades, sinistro ou qualquer evento extremo.
- Outros, desde que sejam validados pela CE.

NB. O apoio humanitário nunca deverá ser direccionado a um indivíduo, mas sim, apenas a grupo de indivíduos ou instituições.

6. FLUXOGRAMA

Fluxograma é a forma como os processos devem ser tramitados internamente. Por norma o processo inicia-se no peticionário (em forma de pedido) ou na unidade funcional (em forma de proposta).

Quando a necessidade é resultado de orientação superior (Deliberação/ Phindu/Email), a acção inicia-se na etapa do despacho e termina no Beneficiário.

7. MECANISMO DE RECLAMAÇÃO

O Mecanismo de Reclamação é a forma pela qual os membros das comunidades (individualmente ou com base nos seus representantes), governos, autoridades locais, tradicionais, organizações da sociedade civil e outros *stakeholders*, podem submeter as suas reclamações/inquietações, elogios em relação a qualquer aspecto de relacionamento entre a empresa e estes.

7.1. Plataformas de Reclamações

Todas as reclamações devem dar entrada na HCB por via do secretariado do GCA. A submissão das reclamações podem ser:

- 1º Por carta com registo de entrada no CAS;
- 2º Por E-mail para o GCA – RSC;
- 3º Por telefone através dos contactos da empresa +258 252 82273, +258 252 82221/4 e as secretárias encaminharão para o Director do GCA;
- 4º O Director do GCA é o responsável por encaminhar a UO respectiva ou Sector de Relacionamento com as Comunidades para seguimento e esclarecimento da reclamação de acordo com a natureza;
- 5º O tempo de resposta às reclamações não deve ser superior à 30 dias.

8. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

A avaliação de satisfação será feita com base em questionário específico elaborado de acordo com a natureza do pedido/reclamação/programa ou projecto.

9. PRESTAÇÃO DE CONTAS

Todos os beneficiários de programas de Responsabilidade Social, Patrocínios e Apoios da Empresa, devem apresentar os seguintes comprovativos:

1. **Evidência do valor monetário recebido** (se for beneficiário de valores monetários) - apresentar cópia do cheque levantado ou transferência bancária efectuada/recebida; Adicionalmente, deve arrolar todas em detalha as despesas efectuadas acompanhado das respectivas facturas/recibos;
2. **Evidência de bens recebidos/fornecidos** pela empresa (Se for beneficiário de bens fornecidos pela empresa o beneficiário) - deverá ser portador de uma cópia do termo de entrega/recepção dos referidos bens recebidos;
3. **Evidencia de serviços prestados** (Se for beneficiário de serviços prestados pela empresa) - deve apresentar comprovativos em termos de imagens e do estado anterior e posterior.

10. RESULTADOS ESPERADOS

- Melhoria do relacionamento entre a empresa com as comunidades, os governos locais, autoridades tradicionais, organizações da sociedade civil e outros stakeholders;
- Fortificar a preferência pela marca HCB em eventos e causas sociais da nação.

Anexo 3. Mecanismo de Resposta a Reclamações

1. Considerações Gerais

As interações com as comunidades irão ocorrer frequentemente durante as diferentes fases do projecto. Isto inclui vários tipos de interação incluindo efeitos do incómodo provocados pela construção. As interações entre a HCB, ou um empreiteiro agindo no seu nome, e as comunidades e outras partes interessadas podem gerar reclamações. Uma reclamação é um assunto, preocupação, problema ou reivindicação (apercebidos ou reais) que um indivíduo, grupo, ou representante apresenta à empresa, ou seus empreiteiros, para consideração e resolução (Ombudsman, 2008). Uma simples reclamação pode escalar para uma disputa, se não for adequada e atempadamente atendida.

Compreender e gerir as preocupações das comunidades e outras partes interessadas é essencial para garantir um bom relacionamento de longo prazo entre o Proponente e as comunidades. Preocupações comunitárias não resolvidas podem afectar negativamente o projecto. Assim, é importante que seja desenvolvido e implementado um processo de gestão de reclamações simples e eficaz.

