



**NOTA TÉCNICA – NT**

**Superintendência do Meio Socioeconômico – SSE  
Diretoria Socioambiental - DS**

Altamira/PA

**ATENDIMENTO AO OFÍCIO 02001.013153/2016-16  
COHID/IBAMA**

**ATENDIMENTOS REGISTRADOS NOS  
PLANTÕES SOCIAIS EM 2016**

**UHE BELO MONTE**

EMPRESA  
NORTE ENERGIA SA

NÚMERO/CÓDIGO DO DOCUMENTO  
**NE-DS-SSE-312-0**

FEVEREIRO /2017

### Quadro de Controle de Revisões

REV. (a)	DATA (b)	HISTÓRICO (c)	NOME DO TÉCNICO (d)	FUNÇÃO (e)	EMPRESA (f)

**REV. (a):** Inserir o número da revisão, com dois dígitos, a se iniciar na versão 00, ou seja, a de criação do documento.

**DATA (b):** Data referente à revisão citada na primeira coluna.

**HISTÓRICO (c):** Informação referente à etapa de revisão do documento, (Ex. criação, revisão, adequações), se possível listando as principais necessidades de ajustes.

**NOME DO TÉCNICO (d):** Nome do técnico responsável pela revisão do documento.

**FUNÇÃO (e):** Função do técnico responsável pela revisão

**EMPRESA (f):** Empresa a qual o técnico responsável pela revisão representa.

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO .....	1
2. METODOLOGIA DE ATENDIMENTO .....	2
2.1. METODOLOGIA.....	2
2.1.1. REGISTRO DA DEMANDA .....	2
2.1.2. ENCAMINHAMENTOS DA DEMANDA .....	2
2.1.3. ANÁLISE .....	3
2.1.4. ATENDIMENTO .....	4
2.1.5. RETORNO AO DEMANDANTE.....	5
3. REGISTROS RELACIONADOS À SOLICITAÇÃO DE REPAROS .....	5
4. ESTRATÉGIA.....	7

## 1. APRESENTAÇÃO

Este documento tem por objetivo atender ao Ofício 02001.013153-2016-16-COHID-IBAMA, que solicita informações acerca de “reclamações sobre danos estruturais em casas dos Reassentamentos Urbanos Coletivos”.

Cumpre observar que a CE 0032-2017-DS, protocolada no Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), informou a sistematização e triagem dos dados de acordo com o solicitado pelo órgão ambiental visando à apresentação dos mesmos no bojo do 11º Relatório Consolidado Semestral da UHE Belo Monte, conforme segue.

Sendo assim, esta Nota Técnica discorre sobre a metodologia e análise dos atendimentos, bem como sobre as demandas relacionadas aos aspectos construtivos das residências dos Reassentamentos Urbanos Coletivos (RUCs) registradas nos Plantões Sociais no ano de 2016 e em janeiro de 2017. A partir de então, relatórios sobre o tema serão protocolados mensalmente neste IBAMA.

## 2. METODOLOGIA DE ATENDIMENTO

Resumidamente, o mecanismo de atendimento ofertado à comunidade é a **Central de Atendimento Belo Monte Aqui**, composta pelo Plantão Social (fixo ou móvel) e pelo telefone 0800-091-28-10. Em ambos os casos o roteiro de atendimento segue o mesmo padrão.

