



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

INSTITUTO NACIONAL DE GOVERNO ELECTRÓNICO

ECONOMIA DIGITAL E GOVERNAÇÃO ELECTRÓNICA

Project N° P172350

**Código de Práticas de Tecnologias de Informação e
Comunicação e Gestão de Resíduos de Equipamentos
Eléctricos e Electrónicos**

VERSÃO DRAFT

Abril, 2021

Índice

ÍNDICE	1
LISTA DE ABREVIATURAS	2
1. INTRODUÇÃO	3
1.1 OBJECTIVO	3
1.2 ÂMBITO	3
1.3 RESPONSABILIDADE NA IMPLEMENTAÇÃO DO PROCEDIMENTO.....	3
2 BREVE DESCRIÇÃO DO PROJECTO	4
2.1 PRINCIPAIS ACTIVIDADES	4
3 QUADRO LEGAL	5
3.1 CONTEXTO LEGAL E REGULADOR NACIONAL	5
3.2 CONVENÇÕES INTERNACIONAIS ASSOCIADAS	6
3.3 QUADRO AMBIENTAL E SOCIAL DO BANCO MUNDIAL	6
4 LISTA (NEGATIVA) DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS DE AQUISIÇÃO PROIBIDA PELO PROJECTO	7
5 CÓDIGO DE PRÁTICAS PARA TICS	7
5.1 ENQUADRAMENTO.....	7
5.2 SELECÇÃO E INTERACÇÃO COM BENEFICIÁRIOS.....	7
5.3 MINIMIZAÇÃO DE DESPERDIÇO E POLUIÇÃO AMBIENTAL.....	8
5.4 SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL.....	11
5.5 USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	11
6 CÓDIGO DE PRÁTICAS PARA GESTÃO DO LIXO ELECTRÓNICO	12
6.1 ENQUADRAMENTO.....	12
6.2 PROBLEMATIZAÇÃO	13
6.3 IMPLEMENTAÇÃO DO CÓDIGO	13
6.4 REQUISITOS A SEREM ADOPTADOS.....	14
6.2.1. MEDIDAS GERAIS	14
6.2.2. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE GESTÃO DE RESÍDUOS DE EQUIPAMENTOS E ELÉCTRICOS.....	14
7 MONITORIA E REPORTE	16
ANEXOS	17
ANEXO 1. DADOS ADICIONAIS DA DESCRIÇÃO DO PROJECTO	18
ANEXO 2. FORMULÁRIOS-MODELO PARA REGISTO DE NÃO CONFORMIDADES.....	19

Lista de abreviaturas

BM	Banco Mundial
CFCs	Clorofluorcarbonetos
CIRESP	Comissão Interministerial da Reforma do Sector Público
CRT	tubos de raios catódicos
COVID-19	Doença por Coronavírus – 2019 (Coronavirus Disease 2019)
EDGE	Economia Digital e Governação Electrónica de Moçambique
ESRC	Classificação do Risco Ambiental e Social/Environmental and Social Risk
FISPOQ	Ficha de Informação de Segurança de Produto Químico
GdM	Governo de Moçambique
HIV	Vírus da Imunodeficiência Humana
LED	Diodo Emissor de Luz (Light Emitting Diode)
MCTES	Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
MF	Ministério das Finanças
MISAU	Ministério da Saúde
NAS	Norma Ambiental e Social
OMS	Organização Mundial da Saúde
PCB	Bifenilpoliclorado
PEPI	Plano de Engajamento de Partes Interessadas
PME	Pequena e Média Empresa
QAS	Quadro Ambiental e Social
REEE	Resíduos de Equipamentos Eléctricos e Electrónicos
RH	Recursos Humanos
SARS-CoV	Síndrome Respiratória Aguda Grave (Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus)
SEJE	Secretaria de Estado da Juventude e Emprego
SIDA	Síndrome da imunodeficiência adquirida
TICs	Tecnologias Informação e Comunicação
UIP	Unidade de Implementação do Projecto
VBG	Violência Baseada no Género
CCL4	Tetracloro de carbono

1. Introdução

O Governo de Moçambique (GdM), com o apoio do Banco Mundial, está a preparar o projecto Economia Digital e Governança Electrónica de Moçambique (doravante denominado Projecto ou EDGE), com vista a maximizar a ampla distribuição dos benefícios da transformação digital, promovendo reformas que i) melhorem a capacidade do governo em gerir a transformação digital do país, ii) diminuam as barreiras para o crescimento empresarial digital e iii) aprimorem as habilidades para atender os requisitos da economia digital. O projecto será implementado à nível nacional.

Este Procedimento estabelece requisitos de boas práticas para trabalhos de Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) e boas práticas de gestão de Resíduos de Equipamentos Eléctricos e Electrónico Electrónico (REEE), para garantir a implementação das actividades do projecto de forma segura e em conformidade com os requisitos ambientais e sociais da legislação moçambicana e do Banco Mundial.

O Procedimento será incluído nos documentos do contracto conforme apropriado e a sua implementação é estatutária e sujeita a monitoria durante o decurso das actividades do Projecto.

Este documento é dinâmico, podendo ser modificado sobre aprovação (não objecção) do Banco Mundial de acordo com mudanças ou melhor clareza do escopo das actividades.

1.1 Objectivo

Este Procedimento visa estabelecer os requisitos para mitigar e gerir impactos e riscos potenciais do projecto sobre o meio ambiente e comunidades envolventes, advindos dos trabalhos de tecnologias de informação e comunicação, incluindo aquisição de equipamentos e gestão dos equipamentos redundantes e obsoletos.

Considera-se que com a aplicação do Procedimento, essas actividades irão gerar impactos mínimos e reversíveis.

1.2 Âmbito

O presente Procedimento aplica-se a todas actividades de TICs e gestão de seus resíduos a nível do Projecto. É um documento vinculativo para o Projecto, aplicável às empresas e indivíduos que executam actividades no contexto do presente projecto.

1.3 Responsabilidade na implementação do Procedimento

- UIP (CIRESP/MCTES/MTC) - tem a responsabilidade da gestão geral do projecto e da contratação e monitoria de trabalhadores (directos e indirectos) e provedores de serviços do Projecto. Devem incluir o procedimento nos documentos de concurso e contratos.
- Departamento/sector aquisições/procurement/logística - responsável por incluir o procedimento nos documentos de concurso e contratos de fornecimento de equipamentos eléctrico e electrónico; de gestão de resíduos; e serviços de TICs, incluindo treinamentos do sector.
- Departamento/sector de património/economato - responsável por inventariar e manter actualizado o inventário de equipamentos electrónicos e electrónicos e seus componentes (incluindo os equipamentos redundantes, obsoletos ou em fim de vida). Controlo a localização, responsáveis/usuários e emite autorização de saída dos resíduos dos locais em armazenamento e coordena a sua destinação final de acordo com o Procedimento.

- Especialista de Salvaguardas - tem a responsabilidade de divulgar o Procedimento, treinar os trabalhadores envolvidos no projecto e assegurar a implementação das boas práticas (para trabalhadores de TICs e gestão do lixo electrónico). Assegura a integração nos contratos e monitoraria da conformidade com o Procedimento e reporta as inconformidades ao coordenador do Projecto.
- Funcionários do projecto (directos e de empresas contratadas e subcontratadas) - têm a responsabilidade de cumprir com os requisitos estabelecidas no Procedimento e garantir a protecção do meio ambiente, segurança ocupacional e saúde e segurança comunitária.
- Empresas contratadas, subcontratadas ou beneficiárias - assegurar o treinamento dos seus trabalhadores e garantir a implementação eficaz dos requisitos nas suas actividades e de seus subcontratados.

