

MCEL – MOÇAMBIQUE CELULAR SARL  
TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS

# Relatório de Comunicação de Progresso

PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS











**AÇUCENA PAUL**  
APAU@MCEL.CO.MZ  
PERÍODO 2006-2008  
WWW.MCEL.CO.MZ



## Descrição de acções práticas realizadas para implementar os princípios do Pacto Global no período relatado e Medições quantitativas do seu desempenho

### Princípio 1 – Apoiar e respeitar a protecção dos direitos humanos proclamados internacionalmente

**Compromisso:** A mcel está empenhada em liderar, inspirar e motivar o mercado nacional através do posicionamento ético e socialmente responsável em todas as suas operações, reconhecendo os interesses dos stakeholders, incluindo accionistas, clientes, colaboradores, parceiros, comunidades locais, ambiente e a sociedade em geral.

SISTEMAS	ACÇÕES	PERFORMANCE
<p>A mcel inclui na sua declaração de missão tema relativo aos Direitos Humanos: “a mcel é uma empresa moçambicana orientada para o cliente, actuando de forma social e ambientalmente responsável e adicionando valor aos seus stakeholders”</p> <p>A mcel inclui na sua declaração de missão tema relativo aos Direitos Humanos.</p> <p>A mcel beneficia o seu staff através de um pacote de benefícios , que existe desde a fundação da empresa e vem sendo actualizado de acordo com as alterações do mercado, para manter os melhores talentos e tornar-se a melhor empresa empregadora moçambicana.</p>	<p>A empresa aprovou em 2007 o Código de Ética que preconiza que o colaborador da mcel deverá assumir como princípios as seguintes linhas de orientação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> agir com transparência e franqueza em todos os negócios e transações;</li> <li> garantir abertura para com todos os parceiros;</li> <li> evitar qualquer tipo de discriminação;</li> <li> ser responsável na utilização dos meios tecnológicos disponíveis;</li> <li> ser proactivo na garantia de qualidade de todos os produtos e serviços;</li> <li> ter orgulho e promover uma imagem de integridade e credibilidade da empresa;</li> </ul>	<p>Em 2008, foram transferidos e reconvertidos para novas funções 36 trabalhadores e foram promovidos 16 trabalhadores. Esta informação foi disponibilizada para toda a empresa.</p> <p>A taxa de retenção em 2008 foi de 96.8% A taxa de rotação foi de 3.15%.</p> <p>A mcel promoveu internamente em 2008 acções de formação que beneficiaram 633 trabalhadores, para as áreas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Vendas;</li> <li> Avaliação de desempenho;</li> <li> Liderança;</li> <li> Criação e gestão de produtos na indústria de telecomunicações móveis;</li> </ul>

A mcel beneficia o seu staff através de um pacote de benefícios , que existe desde a fundação da empresa e vem sendo actualizado de acordo com as alterações do mercado, para manter os melhores talentos e tornar-se a melhor empresa empregadora moçambicana.

Respeito pela diversidade, direitos humanos e inclusão social

Respeito pela diversidade, direitos humanos e inclusão social

Respeito pela diversidade, direitos humanos e inclusão social

Respeito pela diversidade, direitos humanos e inclusão social

Respeito pela diversidade, direitos humanos e inclusão social

Respeito pela diversidade, direitos humanos e inclusão social

m mostrar firmeza em honrar as obrigações legais e morais;

m ter consciência da necessidade de agir com lealdade e assegurar relações duradouras com os clientes e fornecedores;

m promover as melhores práticas de mercado concorrencial;

m assumir responsabilidade por todos os actos e decisões tomados;

m observar justiça, imparcialidade, sensibilidade e respeito em todos os relacionamentos;

m agir com honestidade, abertura e integridade nas relações com os colegas, fornecedores, clientes e outros parceiros;

m observar e cumprir a lei, as políticas, regulamentos e procedimentos;

m participar todo e qualquer acto incorrecto ou comportamento não ético;