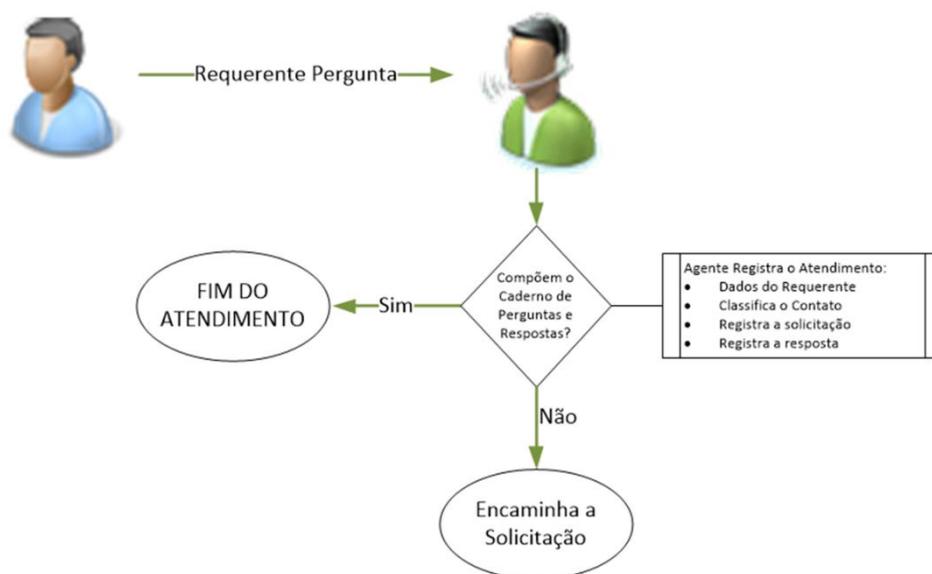
### 2.1. METODOLOGIA

#### 2.1.1. REGISTRO DA DEMANDA

Para fins de acompanhamento dos atendimentos realizados pela Central, a Norte Energia conta com planilha de controle com dados básicos para efeitos de elaboração de um cadastro de atendimento.

Feita a abordagem, o atendente da Central identifica o assunto e registra os dados do visitante: nome, endereço, data de registro e descrição da demanda.

Quando se trata de informações gerais sobre o projeto, esse atendimento é realizado no ato pelo próprio atendente, em consulta ao Caderno de Perguntas e Respostas periodicamente atualizado junto às áreas técnicas, seja durante a ligação ou no atendimento presencial, conforme o esquema a seguir.

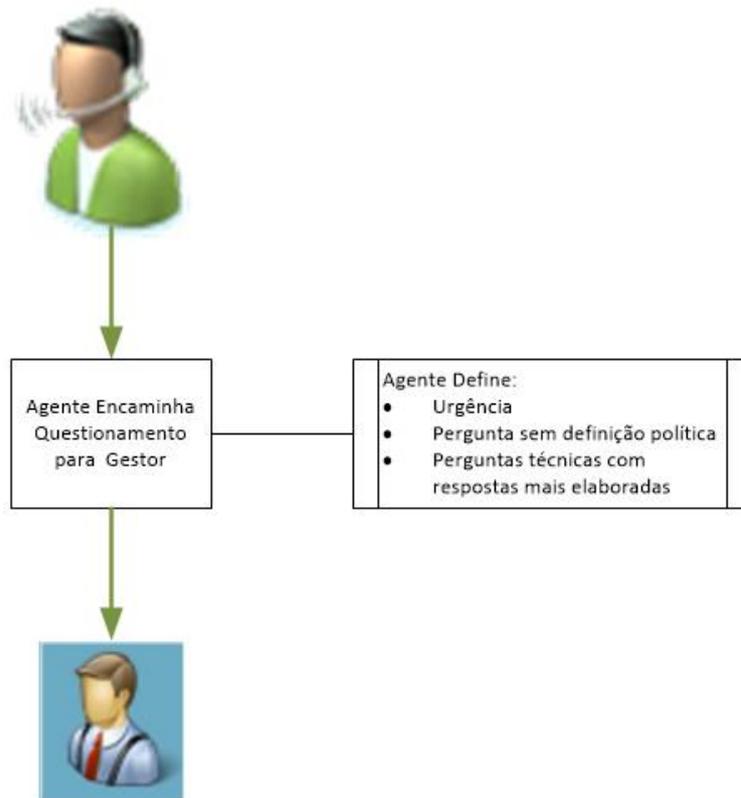


#### 2.1.2. ENCAMINHAMENTOS DA DEMANDA

Quando não for possível prestar os esclarecimentos necessários, pois o questionamento apresentado não consta do Caderno de Perguntas e Respostas, a questão é acolhida e encaminhada ao gestor do Programa de Interação Social e

Comunicação para formulação da resposta a ser encaminhada ao requerente ou solicitação de visita para verificação *in loco* da situação relatada.

Abaixo segue esquema que ilustra o fluxo de comunicação para encaminhamento da demanda ao gestor do Programa 7.2.



