

Mcel – Moçambique Celular SARL  
Telecomunicações móveis

# Relatório de Comunicação de Progresso

PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS

AÇUCENA PAUL [apaul@mcel.co.mz](mailto:apaul@mcel.co.mz)  
Período 2006-2008

[www.mcel.co.mz](http://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 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> <li>• mostrar firmeza em honrar as obrigações legais e morais;</li> <li>• ter consciência da necessidade de agir com lealdade e assegurar relações duradouras com os clientes e fornecedores;</li> <li>• promover as melhores práticas de mercado concorrencial;</li> <li>• assumir responsabilidade por todos os actos e decisões tomados;</li> <li>• observar justiça, imparcialidade, sensibilidade e respeito em todos os relacionamentos;</li> <li>• agir com honestidade, abertura e integridade nas relações com os</li> </ul>	

- colegas, fornecedores, clientes e outros parceiros;
- observar e cumprir a lei, as políticas, regulamentos e procedimentos;
  - participar todo e qualquer acto incorrecto ou comportamento não ético;
  - denunciar qualquer acção interna ou externa que tenha objectivos contrários aos da mcel;
  - usar a informação profissional apenas para fins de trabalho e observar rigorosamente o sigilo;
  - 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 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.

A mcel inclui na sua declaração de missão tema relativo aos Direitos Humanos.

Em 2008, foram transferidos e reconvertidos para novas funções 36 trabalhadores e foram promovidos 16 trabalhadores. Esta informação foi disponibilizada para

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.

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

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.

Para além de contratar pessoas deficientes físicas para a sua Linha de Cliente, a

toda a empresa.

A taxa de retenção em 2008 foi de 96.8%  
A taxa de rotação foi de 3.15%.

A mcel promoveu internamente em 2008 acções de formação que beneficiaram 633 trabalhadores, para as áreas de:

- Vendas;
- Avaliação de desempenho;
- Liderança;
- Criação e gestão de produtos na indústria de telecomunicações móveis;
- Gestão de competências;
- Língua inglesa;
- Prevenção e combate a incêndios;
- 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.

Respeito pela diversidade, direitos humanos e inclusão social	mcel promove as adaptações necessárias em relação à acessibilidade com a utilização de rampas de acesso ao edifício-sede.	A mcel assegurou através de uma parceria com a Associação de Cegos e Amblíopes de Moçambique a inserção social utilizando tecnologia digital
Respeito pela diversidade, direitos humanos e inclusão social	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.	
Respeito pela diversidade, direitos humanos e inclusão social	Ainda na questão dos direitos humanos é relevante a determinação de preservar o espaço interno com a proibição do fumo dentro das suas instalações.	A empresa vem promovendo diversas campanhas pela prevenção e contra o estigma das pessoas vivendo com HIV.
Respeito pela diversidade, direitos humanos e inclusão social	Respeitamos a privacidade do cliente.	Espaços ao ar livre estão disponíveis para os fumadores
Respeito pela diversidade, direitos humanos e inclusão social	Conhecemos as manifestações dos clientes no sentido de melhorar o atendimento, os produtos e os serviços oferecidos pela empresa, incentivando sugestões e críticas.	Medidas são tomadas no caso de infracções
Respeito pela diversidade, direitos humanos e inclusão social	A mcel possui uma estratégia de responsabilidade social que actua com um investimento social dedicado à Educação, Saúde, Ambiente, Desporto Comunitário e Cultura.	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.

*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
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	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	Nos actuais contratos com os grandes revendedores, está mencionada a cláusula sobre não utilização de mão de obra infantil
Estreitamento e fortalecimento de relações com fornecedores em questões dos direitos humanos	Envolvimento dos fornecedores em parcerias na prática de responsabilidade social	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.
Estreitamento e fortalecimento de relações com fornecedores em questões dos direitos humanos	Envolvimento dos fornecedores em parcerias na prática de responsabilidade social	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.

### *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
No processo de recrutamento e selecção da mcel, nenhum trabalhador com menos de 18 anos é admitido.	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 .	Nos actuais contratos com os grandes revendedores, está incluída a cláusula sobre não utilização de mão de obra infantil. Não existe qualquer evidência de violação deste princípio dentro da empresa

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

*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	Desde 2006, a empresa implantou sistemas de prevenção e combate a incêndio formando anualmente cerca de 40 dos seus colaboradores abrangendo as

nas cidades, utilizando estruturas já existentes para implantação de estações, e criando "áreas verdes" próximas às estações 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	O código proíbe expressamente ao colaborador que aceite ou estimule qualquer tipo de favorecimento.	Medidas punitivas foram estabelecidas aos colaboradores envolvidos em práticas de favorecimento
Ética nas relações	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.	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.