2 Breve descrição do Projecto

O objectivo de desenvolvimento do projecto é melhorar o acesso dos cidadãos a serviços governamentais selecionados e promover o crescimento de negócios digitais nacionais.

O projecto será implementado a nível em escritórios de instituições públicas pequenas e medias empresas do ramo digital com vista a melhorar a prestação de serviços para o governo e cidadãos, e aumentar o número de negócios digitais, empregos e crescimento económico.

Isto acontecerá por meio i) reformas que agilizam os processos de prestação de serviços (ex. registro civil simplificado), ii) simplificação de processos, eliminando redundâncias em serviços essenciais para os cidadãos e o sector privado (ex. simplificação do registro de empresas); iii) desbloqueio do potencial digital do setor privado, para maximizar investimentos e o crescimento; e iv) complementaridade com projectos do Banco Mundial que prestam outros serviços.

Maiores detalhes do Projecto e suas componentes, incluindo a descrição de potenciais benefícios em Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e potenciais equipamentos que poderão, a médio prazo, incrementar a geração Resíduos de Equipamentos Eléctrico e Electrónicos (REEE) são apresentados no [Anexo 1](#).

2.1 Principais actividades

As principais actividades a desenvolver no âmbito do projecto incluem:

- Assistência técnica
 - contratação de consultores e / ou empresas especializadas para revisar e desenvolver reformas nas estruturas regulatórias básicas, promover a inclusão digital e conduzir um programa de desenvolvimento de habilidades em larga escala (capacitações e formações).
- Fornecimento de equipamento e material
 - aquisição e instalação de servidores, *switches*, roteadores, armazenamento, comunicações, energia auxiliar (iluminação, serviços de protecção, fonte de alimentação ininterrupta), energia de refrigeração (ar condicionado unidades, *chillers*, ventiladores, motores), servidores e equipamentos de processamento e sistemas de armazenamento (fita e disco).

- Desenvolvimento do sector público e privado (treinamento e assistência)¹
 - fomento directo ou criação de mecanismos de financiamento liderado pelo sector privado para apoiar as capacidades digitais dos empreendedores e Pequenas e Médias Empresas.

3 Quadro legal

3.1 Contexto legal e regulador nacional

Moçambique dispõe de diferentes instrumentos legais aplicáveis para TICs, gestão de REEE e gestão de riscos e impactos ambientais do Projecto. Incluem:

Instrumento	Descrição
Constituição, 2004	Constituição da República de Moçambique
Lei nº 20/97, de 1 de Outubro	Lei do Ambiente
Lei nº 16/2014, de 20 de Junho	Lei da Conservação da Biodiversidade
Decreto 67/2010, de 31 de Dezembro	Regulamento sobre Padrões de Qualidade Ambiental e Emissão de Efluentes
Decreto 24/2008, de 1 de Julho	Regulamento sobre a Gestão das Substâncias que Destroem a Camada de Ozono
Decretos 83/2014, de 31 de Dezembro	Regulamento sobre Gestão de resíduos Perigosos e respectivos anexos
Decreto 94/2014, de 31 de Dezembro	Regulamento Sobre a Gestão de Resíduos Sólidos Urbanos
Lei nº 23/2007	Lei do Trabalho
Lei nº 5/ 2002	Lei de Protecção dos trabalhadores com HIV/SIDA
Decreto no 62/2013 de 4 de Dezembro	Regulamento que Estabelece o Regime Jurídico de Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais
Lei n.º 35/2014, de 31 de Dezembro	Lei da revisão do Código Penal.
Lei n.º 3/2017, de 9 de Janeiro	Lei das Transacções Electrónicas
Lei n.º 4/2016, de 3 de Junho.	Lei de Telecomunicações
Decreto nº 75/2014, de 12 de Dezembro	Regulamento de Controlo de Tráfego de Telecomunicações
Decreto nº 67/2017, de 1 de Dezembro	Regulamento do Quadro de Interoperabilidade de Governo Electrónico
Resolução nº 17/2018, de 21 de Junho	Política para a Sociedade da Informação de Moçambique
Resolução Nº 1/94, de 24 de Agosto ³²	Ratifica a Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre as Alterações Climáticas
Resolução Nº 10/2004, de 28 de Julho de 2004.	Ratifica o Protocolo de Kyoto, sobre a redução de gases de efeito estufa à atmosfera
Resolução Nº 19/96, de 26 de Novembro	Ratifica a Convenção sobre a Proibição de Importação para África e Controlo de Movimentos Transfronteiriços e Gestão de Resíduos Perigosos em África
Resolução Nº 18/96, de 26 de Novembro	Ratifica a Convenção de Basileia sobre o controlo de movimentos transfronteiriços de Lixos Perigosos e sua Eliminação
Resolução Nº 8/93, de 8 de Dezembro	Ratifica a Convenção de Viena para a Protecção da Camada de Ozono
Resolução Nº 9/2009 de 18 de Setembro	Ratifica o acordo sobre Alterações de Montreal, 1997 e de Beijing, 1999 ao Protocolo de Montreal de 1987 sobre as substâncias destruidoras da Camada de Ozono

¹ O projecto estimulará o crescimento do sector de mão de obra intensiva (ou seja, *Call Centers*, Animação, Terceirização de Processos de Negócios, Terceirização de Processos de Conhecimento) por meio de apoio político, institucional e consultivo ao MCTES ou APIEX

O país não dispõe, até a data, de políticas e legislação específicas sobre a gestão de REEE, sendo estes tratados como resíduos perigosos, independentemente da tipologia, riscos e potencial económico de reciclagem. Assim, na ausência de legislação específica, estão sujeitos a observância do Regulamento sobre a Gestão de Resíduos Perigosos (Decreto n.º 83/2014, de 31 de Dezembro). As convenções internacionais associadas a gestão REEE foram ratificadas pelo país, pelo que a sua gestão deve obedecer a esses

3.2 Convenções internacionais associadas

Moçambique é signatário de diversas convenções internacionais relacionadas a protecção ambiental e social. Grande parte das disposições constantes das convenções estão transpostas na legislação nacional ou em documentos políticos e/ou estratégicos. Para o âmbito do projecto, estão listados na tabela abaixo as directrizes internacionais aplicáveis.