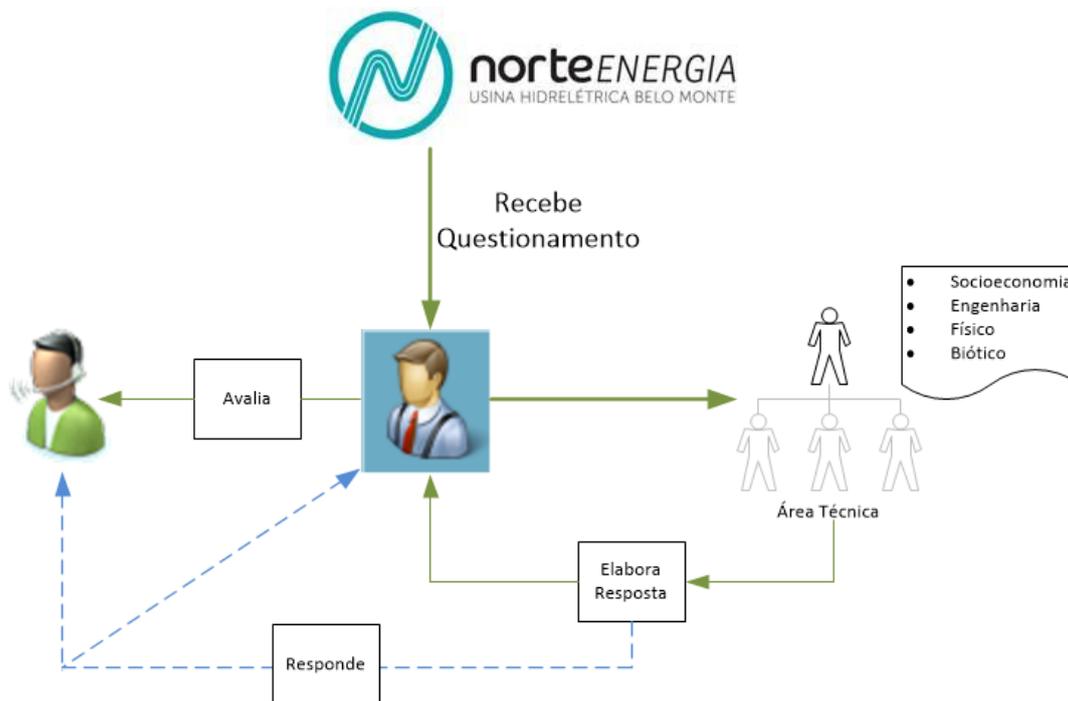
### 2.1.3. ANÁLISE

Caso o gestor entenda que a demanda requer um posicionamento de cunho técnico, administrativo ou jurídico deverá realizar uma análise preliminar da demanda e a encaminhar à respectiva área técnica para o necessário posicionamento e devolução ao gestor.

Ao receber do corpo técnico um posicionamento, o gestor fará uma validação do seu conteúdo e a encaminhará ao atendente para retorno ao requerente.

A resposta validada passa a compor o universo de perguntas e respostas do Caderno de Perguntas e Respostas que, periodicamente, é atualizado e divulgado tanto para os gestores e área técnica assim como para os atendentes para conhecimento.

A seguir, ilustração sobre o fluxo de encaminhamentos das demandas às áreas técnicas pertinentes.



#### 2.1.4. ATENDIMENTO

Em se tratando das reclamações relacionadas aos aspectos construtivos das casas dos RUCs, o atendimento inclui verificação *in loco* da demanda a fim de identificar se a mesma procede ou não, bem como identificar a sua causa. A verificação se dá por meio de vistoria técnica ao imóvel feita pela equipe da Norte Energia.

Caso seja considerada procedente, constata-se que se trata de problema relacionado ao aspecto construtivo do imóvel e a solicitação esteja dentro do prazo de garantia informado no Manual do Proprietário, a equipe de manutenção e reparo da Norte Energia é acionada para execução do serviço necessário.