O presente subcapítulo apresenta directrizes para o desenvolvimento de um Mecanismo de Resposta a Reclamações (MRR) específico para o Projecto que será desenvolvido pelo empreiteiro. O âmbito deste MRR deverá incluir todas as reclamações associadas com o projecto.

Recomenda-se o desenvolvimento de um MRR abrangente, baseado nas directrizes providenciadas neste documento, o âmbito do qual deve incluir todas as actividades do Projecto. O MRR do projecto deverá ser um protocolo independente, integrado no Sistema de Gestão Ambiental e Social da HCB/ Empreiteiro.

2. Objectivos

O protocolo do MRR irá fornecer orientações para a gestão das sugestões e reclamações das comunidades e outras partes interessadas, ao longo de todas as fases do projecto. Este protocolo permitirá:

- Entender a forma como as partes interessadas percebem os riscos e impactos do projecto, de modo a ajustar as suas medidas e acções para atender às suas preocupações;
- Informar as partes interessadas e afectadas sobre o processo que será seguido para responder a reclamações;
- Atender e responder às reclamações das partes interessadas;
- Disponibilizar às partes afectadas um mecanismo de reclamação eficaz;
- Registar as sugestões das partes interessadas, como uma oportunidade para melhoria contínua, criando ou melhorando um sistema e processo de aprendizagem.

3. Público-Alvo

Este protocolo aplica-se a qualquer parte interessada (indivíduos, grupos de indivíduos, comunidades, empresas, instituições, ONGs, entre outros) afectada pelas actividades do projecto ou pelas actividades de empreiteiros contratados pelo Proponente para realizar qualquer trabalho no âmbito deste projecto. O MRR é assim uma ferramenta para a resolução de reclamações de partes interessadas, ao longo do ciclo do projecto.

4. Princípios

O protocolo é governado pelos seguintes princípios:

- Segurança: qualquer parte interessada ou afectada deverá sentir-se segura e confiante na apresentação de uma reclamação ou sugestão, sem receio de represálias;
- Acessibilidade: o protocolo deverá ser amplamente disponibilizado e facilmente acessível a qualquer parte interessada. A HCB/Empreiteiro fará todos os esforços razoáveis para disseminar o mecanismo e remover potenciais constrangimentos ao acesso do mesmo, como sejam linguagem, iliteracia e distância;
- Celeridade: todas as reclamações deverão ser geridas atempadamente, de modo a evitar que estas escalem para disputa e os riscos associados para o projecto;
- Respeito: o processo de resolução de reclamações estará em conformidade com as normas de direitos humanos internacionalmente reconhecidas, tais como os Pactos Internacionais dos Direitos Económicos, Sociais e Culturais e Direitos Civis e Políticos, a Convenção sobre a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres (CEDAW), Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CRPD), Comité para a Eliminação da Discriminação Racial (CERD) e Convenção sobre os Direitos da Criança, todos os quais foram ratificados por Moçambique;
- Transparência e Responsabilização: o processo de resposta a reclamações e seus resultados deverão ser suficientemente transparentes para responder às preocupações

de interesse público sem comprometer a privacidade e identidade dos indivíduos. Devem ainda ser, e ser percebidos como, justos, independentes e legítimos;

- **Previsibilidade:** o processo deve ser aplicado de forma consistente, com prazos definidos para cada etapa, e deve ser claro quanto ao tipo de processos e resultados que podem e não podem ser oferecidos.

5. Tipos de Reclamações e Sugestões

Existem três tipos de reclamações e sugestões:

- **Individual:** refere-se a uma reclamação ou sugestão apresentada por um membro individual das comunidades ou por outra parte interessada individual;
- **Grupo:** refere-se a uma reclamação ou sugestão apresentada por um grupo específico de indivíduos ou de partes interessadas, tais como um grupo de género, associação profissional, etc.;
- **Comunitária:** refere-se a uma reclamação ou sugestão que envolve uma comunidade no seu todo. Estas reclamações podem ser feitas numa reunião comunitária ou pelo líder comunitário, em nome da comunidade, explicando neste caso porque se trata de uma reclamação comunitária.