Convenção	Ano de ratificação
Qualidade do Ar	
Convenção de Viena sobre a Protecção da Camada de Ozono de 1985; Protocolo de Montreal sobre Substâncias que Destroem a Camada de Ozono de 1987 e as respectivas emendas efectuadas em Londres – 1990 e Copenhaga - 1992	1993
Convenção Quadro das Nações Unidas sobre as Alterações Climáticas, de 1992	1994
Protocolo de Quioto de 1997	2004
Resíduos Perigosos	
Convenção de Bamako sobre a Interdição da Importação de Lixos Perigosos e Controlo da Movimentação Transfronteiriça desses lixos em África, de 1991	1996
Convenção de Basileia sobre o controlo de movimentos transfronteiriços de resíduos perigosos e sua eliminação de 1989	1996
Outras	
Convenção de Estocolmo sobre Poluentes Orgânicos e Persistentes de 2001	2004
Segurança Cibernética	
Convenção da União Africana sobre Segurança Cibernética e Protecção de Dados Pessoais, convenção da união Europeia sobre Ciber-segurança	-

3.3 Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial

O Grupo Banco Mundial (BM) colocou em vigor o Quadro Ambiental e Social (QAS), que estabelece o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável. O QAS comporta dez (10) Normas Ambientais e Sociais (NAS) que estabelecem os requisitos obrigatórios a serem cumpridos pelos Mutuários na gestão dos riscos e impactos de um projecto financiado pelo Banco, melhorando o desempenho socioambiental através de uma abordagem baseada em riscos e resultados.

Uma Classificação do Risco Ambiental e Social (ESRC - abreviado do inglês *Environmental and Social Risk Classification*) realizada durante a revisão do conceito do Projecto (documento divulgado ao público pelo Banco Mundial com código número ESRSC01685) revela que as actividades do Projecto têm potencial de “baixo” risco ambiental e “moderado” risco social, porém, prevê-se a geração mínima de resíduos sólidos urbanos e de REEE. Os REEE, constituem preocupação do ponto de vista ambiental (ver [Secção 6.2](#)).

O presente documento é elaborado com base na NAS3 do BM: Eficiência de Recursos e Prevenção e Gestão da Poluição, que tem por objectivo:

- Promover o uso sustentável dos recursos, incluindo energia, água e matérias-primas.
- Evitar ou minimizar os impactos negativos na saúde humana e meio ambiente, evitando ou minimizando a poluição proveniente das actividades do projecto.
- Evitar ou minimizar as emissões de poluentes de curta e longa duração relacionadas com o projecto.
- Evitar ou minimizar a geração de resíduos perigosos e não perigosos.
- Minimizar e gerir os riscos e impactos associados ao uso de pesticidas.

4 Lista (negativa) de materiais e equipamentos de aquisição proibida pelo projecto

Em função da disponibilidade de materiais alternativos de menor impacto ambiental no mercado moçambicano e/ou banimento de determinados materiais a nível internacional e nacional, os seguintes artigos não devem ser adquiridos a nível do Projecto:

- Monitores com tubos de raios catódicos (CRT), vulgarmente chamados por monitores concunda. No seu lugar pode se adquirir monitores LED
- Lâmpadas incandescentes e fluorescentes, incluindo as lâmpadas fluorescente compactas² localmente conhecidas por lâmpadas de baixo consumo. Alternativamente deve se adquirir lâmpadas LED.
- Equipamentos de refrigeração, aerossóis, extintores de incêndio e outros equipamentos contendo os gases clorofluorcarbonetos (CFCs), halogénios (Halon 1211, 1301, 2402), tetracloro de carbono (CCL4).
- Equipamentos eléctricos contendo óleo PCB (geradores, transformadores, condensadores, etc).
- Qualquer equipamento ou material que contenha substâncias banidas, descritas no Artigo 2 na Resolução nº 78/2009, de 22 de Dezembro.

5 Código de Práticas para TICs

5.1 Enquadramento

O objectivo deste Código de Práticas é de garantir o uso sustentável e inclusivo dos recursos disponibilizados pelo projecto e garantir a segurança dos trabalhadores, do meio ambiente e a protecção dos dados por meio do cumprimento requisitos que se seguem.

5.2 Selecção e interacção com beneficiários

Descritor (<i>impacto e sua fonte</i>)	Medidas de Gestão (<i>mitigação/potenciação</i>)
Risco de exclusão social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O Projecto deverá elaborar e colocar em prática uma eficiente Estratégia de Comunicação, por forma a divulgar o projecto às comunidades e grupos-alvo conforme discutido no Plano de Engajamento de Partes Interessadas (PEPI) do Projecto. ▪ Deverá se interagir com outros sectores (Secretaria de Estado da Juventude e Emprego - SEJE, Indústria e Comércio - IPME, Amostra de Ciência e Tecnologia - MCTES, etc.) para apoio na identificação de candidatos qualificados (ex. inovadores e empresas iniciantes (<i>start-ups</i>) em TICs). Algumas sugestões de entidades relevantes estão disponíveis no PEPI do Projecto.
Risco de obtenção de número reduzido de candidatos qualificados	
Risco de criação de expectativas elevadas em relação ao Projecto	

² Lâmpada (ou tubo) fluorescente, é uma lâmpada de descarga de gás de vapor de mercúrio de baixa pressão que usa fluorescência para produzir luz visível. O símbolo (Hg) indica que esta lâmpada contém mercúrio.

Descritor (<i>impacto e sua fonte</i>)	Medidas de Gestão (<i>mitigação/potenciação</i>)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deverá se usar de forma massiva as plataformas digitais (página web e redes sociais) e canais formais de âmbito nacional e comunitário (rádios, televisões, jornais, boletins informativos, etc.) para a divulgação do projecto. ▪ O Projecto deverá prever cotas para grupos desfavorecidos em oportunidades de formação/financiamento (empresas rurais, lideradas raparigas, jovens com deficiência, vítimas de abusos sexuais, jovens órfãos, jovens que cuidam de idosos/doentes crónicos e outros grupos vulneráveis e carenciados).
Risco de comportamentos desviantes na equipe de implementação do projecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O Projecto e pessoas envolvidas devem pautar por transparência na interacção com o grupo-alvo, evitando tirar benefícios próprios ou cobrar aos candidatos. ▪ Os funcionários directos e de provedores de serviços, não podem ser beneficiários nem pertencer a nenhum grupo candidato a financiamento pelo Projecto. ▪ Está a estes vedada a prestação de serviços de consultoria e de fornecimento de bens aos candidatos no âmbito da abordagem do Projecto.
Risco de frustração de expectativas dos beneficiários	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os fundos e bens adquiridos devem ser utilizados para desenvolver actividades para as quais foram concebidas. Caso se registem desvios do subprojecto, o projecto vê-se no direito de suspender ou cancelar o termo de compromisso e exigir a restituição dos recursos transferidos ou pagos.