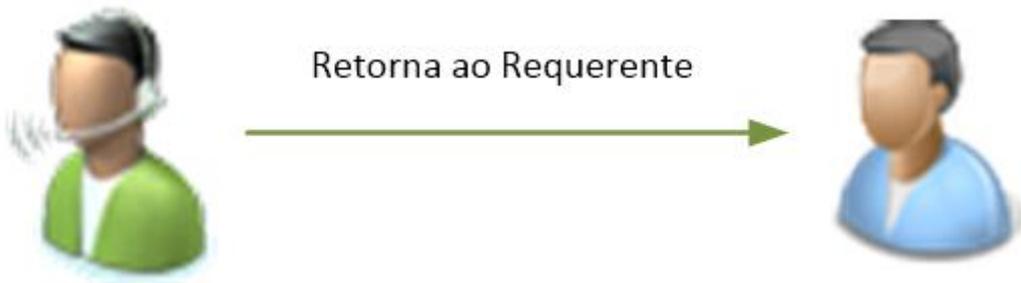
Contudo, há situações em que, mesmo dentro do prazo de garantia, identifica-se que a situação relatada pelo morador decorre de uso inadequado ou falta de manutenção preventiva das instalações. Nestes casos, a demanda é classificada como improcedente e não há cobertura para reparação do dano.

Há, ainda, situações em que o relato do morador não se confirma durante a vistoria técnica – sendo consideradas, também, como improcedentes e desprovidas de cobertura da garantia.

Cumprе registrar, ainda, a identificação de obras realizadas pelo próprio morador que resultaram em significativas alterações ao projeto original do imóvel, de modo a ocasionar problemas estruturais decorrentes de procedimentos fora dos padrões de reforma e ampliação especificados no Manual do Proprietário.

### 2.1.5. RETORNO AO DEMANDANTE

Após posicionamento da área responsável acerca da demanda em questão, é realizada a devolutiva – isto é, dá-se retorno ao demandante, via telefone, com a resposta elaborada pela área técnica responsável pelo tema ou procede-se a visita para verificação *in loco*.



No caso de o retorno ao requerente ocorrer via telefone, além da resposta fornecida, a data de atendimento é registrada na planilha de controle. Em seguida é aplicada uma pesquisa de satisfação para avaliação do serviço e posteriormente a demanda é concluída no sistema.

Nos demais casos (verificação *in loco*), após a vistoria e fornecimento da resposta solicitada, a área técnica responsável pelo assunto requerido informa às equipes da Central de Atendimento Belo Monte sobre o atendimento, bem como a data em que foi realizado. Após o lançamento destas informações na planilha de controle, entra-se em contato com o demandante para o retorno e aplicação da pesquisa de satisfação e posteriormente encerra-se a demanda no sistema.

## 3. REGISTROS RELACIONADOS À SOLICITAÇÃO DE REPAROS

Entre janeiro de 2016 e janeiro de 2017, um total de 2.498 atendimentos foram registrados nos Plantões Sociais. Destes, 54% (1.371 atendimentos) se referem a reclamações sobre os aspectos construtivos de imóveis ocupados nos RUCs – que equivalem a reclamações relacionadas a 733 imóveis/logradouros.

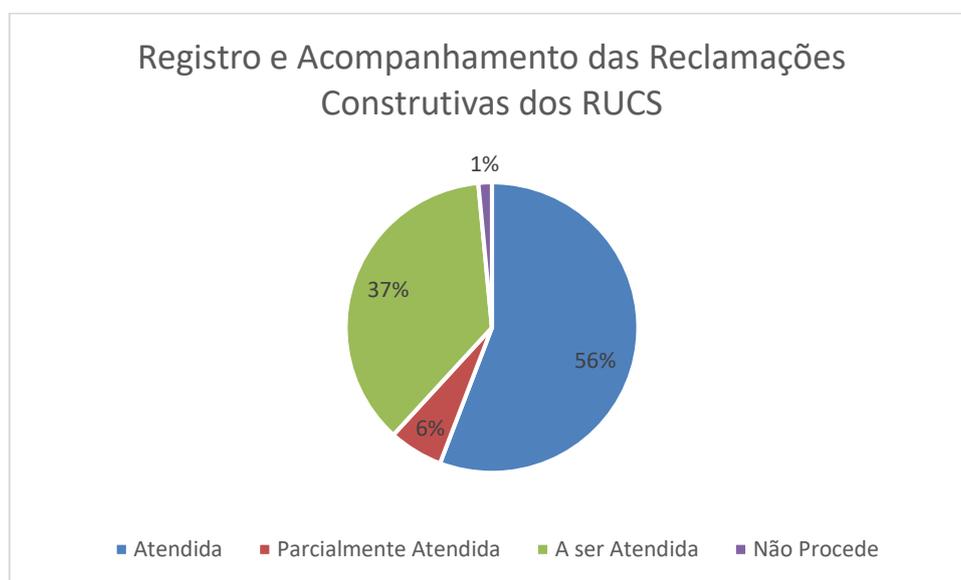
Os atendimentos relacionados aos aspectos construtivos estão caracterizados da seguinte forma:

