

4º RELATÓRIO CONSOLIDADO DE ANDAMENTO DO PBA E DO ATENDIMENTO  
DE CONDICIONANTES

**CAPÍTULO 2 – ANDAMENTO DO PROJETO BÁSICO AMBIENTAL**

**Anexo 2 – 9 – PS Mecanismo de Atendimento e  
Resposta à Comunidade**



**PADRÃO DE SISTEMA**

**Superintendência de Meio Socioeconômico**

**Brasília, Distrito Federal**

Mecanismo de Atendimento e Resposta à Comunidade

**UHE BELO MONTE**

EMPRESA  
NORTE ENERGIA S.A.

NÚMERO/CÓDIGO DO DOCUMENTO  
**PS NE GABM SGA 002/2013**

**FEVEREIRO/2013**

## SUMÁRIO

---

1. OBJETIVOS.....	1
2. CAMPO DE APLICAÇÃO .....	1
3. RESPONSABILIDADES .....	3
4. CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	3
4.1. DIRETRIZES GERAIS.....	4
5. ARCABOUÇO LEGAL, NORMAS TÉCNICAS E OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS.....	4
6. REFERÊNCIAS DOCUMENTAIS .....	4
7. ATIVIDADES .....	4
7.1. Central Belo Monte Aqui.....	4
7.2. Fórum de Acompanhamento Social Belo Monte (Fasbm).....	10
7.3. Mobilização, Reuniões Comunitárias e Eventos .....	12

## 1. OBJETIVOS

O objetivo principal deste documento é estabelecer os procedimentos de funcionamento dos serviços de atendimento, de recepção e resposta às solicitações de informações, sugestões e reclamações da população em relação à Usina Hidrelétrica Belo Monte.

Os objetivos específicos são:

- Promover os esclarecimentos necessários e prestar informação qualificada e relevante em linguagem apropriada, culturalmente adequada e de fácil compreensão ao público alvo;
- Registrar posicionamentos e acompanhar as percepções da comunidade em relação aos diferentes Planos, Programas e Projetos do Projeto Básico Ambiental;
- Divulgar eventos, palestras e reuniões comunitárias;
- Disponibilizar material informativo;
- Realizar a aproximação do corpo técnico com a comunidade.

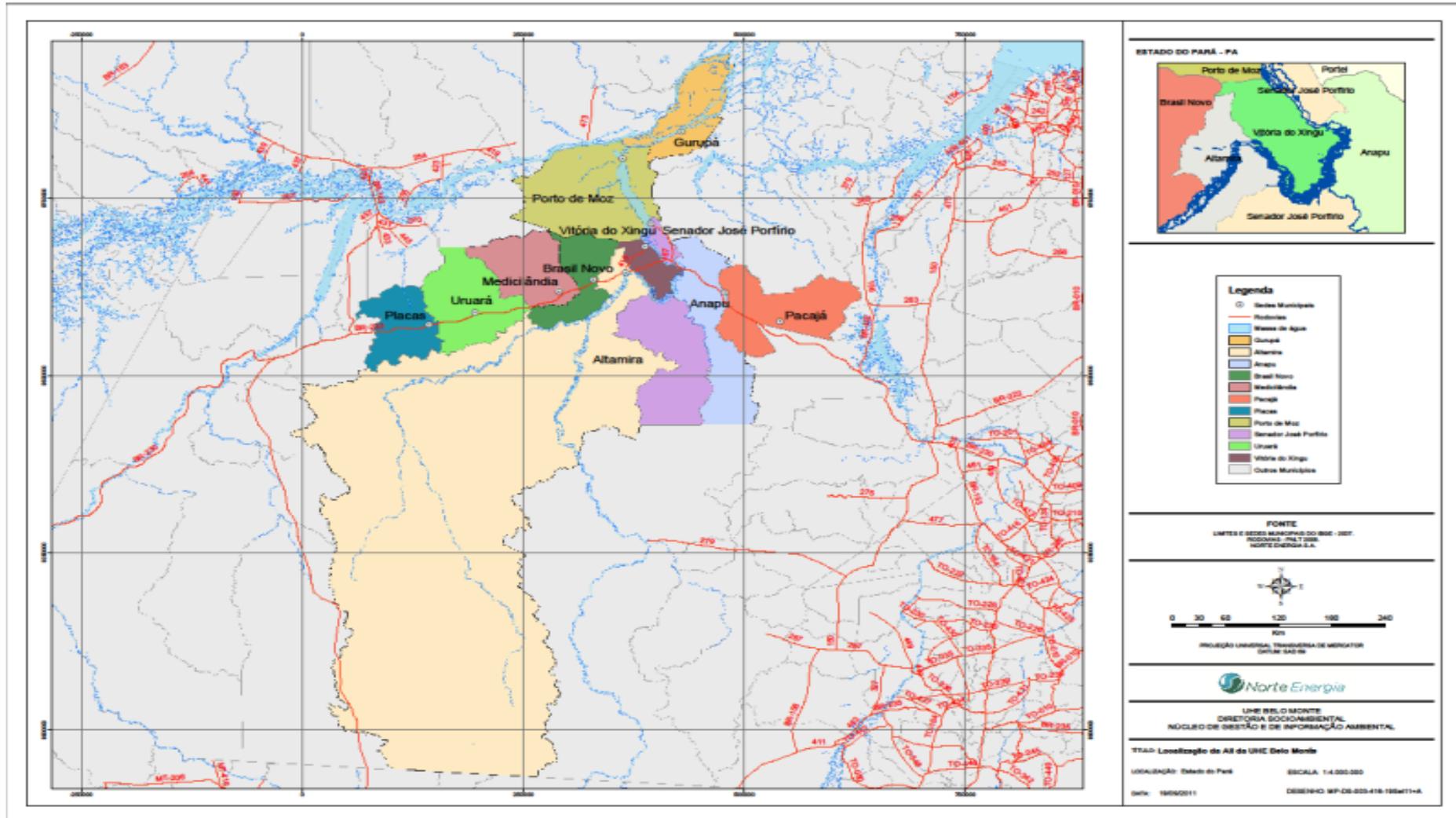
## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