m denunciar qualquer acção interna ou externa que tenha objectivos contrários aos da mcel;

m usar a informação profissional apenas para fins de trabalho e observar rigorosamente o sigilo;

m Gestão de competências;

m Língua inglesa;


m Prevenção e combate a incêndios;


m Prevenção e combate ao HIV/SIDA


Foi criado o Programa de Promoção da Saúde na empresa para os trabalhadores e seus familiares, com aconselhamento em áreas como Stress no trabalho, Nutrição, Hipertensão Arterial e Diabetes e testagem de , com acompanhamento da Cooperativa Médica de Moçambique, e o Lançamento do Programa de Prevenção e Combate ao HIV-SIDA na empresa


A Tabela de remunerações tornou-se um factor chave da transparência que a mcel busca em todas as suas actividades. Esteve disponível todo o tipo de esclarecimento para esta nova abordagem e os trabalhadores aderiram com bastante interesse.


A mcel assegurou através de uma parceria com a Associação de Cegos e Amblíopes de Moçambique a inserção social utilizando tecnologia digital


 distanciar-se de todos os actos, actividades, movimentos ou negócios que sejam contrários aos interesses da mcel;


 agir com responsabilidade e cuidado na guarda de bens pertencentes à empresa cuja posse ou controlo haja sido confiada;


 procurar apoio dos seus superiores hierárquicos nas pesquisas ou busca de informação ou orientação em matéria do eticamente correcto;


 ser consistente na atitude com os clientes;


 cumprir as suas tarefas dentro dos prazos estabelecidos;

 falar positivamente das realizações da empresa;

 procurar obter informações correctas se não tiver a certeza de que a informação que detém é a mais correcta/actualizada;

 fornecer informações correcta aos clientes;

 conhecer os serviços e produtos da empresa;

 mostrar confiança nos produtos da empresa

A empresa vem promovendo diversas campanhas pela prevenção e contra o estigma das pessoas vivendo com HIV.

Espaços ao ar livre estão disponíveis para os fumadores











Medidas são tomadas no caso de infracções

Realizamos periodicamente pesquisas de opinião

Anualmente 1.0mi USD são investidos em projectos em todo o País em comunidades onde existe cobertura da rede mcel.

A mcel prioriza no processo de recrutamento e selecção o recrutamento interno, transferência, promoção de trabalhadores para cargos de chefia e direcção, reconversão e evolução profissional.

Os trabalhadores da mcel beneficiam de:

-  Assistência Médica e medicamentosa através do pagamento de consultas, internamentos e assistência medicamentosa em 70% para o trabalhador, cônjuge, filhos e enteados;
-  Transporte e aquisição/alienação de bens à empresa;
-  Subsídio para alimentação;
-  Bonus por alta performance;
-  13º salário pago anualmente em Novembro;
-  Formação contínua e constante dentro e fora do País;
-  Acesso ao ginásio ao restaurante da empresa;
-  Partilha de custos para despesas de telefone;
-  Subsídio de funeral para o seu agregado;
-  Bolsas de estudo totais e parciais.

Após a adesão ao Pacto Global, a empresa introduziu o Regulamento sobre Disciplina e a Tabela de remunerações que foram publicadas e entraram em vigor em 2006

Para além de contratar pessoas deficientes físicas para a sua Linha de Cliente, a mcel promove as adaptações necessárias em relação à acessibilidade com a utilização de rampas de acesso ao edifício-sede.

A mcel para além do Código de Ética, possui uma Política de Prevenção do HIV/SIDA aprovada em 2007, e criou um Comité de Prevenção e Combate ao HIV/SIDA.

Ainda na questão dos direitos humanos é relevante a determinação de preservar o espaço interno com a proibição do fumo dentro das suas instalações.

Respeitamos a privacidade do cliente.

Conhecemos as manifestações dos clientes no sentido de melhorar o atendimento, os produtos e os serviços oferecidos pela empresa, incentivando sugestões e críticas.