5.3 Minimização de desperdício e poluição ambiental

Descritor (<i>impacto/risco e sua fonte</i>)	Medidas de Gestão (<i>mitigação/potenciação</i>)
Água (contribuição para o esgotamento dos recursos devido ao consumo da água para usos de escritório)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar que as torneiras e autoclismos estão em boas condições (não gotejam). ▪ Racionalizar o uso de água na lavagem de loiças, equipamentos, etc. ▪ Optimizar o consumo de água (usar apenas o estritamente necessário) nos diferentes usos (lavagens de mãos, descargas de autoclismos, etc.). ▪ Sensibilizar e divulgar aos colaboradores, medidas simples de poupança de água. ▪ Fechar completamente as torneiras após utilização (caso não sejam temporizadas). Em caso de fuga, avisar o responsável de manutenção para assegurar a sua reparação. ▪ Verificar se o autoclismo fica bem fechado após utilização. ▪ Sempre que se espere pela água quente, colocar um balde debaixo da torneira para poder reutilizá-la;
Energia (contribuição para a pressão e esgotamento dos recursos naturais devido ao consumo inconsciente da energia eléctrica)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Investir em equipamentos de elevada eficiência energética; ▪ Sempre que possível, promover a utilização de energias renováveis (Energia solar, sistemas solares térmicos ou fotovoltaicos; etc); ▪ Equipar os computadores e impressoras com um sistema de hibernação, quando estes não são usados num período de uma hora; ▪ Assegurar a manutenção periódica e o correcto isolamento das instalações e equipamentos; ▪ Garantir temperaturas adequadas de funcionamento dos sistemas de climatização e não utilizar os mesmos com as portas abertas, excepto se em situações que justifiquem (ex. arejar para prevenção do COVID 19); ▪ Privilegiar o aproveitamento da iluminação natural durante o dia, e verificar se todos os equipamentos não necessários são desligados após encerramento do estabelecimento (Ex.: lâmpadas, aparelhos de ar condicionado, computadores, etc.). ▪ Optar pelo uso de monitores e lâmpadas LED (Light Emitting Diode, em português diodo emissor de luz) consomem menos energia e oferecem maior durabilidade. ▪ Incorporar sistemas de iluminação automatizados que façam ajustes com base na ocupação da sala ou na disponibilidade da luz do dia.
Efluentes Líquidos (Contaminação dos solos, água superficial e subterrânea por águas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguir as medidas estabelecidas no descritor de mitigação do desperdício da água, proporcionando assim a minimização da geração dos efluentes líquidos. ▪ Os efluentes líquidos domésticos (os produzidos nos escritórios) devem ser destinados a estação de tratamento de águas residuais (ETAR) ou tanques de retenção (fossa séptica) preparados por forma a garantir a infiltração ambientalmente segura.

Descritor <i>(impacto/risco e sua fonte)</i>	Medidas de Gestão (mitigação/potenciação)
residuais e produtos químicos.)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O armazenamento de substâncias perigosas, tais como lubrificantes, óleos, combustíveis deve ocorrer em locais adequados (resguardados de intempéries, impermeabilizados) e de acesso condicionado. ▪ Proibir a descarga de óleos ou outras substâncias perigosas (ex. óleos, solventes e detergentes concentrados) para o solo ou linhas de drenagem. ▪ Quaisquer actividades que requeiram o uso de óleos deverão ser realizadas em áreas impermeabilizadas (se necessário com recurso a um plástico de elevada densidade). ▪ Se for necessário usar/acondicionar quantidades elevadas de produtos químicos (de momento não previsto) deverá se prover kits para contenção de derrames (incluindo balde com serradura, areia ou outro produto absorvente, pás e recipientes para recolha do material derramado). ▪ Não armazenar substâncias perigosas a menos de 200 m de cursos de água naturais. ▪ Não fazer a lavagem de materiais e equipamentos em locais sem sistema de fossas sépticas adequadas ou nas margens dos rios, lagos e outros recursos hídricos.
Resíduos sólidos (aplicável a resíduos sólidos urbanos)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reduzir a produção de resíduos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Seleccionar produtos com menor quantidade de embalagem; ○ Evitar produtos descartáveis, optando por produtos reutilizáveis. ○ Preferir a utilização do sistema de eco-recarga e/ ou produtos concentrados. ○ Ir às compras com sacolas para não ter de trazer sacos plásticos. ○ Optar por equipamentos e consumíveis cujos resíduos tenham menor impacto ambiental (ex. substituição de lâmpadas fluorescentes (que contem mercúrio) por lâmpadas LED). ▪ Separar e acondicionar devidamente os resíduos indiferenciados em sacos apropriados, para minimizar maus cheiros. ▪ Assegurar adequada gestão das pequenas quantidades de resíduos perigosos que resultam da utilização de certos materiais e produtos (ex. detergentes, agentes à base de lixívia, solventes orgânicos, aerossóis, agentes de desentupimento, tintas, vernizes, agentes desengordurantes). ▪ Reaproveitar papéis de fotocópias como rascunho, utilizando o verso para fazer apontamentos/anotações. ▪ Sempre que possível, os resíduos sólidos biodegradáveis deverão ser tratados localmente, transformando-os em composto orgânico. Práticas de uso de composto orgânico deverão ser disseminadas nos distritos seleccionados; ▪ Na ausência da opção acima, os resíduos orgânicos em volumes equiparados a domésticos/escolares podem ser enterrados no quintal. ▪ Maximize a reutilização de resíduos (reaproveitamento de garrafas e embalagens, etc.). ▪ Maximização da reciclagem de resíduos, separando resíduos recicláveis (plásticos, metal, vidro, papel) e identificar e doar a pessoas que os precisam. ▪ Deposição de resíduos equiparados a resíduos sólidos urbanos em contentores existentes no bairro/localidade, para esse fim, quando disponíveis. ▪ É proibido a queima ou abandono de resíduos, incluindo deita-los ao chão.
Qualidade do ar (Emissões atmosféricas de poeiras e gases poluentes como resultado de diversas actividades)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar a utilização racional de equipamentos e veículos motorizados (geradores e viaturas) por forma a assegurar poupança económica e evitar emissão de poeiras, gases de combustão e consumos desnecessários com impactos ao ambiente e a ou seja: <ul style="list-style-type: none"> ○ assegurar a manutenção preventiva regular e limpeza adequada dos equipamentos e veículos a motor (ex. substituição de filtros) para que não gerem gases em demasia. ○ conduzir com velocidade moderada. ○ otimizar o trajecto de deslocações para uma maior rentabilidade do trabalho, economia de tempo e redução de poluição. ▪ Manter correctamente fechados os recipientes com combustíveis, tintas, produtos de limpeza para evitar a libertação de compostos poluentes. ▪ Sensibilizar aos colaboradores da importância da utilização racional dos equipamentos, por forma a reduzir custos e emissões. ▪ Promover o plantio e presença de plantas e árvores, funcionam como filtro natural de ar e ajudam a regular a temperatura ambiente.