6. Recepção e Registo

Em conformidade com o princípio da acessibilidade, a HCB/Empreiteiro permitirá a apresentação de reclamações por múltiplos canais de comunicação, nomeadamente:

- Reclamação verbal presencial: refere-se a uma conversa formal ou informal com um representante da HCB/Empreiteiro;
- Reclamação escrita: refere-se a um registo num livro de reclamações, ou a uma carta, fax, ou *e-mail* formais;
- Reclamação por telefone: refere-se a uma conversa telefónica para um número dedicado (gratuito), incluindo mensagens gravadas deixadas no correio de voz.
- Canais confidenciais (como linha telefónica exclusiva ou contactos de ligação comunitária designados) conforme acordado para uso exclusivo como parte da operacionalização da política de género da HCB, actualmente em elaboração.

A HCB/Empreiteiro disponibilizará um Livro de Sugestões e Reclamações, em localizações específicas, nas comunidades e nas instalações da HCB/Empreiteiro. Qualquer pessoa afectada pode registar uma reclamação escrita nestes livros. Deverá ser disponibilizada assistência às partes interessadas para o registo da reclamação, conforme necessário. Como referido acima, podem também ser submetidas reclamações escritas por carta, fax ou *e-mail* formais.

No caso de reclamações verbais (presencialmente ou por telefone), o receptor deverá preencher o formulário apropriado no Livro de Sugestões e Reclamações, para permitir a abertura do processo (Anexo I). Nestes casos, o receptor deverá explicitamente referir que

aceita a sugestão ou reclamação e registar informação preliminar sobre a pessoa afectada (e.g., nome, comunidade / instituição, assunto, contacto).

A língua é frequentemente uma restrição à comunicação (especialmente na interacção com comunidades com baixos níveis de literacia). Assim, a HCB/Empreiteiro deverá assegurar que as reclamações e sugestões também possam ser feitas nas línguas locais. Deste modo, o protocolo deve adoptar tanto o português como as línguas locais como linguagens de comunicação.

7. Procedimento de Gestão de Sugestões/Pedidos e Reclamações

7.1. Procedimentos para a Gestão de Sugestões

As sugestões são tipicamente mais fáceis de gerir do que reclamações. A gestão de sugestões irá seguir as acções descritas na tabela seguinte.

Tabela Error! No text of specified style in document.-1 – Métodos de gestão de sugestões/pedidos

Fase	Acção	Pessoa / Entidade Responsável
Apresentação	- Apresentação da sugestão utilizando um dos canais de comunicação disponíveis (interacção em pessoa, livro de reclamações e sugestões, e-mail ou chamada telefónica).	Pessoa ou parte interessada afectada
Recepção e confirmação	- Recepção da sugestão; - Registo da sugestão no livro de reclamações e sugestões; - Envio de uma carta de confirmação de recepção, dentro de 5 dias.	HCB/Empreiteiro
Resposta	- Depois da devida análise da sugestão, preparar uma carta indicando o resultado da sugestão e entregá-la à pessoa afectada.	HCB/Empreiteiro
Fecho	- Após a entrega da carta de resposta, o assunto deverá ser considerado fechado. O Órgão de Relacionamento com as Comunidades da HCB será responsável por acções adicionais, se tal for necessário.	HCB/Empreiteiro

7.2. Procedimento de Gestão de Reclamações

A gestão de uma reclamação é mais complexa do que a de uma sugestão. O fluxograma e tabela seguintes sintetizam os passos a tomar para essa gestão.



Figura Error! No text of specified style in document.-1 – Fluxograma do Procedimento de Gestão de Sugestões/Pedidos e Reclamações

Tabela Error! No text of specified style in document.-2 – Métodos de gestão de reclamações