A mcel possui uma estratégia de responsabilidade social que actua com um investimento social dedicado à Educação, Saúde, Ambiente, Desporto Comunitário e Cultura.

## Princípio 2 – Evitar a cumplicidade nos abusos dos direitos humanos

**Compromisso:** A mcel trabalha orientada em evitar a cumplicidade nos abusos dos direitos humanos, promovendo a inclusão social, o respeito pelas diferenças, a ética e a transparência na gestão dos seus negócios.

SISTEMAS	ACÇÕES	PERFORMANCE
<p>Para regular as suas relações com fornecedores e parceiros, a mcel incluiu como critério para a selecção de fornecedores, além do cumprimento da legislação laboral e fiscal, a prática efectiva de processos éticos e de transparência de modo a evitar a cumplicidade nos abusos dos direitos humanos.</p>	<p>Formalizou e assegura a supervisão juntos dos seus revendedores por contrato a transmissão dos valores da mcel relativos à não exploração de mão de obra infantil.</p>	<p>Nos actuais contratos com os grandes revendedores, está mencionada a cláusula sobre não utilização de mão de obra infantil.</p>
<p>Estreitamento e fortalecimento de relações com fornecedores em questões dos direitos humanos.</p>	<p>Envolvimento dos fornecedores em parcerias na prática de responsabilidade social.</p>	<p>Em 2006 e 2007, a mcel e a Alcatel Lucent melhoraram a inclusão digital e o acesso às novas tecnologias de escolas secundárias em Moçambique, com a inclusão de duas salas de informática na cidade da Beira e de Nampula.</p>
<p>Estreitamento e fortalecimento de relações com fornecedores em questões dos direitos humanos.</p>	<p>Envolvimento dos fornecedores em parcerias na prática de responsabilidade social.</p>	<p>A mcel está consciente do seu papel no fortalecimento da cadeia de fornecedores e actua no desenvolvimento dos elos mais fracos. Um exemplo, é o abastecimento de água em bidões para as lojas de Maputo, armazém e a Sede, a ser fornecido pelo Centro de Recuperação Juvenil do Zimpeto, instituição que mantém crianças desfavorecidas.</p>

### Princípio 3 – Defender a liberdade de Associação e o recolhimento efectivo do direito à negociação colectiva

**Compromisso:** A mcel defende a liberdade de Associação e o direito à negociação colectiva.

SISTEMAS	ACÇÕES	PERFORMANCE
A mcel possui um Sindicato de trabalhadores desde 1999, composto por mais de 90% dos trabalhadores. Este Sindicato é reconhecido pela administração da empresa e tem mantido uma relação de respeito, transparência e parceria com a alta gestão da empresa.	O sindicato e a administração da empresa reúnem-se com regularidade para discussão de situações pontuais e estratégicas da relação entre as duas entidades, promovendo uma comunicação eficaz e eficaz na resolução de conflitos.	Para além dos encontros regulares, desde 2006, o Sindicato publica semestralmente o jornal Impacto sindical.

### Princípio 4 – Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

**Compromisso:** A mcel é contra toda e qualquer forma de trabalho forçado ou compulsório.

SISTEMAS	ACÇÕES	PERFORMANCE
O contrato de trabalho da mcel contempla a disponibilidade de tempo para além das horas normais de expediente.	A Direcção do Serviço ao Cliente disponibiliza serviço em turnos como princípio da sua actividade; a Direcção Técnica oferece pagamento em horas extras aos técnicos que precisam deslocar-se fora do seu tempo de trabalho para o controle de alguma avaria.	Todas as horas extras e serviços extra-expediente são pagos de acordo com negociações prévias.