Descritor (impacto/risco e sua fonte)	Medidas de Gestão (mitigação/potenciação)
<p>Ambiente sonoro</p> <p>(geração de ruído por equipamentos e viaturas ou actividades ruidosas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sempre que possível os equipamentos ruidosos (ex. geradores, motores de ar-condicionado) devem estar distante de escritórios e locais de permanência constante de colaboradores. ▪ Deve-se fazer a manutenção preventiva de equipamentos e veículos para tornar mínimas as emissões de poluentes e ruídos. ▪ Sempre que possível deve-se optar por equipamentos com menor poluição (ex. geradores equipados de dispositivos silenciadores). ▪ Sensibilizar os Colaboradores e potenciais beneficiários para a adopção de boas práticas de forma a minimizar o ruído gerado em diferentes actividades.
<p>Solos e água</p> <p>(Contaminação dos solos e água por produtos químicos, seus resíduos e águas residuais)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os produtos químicos (óleos, combustíveis, solventes, etc.) devem estar acompanhados da respectiva Ficha de Informação de Segurança de Produto Químico (FISPQ - também conhecidos por MSDS) e as pessoas que o manuseiam devem conhecer o seu conteúdo para actuação adequada em caso de emergência³. ▪ Assegurar a adequada gestão das pequenas quantidades de resíduos perigosos, que resultam da utilização de certos materiais e produtos (ex. detergentes amoniacais, agentes à base de lixívia, solventes orgânicos, aerossóis, agentes de desentupimento, tintas, vernizes, agentes desengordurantes). ▪ Elaborar e implementar um plano de emergência adequado ao contexto local para actuação em caso de derrame de substâncias químicas. ▪ Todos os produtos químicos devem estar identificados com a etiqueta do fornecedor. ▪ Caso utilize uma embalagem para acondicionar um determinado produto que não seja a original, deve identificar a embalagem por forma a indicar o produto existente e os perigos associados. ▪ Não deixar os recipientes abertos quando não estão em utilização. ▪ Utilizar os produtos químicos, sempre que possível, em locais bem ventilados, longe de fontes de ignição e de calor. ▪ Quando manusear óleos, utilizar bacia de retenção para prevenir derrames. ▪ Não misturar óleos ou solventes usados com características diferentes. ▪ Os produtos químicos devem ser armazenados distante de cursos de água, em locais cobertos, pavimentados e com acesso vedado (fechado) a estranhos e crianças. ▪ É proibido a descarga de óleos ou outras substâncias perigosas para os rios, solo ou linhas de drenagem.
<p>Consumo de tinteiros, toner, papel</p>	<p>Sempre que possível:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Imprima apenas quando for estritamente necessário. Trabalhar em suporte informático, evitando imprimir. ▪ Fazer as correcções aos seus textos directamente no computador/telemóvel, pré-visualize os documentos antes de imprimir, assim pode verificar a formatação e correcção, evitando impressões excessivas. ▪ Imprimir e fotocopiar em frente e verso. ▪ Imprimir a preto e branco. ▪ Activar o modo de poupança de toner ao imprimir. ▪ Promover a utilização de toner e tinteiros reciclados. Ao invés de toners/tinteiros reenchidos, tenha preferência por toners re-manufacturados (tem qualidade similar aos originais). ▪ Promover a compra de papel reciclado, sempre que possível; ▪ Reuse a face não usada de papeis para anotações, pode também criar um bloco de notas; ▪ Aderir a arquivos e correspondência electrónica para reduzir a quantidade de papel por gerir.

³ Ficha de Informação de Segurança de Produto Químico (FISPQ - também conhecidos por MSDS) é um documento que fornece informações detalhadas sobre o produto químico e acções de emergência a serem adoptadas em caso de acidente. É um documento obrigatório que deve ser obtido no fornecedor do produto (geralmente disponível na internet) e o seu conteúdo deve ser conhecido por quem utiliza, movimenta ou transporta o produto.

Descritor (<i>impacto/risco e sua fonte</i>)	Medidas de Gestão (<i>mitigação/potenciação</i>)
	Quando assumidas como cultura empresarial, além de proteger ao meio ambiente, as medidas acima ajudam a minimizar custos operacionais.

5.4 Saúde e Segurança Ocupacional

Descritor (<i>impacto/risco e sua fonte</i>)	Medidas de Gestão (<i>mitigação/potenciação</i>)
Saúde e Segurança Ocupacional (COVID-19, ITS's HIV/SIDA, malária, e outras doenças prevalentes ou epidémicas) (riscos de acidentes rodoviários ou ocupacionais)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar medidas descritas no Procedimento de Gestão de Mão de Obras (PGMO) e no protocolo da COVID-19, ambos desenvolvidos no âmbito do presente projecto ▪ Implementação de código de conduta (proibição de uso ou consumo de álcool, drogas ou outras substâncias, acções ilegais, comportamento irresponsável e falta de cuidado) - disponível no PGMO.

5.5 Uso de Tecnologias de Informação e Comunicação

Descritor (<i>impacto/risco e sua fonte</i>)	Medidas de Gestão (<i>mitigação/potenciação</i>)
Conduta profissional (perda de informações e comprometimento do projecto devido a actos desviantes)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aceder arquivos, programas, e-mail e recursos da Internet de forma adequada, respeitando a si e aos outros: <ul style="list-style-type: none"> ○ respeitando os direitos, crenças e pontos de vista dos outros ○ seguir os mesmos padrões de comportamento online que se espera de alguém na vida real ○ observar as regras de direitos autorais, respeitando as informações, ideias e trabalhos de outros, reconhecendo o autor ou editor das informações da Internet ▪ Não usar o material da Internet de maneira que viole as leis de direitos autorais. ▪ Não usar as TICs para aceder materiais que: <ul style="list-style-type: none"> ○ sejam obscenos (por exemplo, pornografia). ○ defender actos ilegais ○ defender a violência ou discriminação contra outras pessoas ▪ Não distribuir informações privadas, incluindo e-mail, fotos ou gravações, localização física sobre outra pessoa sem sua permissão. ▪ Não tirar fotos, gravações de som ou vídeo de pessoas, incluindo figuras de fundo e vozes, sem permissão.
Proteção física do equipamento (pode favorecer a perda dos equipamentos ou prováveis furtos)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proteger e usar equipamentos e recursos de TICs fornecidos pela entidade empregadora para fins do trabalho do âmbito do projecto de modo a: <ul style="list-style-type: none"> ○ assumir a responsabilidade pela segurança de todos equipamentos (computadores pessoais, tablets, etc) ○ proteger contra perdas ou roubo ○ desconectar ou travar dispositivos quando deixados sem supervisão; ○ implementar um mecanismo de acesso seguro, como senha ou outros procedimentos necessários ▪ Evitar deixar dispositivos sem vigilância em locais públicos, mesmo que fisicamente protegidos ▪ Assegurar que os locais de armazenamento dos equipamentos de TICs estão devidamente protegidos (podendo ser trancado no final do trabalho)
Segurança electrónica (Risco de exposição e comprometimento de dados e informações)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabelecer uma unidade que coordena segurança cibernética ▪ As instituições devem elaborar e implementar procedimentos específicos para a área de segurança de TICs que visam proteger informações, evitando <i>vazamentos</i> ou potenciais ataques cibernéticos. Esses procedimentos devem incluir e não se limitando a:

Descritor (impacto/risco e sua fonte)	Medidas de Gestão (mitigação/potenciação)
	<ul style="list-style-type: none"> ○ procedimentos para prevenir, detectar e responder a desvios que podem potencializar a perda de informações ou potencializar um ataque cibernético ○ procedimentos a ter em conta em caso de suspeita de violação de qualquer sistema ○ Procedimentos a seguir para a Instalação ou uso de softwares em dispositivos fornecidos pela instituição ○ Procedimentos a seguir para a publicação de informações que, se aplicadas, podem causar danos ou interromper a rede ○ acções a ter em conta no caso perda do equipamento contendo dados do projecto ○ Procedimentos a ter em conta ao terceirizar serviços que impliquem disponibilização de informações confidenciais ○ procedimentos para relatar qualquer violação de segurança, incluindo suspeita de falhas de segurança e mau funcionamento de equipamentos e <i>softwares</i>. ▪ Devem ser realizados treinamentos e formações sobre cuidados a ter com os equipamentos e segurança de dados. Os trabalhadores devem estar cientes de que a violação de segurança é considerada séria e pode resultar em acção disciplinar. ▪ O projecto deve impulsionar a cultura nacional de segurança cibernética <ul style="list-style-type: none"> ○ avaliar os actuais níveis de consciencialização sobre a segurança cibernética em todo o país e, conseqüentemente, desenvolver e implementar um plano nacional para aumentar a consciencialização; ○ desenvolver e divulgar continuamente "Melhores Práticas Nacionais de Segurança Cibernética" para criar uma mentalidade de segurança cibernética em todo o país Nomear pontos focais nas instituições por forma a facilitar a interação e colaboração em questões relacionadas com a segurança cibernética.