- a. Atendidos – Referem-se às solicitações atendidas pela Norte Energia e com seus serviços concluídos;
- b. Parcialmente atendido – Atendimentos realizados para alguns aspectos solicitados e/ou solicitações adicionais que foram realizadas por esses moradores e estão em processo de atendimento;

- c. A ser atendido – Solicitações registradas e encaminhadas para atendimento. Nesses casos, são realizados contatos com os proprietários e/ou realizadas visitas *in loco* para avaliar a dimensão dos problemas apresentados. No entanto, se mantém esse status até o início efetivo das intervenções, quando aplicável;
- d. Não procedente – Casos de solicitações que são realizadas e, quando da visita *in loco*, verifica-se que houve a venda ou locação do imóvel, assim como outras situações que implicam no não enquadramento para esse tipo de suporte.

Considerando essas categorias, foi verificado na data de emissão deste documento, que 408 registros estão categorizados como atendidos, 44 foram parcialmente atendidos, 270 estão na condição a serem atendidos e em 11 casos o atendimento não era procedente.

Na **Figura 1** a seguir, é possível verifica a distribuição percentual dessas situações.



**Figura 3-1** - Registro e Acompanhamento das Reclamações Construtivas dos RUCS

Além disso, em atendimento a solicitação do órgão, estão apresentadas as tabelas separadas por cada categoria, encaminhadas por meio do **Anexo 1 - 1 – Planilha com registros de reclamações sobre problemas estruturais dos RUCs**.

Nesse sentido, cabe ressaltar que não foram apresentados os nomes dos beneficiários a fim de resguardar o nome dessas pessoas, já que não foi solicitada às famílias a autorização de uso de seus nomes em um documento público e com esse caráter.

## 4. ESTRATÉGIA

A estratégia adotada pela Norte Energia para atendimento dos casos que apresentam algum status de a ser atendido é dividida em quatro etapas, a saber:

### 1) Checagem de status de demanda por telefone

Trata-se do contato telefônico com moradores que registraram reclamações associadas aos aspectos construtivos de seus imóveis, com o objetivo de ratificar se houve o atendimento e se este foi eficaz para dar solução ao problema registrado no Plantão Social/0800. Durante este trabalho foi possível identificar situações de recorrência de reclamação, assim como dar baixa em atendimentos que já ocorreram satisfatoriamente, conforme relato dos próprios reclamantes.

### 2) Visita técnica

A etapa seguinte contempla a realização de visitas técnicas para verificação *in loco* dos registros em que foi identificada alguma pendência não solucionada durante a interação com os reclamantes por telefone. Este processo é desenvolvido em parceria com os técnicos de engenharia da Administração dos Reassentamentos Urbanos Coletivos (RUCs).

Importante ressaltar que a visita técnica passará a ser registrada, para fins de comprovação do atendimento, em relatório de visita cujo modelo é apresentado no **Anexo 1 - 2 – Relatório para registro de atendimento da demanda**

### 3) Anuência e execução do reparo

Identificada a procedência da demanda durante a visita técnica, é programada a realização do reparo – desde que haja anuência prévia do proprietário à execução do serviço.

Reitera-se que durante a visita técnica é analisada a procedência da demanda em relação aos prazos de garantia dos itens do imóvel – conforme Manual do Proprietário entregue no momento do recebimento da casa ao beneficiário do Projeto de Reassentamento da População da UHE Belo Monte.

### 4) Termo de Recebimento

Após o atendimento, é preenchido um Termo de Recebimento onde o morador atesta a conclusão do reparo, encerrando o processo de atendimento à reclamação.



**norte**ENERGIA  
USINA HIDRELÉTRICA BELO MONTE

## **Anexo 1 - 1 - Planilha com Registros de Reclamações sobre Problemas Estruturais nos RUCs**



**norte**ENERGIA  
USINA HIDRELÉTRICA BELO MONTE

## **Anexo 1 - 2 - Relatório para Registro de Atendimento da Demanda**