## Princípio 5 – Erradicar efectivamente o trabalho infantil

**Compromisso:** A mcel é contra toda e qualquer forma de trabalho infantil.

SISTEMAS	ACÇÕES	PERFORMANCE
<p>No processo de recrutamento e selecção da mcel, nenhum trabalhador com menos de 18 anos é admitido.</p> <p>Formalizou e assegura a supervisão juntos dos seus revendedores por contrato a transmissão dos valores da mcel relativos à não exploração de mão de obra infantil.</p>	<p>Nos actuais contratos com os grandes revendedores, está incluída a cláusula sobre não utilização de mão de obra infantil.</p>	<p>Não existe qualquer evidência de violação deste princípio dentro da empresa.</p>

## Princípio 6 – Eliminar a discriminação no emprego e na ocupação

**Compromisso:** A mcel defende a eliminação da discriminação no emprego e na ocupação.

SISTEMAS	ACÇÕES	PERFORMANCE
<p>O código de ética preconiza a não discriminação dentro da mcel.</p>	<p>As estatísticas da mcel demonstram um balanço no género, que representa actualmente</p> <p>A distribuição de género 223.</p>	<p>Em 2008, 30.4% dos trabalhadores eram mulheres, maioritariamente nas áreas de Recursos Humanos, Serviço ao Cliente e Marketing.</p> <p>Não existe qualquer registso de violação deste princípio dentro da empresa.</p>

**Princípio 7** – As empresas devem apresentar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais

**Compromisso:** A mcel promove a racionalização dos impactos ambientais decorrentes da actividade.

SISTEMAS	ACÇÕES	PERFORMANCE
A mcel promove a racionalização dos impactos ambientais decorrentes da actividade.	A mcel respeita os princípios ambientalistas com práticas ecologicamente correctas, usando equipamento com baixo nível de ruído, usando sempre que possível antenas de menor impacto visual nas cidades, utilizando estruturas já existentes para implantação de estações, e criando “áreas verdes” próximas às estações.	Desde 2006, a empresa implantou sistemas de prevenção e combate a incêndio formando anualmente cerca de 40 dos seus colaboradores abrangendo as diferentes direcções.

**Princípio 8** – As empresas devem assumir iniciativas para promover uma maior responsabilidade ambiental

**Compromisso:** A mcel promove a responsabilidade ambiental em todas as suas actividades.

SISTEMAS	ACÇÕES	PERFORMANCE
A mcel promove a responsabilidade social e ambiental em todas as suas actividades.	A mcel criou e mantém projectos de incentivo à criação de “espaços verdes” e de limpeza de praias: ao projecto de limpeza de resíduos sólidos da praia da Costa do Sol, “Praia Limpa, Praia Gira”. Em parceria com o Ministério de Coordenação Ambiental (MICOA) lançou o Concurso nacional de criação de espaços verdes em 33 escolas ao longo do País, denominado “Escola Verde, Escola Gira”.	33 escolas participaram do Concurso, num universo de 66.000 estudantes.

## Princípio 9 – As empresas devem encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis

**Compromisso:** A mcel está comprometida com a adopção e difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis.

SISTEMAS	ACÇÕES	PERFORMANCE
A mcel está comprometida com a adopção e difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis.	Foram tomadas como prioridades a utilização de energia nas suas estações de base (antenas).	Cerca de 40 geradores utilizados para alimentar as estações de base foram em 2008 substituídas por painéis solares.

## Princípio 10 – Combater a corrupção sob todas as suas formas

**Compromisso:** A mcel está comprometida em combater a corrupção sob todas as formas.

SISTEMAS	ACÇÕES	PERFORMANCE
Código de Ética Ética nas relações	<p>O código proíbe expressamente ao colaborador que aceite ou estimule qualquer tipo de favorecimento.</p> <p>A empresa relaciona-se de forma ética e responsável com os poderes públicos, cumprindo as leis e mantendo interações dinâmicas com os seus representantes, visando a constante melhoria das condições sociais e políticas do País.</p>	<p>Medidas punitivas foram estabelecidas aos colaboradores envolvidos em práticas de favorecimento.</p> <p>Todo o financiamento para os projectos de investimento social da empresa são canalizados directamente aos fornecedores garantindo que o mesmo seja usado para o fim devido.</p>