6 Código de Práticas para Gestão do Lixo Electrónico

6.1 Enquadramento

O objectivo deste Código de Práticas é de proteger a saúde humana, fauna, flora, água, ar, solo e o ambiente em geral dos efeitos nocivos dos Resíduos de Equipamentos Eléctricos e Electrónicos (REEE), adoptando os seguintes critérios:

- Minimizar a geração
- Valoração de de REEE por reúso, reciclagem ou qualquer outra operação destinada a obter materiais reutilizáveis..
- Estabelecer a organização, recolha, transporte, tratamento e eliminação de forma ambientalmente correcta.

Actualmente não se conhece a quantidade exacta dos equipamentos que serão adquiridos para o projecto, não sendo possível estimar a geração dos REEEs, todavia não se esperam quantidades significativas, pelo que, que podem ser facilmente geridos seguindo as medidas descritas no presente protocolo.

Considerando o ciclo de vida dos equipamentos eléctricos e electrónicos (que pode variar de três a mais anos dependendo do equipamento, fabricante, utilização, etc), espera-se que a gestão dos REEEs gerados pelo projecto será feita após o término do período de financiamento, pelo que o presente código de práticas prevê uma estrutura de gestão simplificada, orientada as condições actuais e projectada de gestão de REEE no país.

6.2 Problematização

Segundo o relatório do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente - PNUMA (UNEP 2007), REEE é um dos tipos de resíduos em maior crescimento a nível mundial devido a inclusão digital e o rápido avanço da tecnologia associado ao “baixo” custo de aquisição que leva anualmente à substituição de milhões de aparelhos ainda operacionais. A sua composição é muito diversificada e difere em produtos de diferentes categorias. Ele contém mais do que 1000 substâncias diferentes, que se enquadram nas categorias de "perigosos" e "não perigosos". A incineração de lixo electrónico é considerada tóxica e a deposição em lixeiras ou aterros não controlados faz com que estes possam impactar o solo e o lençol freático, contaminando plantas, animais e o homem.

Para o caso concreto de Moçambique, são escassas as opções responsáveis e formais de reciclagem de lixo electrónico, sendo que o volume e custos operacionais inviabilizam a sua deposição no único aterro industrial existente (aterro de Mavoco), pelo que é geralmente depositado em lixeiras sem qualquer tratamento adequado ou reciclados por ‘sucateiros’ e catadores sem a observância de princípios básicos de saúde e segurança, bem como de preservação ambiental. Existe um complexo mercado informal pouco discutido e estudado de lixo electrónico, com actores nacionais na base (a actuarem p.ex. na quebra de baterias e queima de fios e cabos para obterem os metais interiores em actos que perigam as suas saúdes e ao ambiente) e nacionais e migrantes estrangeiros a actuarem no topo (na compra).

Diversos factores concorrem para a não legalização desta cadeia de reciclagem de resíduos: ausência de políticas de incentivo da reciclagem formal de resíduos (gerais e electrónicos), inexistência de legislação específica e certificações não claras a preços proibitivos⁴ para concorrência com os informais com baixos custos operacionais, dentre outros.

6.3 Implementação do código

As empresas e instituições públicas e privadas (incluindo PMEs beneficiárias de subvenções) envolvidas no projecto devem constituir uma equipa de gestão de património, que será responsável por garantir o armazenamento de materiais ou equipamentos após a compra ou após a avaria. O local para o armazenamento do material/equipamento/componentes deve ser arejado, impermeabilizado e sem exposição a condições atmosféricas extremas (calor, humidade, etc).

Em caso de não funcionamento se fará a inventariação dos materiais, o catálogo e reparação por especialistas certificados, de preferência da agência autorizada pelo fabricante. Por esse motivo, as garantias contra defeitos de fabrico devem estar bem conservadas e facilmente localizáveis.

Dependendo da estrutura interna da empresa, deverá se decidir entre o sector de património, aquisições, TICs e/ou de salvaguardas ambientais, quais deverão garantir treinamentos aos demais funcionários sobre o uso e implementação do presente código de práticas, incluindo o uso correcto de equipamentos eléctricos e electrónicos e dos perigos sociais, ambientais e de saúde humana que podem advir da má gestão desses resíduos.

⁴ Independentemente do subsector de reciclagem e os impactos e riscos associados, a operação neste sector carece de licença de operador de resíduos perigosos equiparada a licença de operação de um aterro; licença de transporte de resíduos perigosos (ainda que para apenas transporte de computadores obsoletos); estudo de impacto ambiental e licença ambiental da actividade dentre outros requisitos não clarificados.

6.4 Requisitos a serem adoptados

6.2.1. Medidas gerais

- Promover o princípio da hierarquia das operações de gestão de resíduos, procurando em primeiro lugar a prevenção e a redução, seguidas da preparação para reutilização, reciclagem ou outras formas de valorização. **A deposição em aterro constitui a última opção de gestão.**
- Assegurar a correcta utilização dos equipamentos electrónicos para garantir maior durabilidade e reduzir a geração do lixo electrónico
- Deve ser priorizada a compra de equipamentos da mesma marca e referência, para que em caso de avaria, seja possível a substituição de componentes não funcionais por componentes funcionais de um outro equipamento obsoleto.
- Estabelecer locais para armazenar os REEEs e equipamentos electrónicos defeituosos ou no fim de vida útil.
- Deve se estabelecer programas/políticas que promovam reciclagem de REEEs e a criação de uma cadeia de valor formal de reciclagem com diferentes actores.
- Na ausência de opções de reciclagem os resíduos produzidos a nível nacional devem ser depositados no Aterro Industrial da Mavoco, localizado no distrito de Boane na Província de Maputo, o que acarreta custos elevados para os geradores de resíduos.