Fase	Acção	Pessoa / Entidade Responsável	Tempo
1. Apresentação	Apresentação da reclamação utilizando um dos canais de comunicação disponíveis (interacção em pessoa, livro de reclamações e sugestões, e-mail ou chamada telefónica).	Pessoa ou parte interessada afectada	Dia 1
2. Recepção	Recepção da reclamação; Registo da reclamação no livro de reclamações e sugestões; A confirmação da recepção das cartas é feita no acto da entrega, através do carimbo, assinatura e data da recepção. Nos casos em que a reclamação é remetida por e-mail, é enviada a resposta acusando a recepção...	HCB/Empreiteiro	Dia 7
3. Confirmação	Clarificação e Confirmação das questões em causa na reclamação, através de uma reunião com a pessoa afectada; Acordo preliminar (se aplicável).	HCB/Empreiteiro Pessoa ou parte interessada/ afectada	Dia 7
4. Análise	Análise da reclamação para confirmação dos factos alegados;	HCB/Empreiteiro Pessoa ou parte interessada afectada Outros, conforme necessário	Dias 7 - 14

Fase	Acção	Pessoa / Entidade Responsável	Tempo
5a. Resolução ou 5b. Recurso	Proposta de resolução; Aceitação ou recurso; Registo da proposta de resolução no livro de reclamações e sugestões.	HCB/Empreiteiro Pessoa ou parte interessada afectada Outros, conforme necessário	Dias 15 - 28
6. Acordo	Reunião com a pessoa afectada para comunicar a proposta de resolução, atingir um acordo mútuo e assiná-lo.	HCB/Empreiteiro Pessoa ou parte interessada afectada	Dia 29
7. Fecho	Entrega de uma carta de fecho à pessoa ou parte interessada afectada; Registo do fecho da reclamação no livro de reclamações e sugestões.	HCB/Empreiteiro	Dia 30
8. Seguimento	Implementação de medidas correctivas ou compensatórias acordadas que requerem um cronograma	HCB/Empreiteiro / parte responsável	De acordo com o cronograma acordado

A HCB/Empreiteiro deverá gerir uma reclamação dentro de um período de 30 dias desde a recepção da mesma. Nos casos em que seja necessário mais do que 30 dias para proceder à investigação, a HCB/Empreiteiro deverá notificar (por escrito antecipadamente) a parte interessada, indicando os motivos do atraso.

Caso o queixoso não concorde com a proposta de resolução, e não seja possível chegar a um acordo sobre a mesma, o queixoso poderá solicitar que a reclamação seja escalada aos Directores da HCB/Empreiteiro, que irão rever o processo e comunicar a sua decisão ao queixoso dentro de 29 dias.

Se o queixoso não concordar com a resolução proposta pelos Directores da HCB/Empreiteiro, tem o direito de apelar a uma terceira parte, que se propõe aqui ser o Comité de Arbitragem. O Comité de Arbitragem será composto por representantes seniores de:

- HCB/Empreiteiro;
- Representantes do Governo Distrital ou liderança comunitária (conforme aplicável);
- Representantes da comunidade (mínimo de dois, homem e mulher);
- Representante das partes interessadas e afectadas;
- Especialistas, conforme necessário e acordado.

O Comité de Arbitragem irá analisar o caso e chegar a uma decisão. As decisões feitas por este fórum serão consideradas finais, no que concerne ao âmbito deste protocolo de gestão de reclamações. Se o queixoso não concordar com a decisão do Comité de Arbitragem, poderá escalar o assunto ao sistema judicial. Neste caso, será providenciado ao queixoso informação sobre o seu direito de agravamento e sobre o canal judicial apropriado, ou mecanismos disponíveis de resposta a reclamações do Banco Africano de Desenvolvimento, para onde direccionar a sua reclamação. Este nível de agravamento está, no entanto, fora do âmbito deste protocolo de gestão.

Anexo 4. Formulário de Registo de Reclamação

MECANISMO DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES			
REGISTO DA RECLAMAÇÃO			
ID da Reclamação	Data	Registado por	
Nome Reclamante		Organização	Contacto
Detalhes da Reclamação <i>(incluindo data, hora, pessoas envolvidas, testemunhas, eventos, expectativas, etc.)</i>			
Resultados da análise da reclamação (breve descrição do caso e resultados do exame, anexar documentação de apoio)			
Ações propostas para resolver a reclamação (anexar páginas adicionais e a documentação de apoio se necessária)			
Ação		Data de finalização	Data Encerramento
1.			
2.			
3.			
Ações propostas comunicadas ao reclamante		por	
		Data	