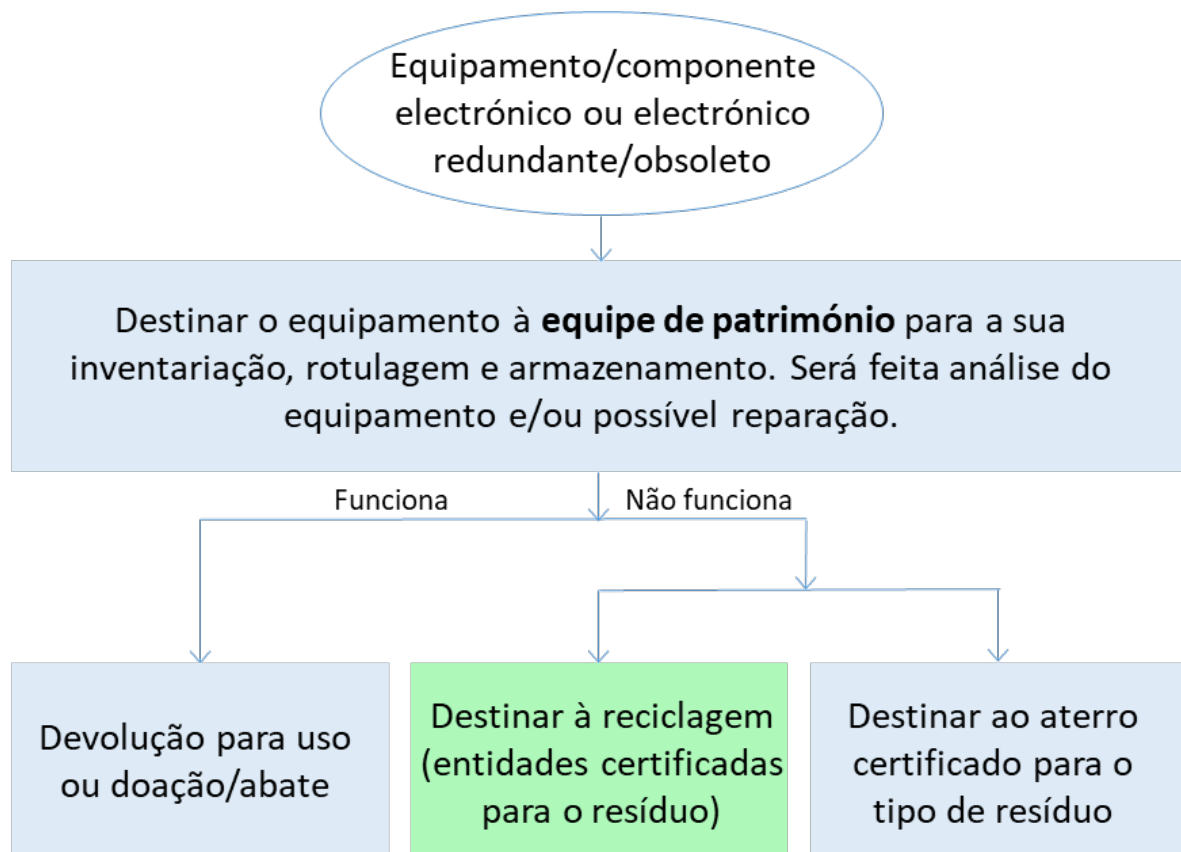
6.2.2. Medidas específicas de gestão de Resíduos de Equipamentos e Eléctricos

Etapa	Descrição/medidas a tomar
Armazenamento	<ul style="list-style-type: none">▪ Deve ser elaborado um inventário de todo o material não funcional (obsoleta) ou desnecessário (redundante) existente.▪ O inventário deve ser actualizado cada vez que se altera a quantidade e composição dos equipamentos existentes no local de armazenamento. Quando aplicável, esse documento deve seguir os procedimentos aplicáveis de inventariação do Ministério das Finanças.▪ Deve ser feita a rotulagem de todo o equipamento obsoleto com as informações necessárias sobre o conteúdo.▪ As instituições devem dispor de locais seguros para o armazenamento segregado de REEEs, providenciando a separação, dependendo do tipo de resíduos gerados, não se limitando em:<ul style="list-style-type: none">○ local para armazenar pilhas, baterias, ou qualquer outro material que conserva energia, que deve ser longe da humidade e do calor e com bacia de contenção.○ As lâmpadas contendo mercúrio devem ser armazenados em caixas e catalogadas. Pode se adquirir máquinas para trituração controlada (contenção do pó de mercúrio) para facilitar o armazenamento transporte e risco de quebas acidentais.○ local para equipamentos de grande dimensão (equipamentos de ar condicionado, geladeiras, congeladores, painéis solares, etc.)○ local para armazenar equipamentos de visualização de dados (televisores, monitores, telefones, etc)○ local para armazenamento de fios, cabos, teclados, etc○ As substâncias auto-inflamáveis deverão ser acondicionadas em recipientes hermeticamente fechados

Etapa	Descrição/medidas a tomar
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualquer resíduo que dada a sua exposição representa um perigo as pessoas, deve ser acompanhada de fichas de dados de segurança (MSDS) que inclui procedimentos de emergência disponibilizados pelo fabricante. ▪ Os armazéns devem dispor de medidas de segurança e emergência (ex. extintores). ▪ Deve ser autorizado pelo responsável do sector de património da instituição com a aprovação do director-geral da instituição /seu representante legal. ▪ Deve ser feito por entidades licenciadas para o transporte de resíduos perigosos e que cumpram com o estipulado no Decreto sobre Gestão de Resíduos Perigosos (manifesto de recolha, horários, veículos de transporte com sinalizações/identificações adequadas, extintores de incêndio, etc.) ▪ As quantidades recebidas para o transporte devem corresponder às informações indicadas no inventário e que permitam a segurança do transportador, da viatura e da via pública. ▪ O processo de carga e descarga, armazenamento e transporte deve ser feito com cuidado para evitar danificar o equipamento e causar possíveis fugas de substâncias perigosas.
Destino	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Providenciar a doação de equipamentos eléctricos electrónicos operacionais redundantes para os necessitados que não têm acesso a eles: Reutilizar é sempre melhor do que reciclar ▪ Em função do tipo de resíduo e opções disponíveis, destinar a o que for viável à entidades certificadas para a reciclagem do tipo de lixo electrónico, e que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Os locais de processamento não encontram-se próximas de áreas sensíveis tais como parques e áreas protegidas, áreas de interesse turístico, sítios de interesse ecológico, zonas húmidas e florestas, próximo a campos agrícolas, próximo a corpos de água, ○ Tenham um comprometimento ambiental (prevenção da poluição durante as suas actividades), ○ Cumprimento da legislação do trabalho (cumprimento de questões d saúde e segurança do trabalho), ○ Apresente documentos de rastreabilidade do processo, certificado de reciclagem. ▪ Esgotadas as duas opções acima, o resíduo deve ser destinado ao aterro sanitário.

Por forma a garantir a implementação eficaz das medidas acima descritas, a gestão dos REEEs deve seguir o fluxograma apresentado abaixo.

Fluxograma de gestão dos REEEs nas instituições



7 Monitoria e reporte

Como forma de garantir a percepção dos colaboradores sobre o presente protocolo, devem ser realizadas formações contínuas sobre o mesmo. As formações e todo o processo de gestão devem ser registados e incluídos nos relatórios de progresso, incluindo evidências relevantes.

De igual modo, o inventário deve constar nos relatórios internos de cada instituição para efeitos de monitoria, sendo necessário descrever o tratamento que foi dado (em caso de reparação, doação, destinação a reciclagem, etc).

Durante a implementação do projecto, a entidade implementadora organizará visitas planeadas e não planeadas aos escritórios das contratadas/beneficiárias ou local onde o trabalho está sendo executado. Nessas visitas, além dos progressos alcançados, serão verificados os procedimentos de gestão de resíduos, incluindo REEEs ou poderá se solicitar documentos de suporte. Durante as visitas, a entidade pode detectar não conformidades, podendo preencher o formulário apresentado no [Anexo 2](#) para o devido acompanhamento.

No caso de solicitação de informações, a contratada/beneficiária deverá fornecer informações que a contratante (UIP) solicitar por meio de relatórios ou outros meios acordados.

Anexos

Anexo 1. Dados adicionais da Descrição do Projecto

O objectivo de desenvolvimento do projecto é melhorar o acesso dos cidadãos a serviços governamentais seleccionados e promover o crescimento de negócios digitais nacionais. O Projecto tem quatro (4) componentes sintetizados em:

Componente 1 – Capacitação Institucional: melhoria das políticas, acesso, capacidade e coordenação institucional necessária para apoiar o desenvolvimento do governo e da economia digital.⁵

Subcomponente 1.1 - Estruturas Fundamentais: apoiará a reforma do quadro regulatório e institucional (i. garantir a coordenação eficaz e o financiamento de intervenções digitais em todo o governo⁶, ii. gerar confiança no desenvolvimento digital⁷, iii. apoiar o surgimento e expansão de um mercado robusto de financiamento em estágio inicial para empreendedores digitais e Pequenas e Médias Empresas (PMEs); e iv. apoiar reformas de identificação).

Subcomponente 1.2 - Acesso e Capacidade Digital: melhorar a capacidade do governo em apoiar soluções inovadoras e intervenções estratégicas para promover a inclusão digital (apoiará um programa de desenvolvimento de capacidade digital em grande escala).

Componente 2 – Governação Digital: melhoria da capacidade do Governo em prestar serviços de forma mais eficiente aos cidadãos e empresas em sectores de interesse primário, incluindo saúde e educação, com recurso a serviços digitais.⁸

Subcomponente 2.1: Plataformas governamentais: abordar as deficiências e ineficiências das plataformas de *back-end* do Governo, fornecendo as bases tecnológicas para apoiar o acesso simplificado aos serviços e benefícios públicos

- Facilitar e garantir o acesso aos serviços de registo civil e identidade legal para os cidadãos.
 - simplificação e digitalização dos processos de identificação nos níveis de governo central e local.
 - aquisição de *software*, *hardware* e conectividade para os governos central e local, e
 - divulgação de campanhas de promoção do acesso à identificação legal.
- Construir a espinha dorsal institucional e tecnológica para a entrega de serviços mais rápidos, baratos e melhorados.
- Apoiar investimentos na tecnologia necessária (por exemplo, *software*, *middleware* e *hardware*) para as funções básicas de *back-end* do governo digital.⁹

Subcomponente 2.2: Serviços Digitais: melhorar as questões digitais de *front-end* que levam a maus resultados na prestação de serviços para cidadãos e empresas.

- Integrar uma abordagem centrada no usuário para a prestação de serviços no governo, melhorando assim a eficiência e a satisfação do cidadão.

⁵ As actividades para esse componente incluirão: i) reformas de políticas para possibilitar a economia e os serviços digitais; ii) assistência técnica para melhor direccionamento das intervenções de inclusão digital; iii) desenho e implementação de programas de capacitação que atendam à demanda dos sectores público e privado; iv) desenho e implementação de mecanismos institucionais para coordenação e financiamento de actividades digitais em todo o governo.

⁶ Por meio do estabelecimento de um instrumento de facilidade de financiamento. Esta instalação irá coordenar estratégias, alavancar recursos do projecto e outras partes interessadas, fornecer configuração institucional transversal em grande escala e habilidades público-privadas, programas de desenvolvimento e garantir que as soluções estejam vinculadas às reais necessidades e realidades do mercado;

⁷ Por meio de protecção de dados, cibersegurança, direitos de propriedade intelectual e domínio .mz;

⁸ Os serviços serão priorizados de acordo com critérios como uso, impacto e viabilidade de curto prazo. A entrega desses serviços será sustentada pelos blocos de construção das plataformas digitais, incluindo identificação, interoperabilidade, pagamentos e nuvem. As intervenções do projecto irão melhorar a forma como os serviços são prestados, especialmente para as populações carentes.

⁹ inclui interoperabilidade, autenticação, assinatura, pagamento e notificação. O estabelecimento desta infra-estrutura tecnológica será acompanhado de assistência técnica para fortalecer a capacidade institucional de gestão desses serviços, incluindo processos organizacionais,

- Aumentar a cobertura e a qualidade dos serviços públicos oferecidos por meio de múltiplos canais (internet, telefone e presencial).¹⁰

Componente 3 - Economia Digital: desenvolver o sector privado para integrar à economia digital e para a criação de empresas e empregos.

Subcomponente 3.1: empresas digitais: estimular o crescimento de empreendedores digitais e Pequenas e Médias Empresas digitais.

- Apoiar a estruturação do ecossistema financeiro.
- Apoiar as capacidades das empresas para levantar capital.
- Criar programas de empreendedorismo digital específicos para mulheres.
- Aumentar o fluxo de empresas que estão prontas para investimento no curto e médio prazo.
- Desenvolver a indústria digital em Moçambique.¹¹

Subcomponente 3.2: Serviços Digitais para Empresas: maximizar o acesso aos mercados por vendedores moçambicanos, melhorando as condições para a utilização inclusiva de plataformas online.¹²

Componente 4- Gestão de projectos e capacidade de implementação: reforçar a capacidade de implementação do projecto, suportar os custos operacionais e fornecer equipamentos para a gestão do projecto.¹³

Anexo 2. Formulários-modelo para registo de não conformidades

FORMULÁRIO DE REGISTRO DE NÃO CONFORMIDADE		
Nome da Entidade Monitorada/Auditada:		Responsável:
Auditor:		
Data:	Revisão:	Código:
1. PROCESSO N.º	FONTES DE INFORMAÇÃO	
	Análise da documentação ()	Observação ()
2. DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE		
Data:	Origem:	

¹⁰ Será dada prioridade aos serviços que beneficiem o maior número de cidadãos, com enfoque nos grupos vulneráveis. O componente apoiará sectores prioritários (por exemplo, saúde, educação) e privilegiará soluções que não requerem conectividade com a Internet, como telemedicina baseada em voz e treinamento de professores

¹¹ Com o objectivo de criar empregos, incluindo Serviços de Tecnologia da Informação que requerem um baixo e médio nível de educação (ie Call Centers, Business Processes Outsourcing, Animação), e empregos com perfis mais complexos em Tecnologia da Informação e Terceirização de Processos de Conhecimento).

¹² Promoção das capacidades das PMEs, com foco dedicado às empresas lideradas por mulheres, no uso de plataformas de acesso a mercados, como comércio electrónico, compras e plataformas de micro-trabalho. Paralelamente à implantação do sistema de endereçamento, para facilitar o envio de produtos vendidos online. O projecto irá fornecer TA para avaliar as opções e capacidades para a logística de comércio electrónico em Moçambique.

¹³ Este Componente apoiará os custos operacionais e os investimentos necessários relacionados à gestão do projecto, incluindo o recrutamento de consultores para suporte técnico, gestão fiduciária e de M&A, fornecimento de materiais de TI, equipamento de escritório e trabalho de reabilitação de escritório para a unidade de implementação do projecto.

3. ANÁLISE DA CAUSA RAIZ (se necessário, anexar algum documento):			
4. AÇÃO A SER TOMADA (se necessário, anexar algum documento):			
O que?	Quem?	Quando?	Onde?
5. MÉTODO DE VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA:			
<input type="checkbox"/> Documental	<input type="checkbox"/> Visual	<input type="checkbox"/> Entrevista	<input type="checkbox"/> Outro _____
6. VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA (se necessário, anexar algum documento como evidência):			
Data:		Responsável:	
7. ENVOLVIDOS (se necessário, anexar algum documento, por exemplo, lista de presença):			
Nome	Cargo	Data	Assinatura
Responsável Técnico		Esponsável da instituição	
-----		-----	