A área de abrangência das ações de comunicação referenciadas neste documento são os 11 (onze) municípios da AII compostos por: Altamira, Anapu, Brasil Novo, Senador José Porfírio, Vitória do Xingu, Pacajá, Placas, Porto de Moz, Uruará, Gurupá e Medicilândia, conforme demonstra a **Figura 2 – 1 - Municípios da Área de Influência Indireta (AII)**.

Convém registrar que o foco de atuação da Comunicação Social está nos municípios da AID: Altamira, Vitória do Xingu, Brasil Novo, Anapu e Senador José Porfírio.

Por dispor dispõe de canal de comunicação de telefonia fixa gratuita de alcance em território nacional (0800 091 2810), site corporativo ([www.norteenergiasa.com.br](http://www.norteenergiasa.com.br)) e blog ([www.blogbelomonte.com.br](http://www.blogbelomonte.com.br)) o mecanismo poderá, ocasionalmente recepcionar questionamentos advindos de outras regiões do estado, do país ou até mesmo do exterior, entretanto, sua área de atuação e a estrutura estabelecida para tal contemplam prioritariamente as comunidades afetadas direta ou indiretamente.

Figura 2 – 1 - Municípios da Área de Influência Indireta (AII).



### 3. RESPONSABILIDADES

É de responsabilidade do Empreendedor o estabelecimento do mecanismo de atendimento, bem como validar as informações a serem repassadas ao público alvo.

### 4. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- **Agentes de Comunicação:** profissionais responsáveis pelo contato e interlocução direta com a população, a partir das diretrizes, orientações e acompanhamento da Gerência do Meio Socioeconômico, Superintendência do Meio Socioeconômico e Diretoria Socioambiental da Norte Energia.
- **Plantão Social:** serviço voltado ao atendimento das comunidades, vinculado ao Plano de Atendimento à População Atingida e ao Plano de Relacionamento com a População que, na interface com o Programa de Interação Social e Comunicação, disponibilize atendimento presencial à população desde questões de relocação até informações gerais sobre o empreendimento.
- **Plantão Móvel:** unidade de atendimento móvel ligada ao Plantão Social, com agenda de funcionamento em caráter itinerante.
- **Partes interessadas (PI's):** indivíduo ou grupo de indivíduos interessados ou afetados pelo desempenho ambiental do construtor, tais como: comunidades urbanas locais, comunidades indígenas, acionistas, integrantes, entidades governamentais, organizações não governamentais, etc.
- **SAIS – Sistema de Articulação e Interação Social / Belo Monte /Atendimento:** realiza o armazenamento, registro e a sistematização das informações geradas no âmbito do programa, referente às suas linhas de ação, abaixo elencadas:
  - Mapeamento de Partes Interessadas (PI's)
  - Dinâmicas de Comunicação – Central de Atendimento Belo Monte Aqui; Agentes de Comunicação (Mobilização e Reuniões)
  - Apoio ao PBA
  - Orientação a Interlocutores
- **Belo Monte Aqui:** central de gerenciamento dos canais de comunicação disponíveis à população e partes interessadas.

#### 4.1. DIRETRIZES GERAIS

Toda e qualquer informação gerada ou recolhida tanto no âmbito do Plantão Social (fixo e móvel), no atendimento do escritório ou por telefone, via 0800, é obrigatoriamente inseridas no SAIS, conforme apresentado na descrição do atendimento do Telefone nº 0800 091 2810.

Posteriormente, essas informações servem como subsídio à elaboração de estratégia, avaliação e monitoramento dos dados estatísticos gerados pelo sistema.

São realizadas análises quantitativas e qualitativas das demandas de informação, visando à melhoria contínua do atendimento e a transparência junto à comunidade afetada.

O atendimento às comunidades mais distantes é feito por intermédio do Plantão Social (Unidade móvel) ou pelo Telefone nº 0800 091 2810.

### 5. ARCABOUÇO LEGAL, NORMAS TÉCNICAS E OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS

- Projeto Básico Ambiental (PBA);
- Licença de Instalação (LI) nº 795/2011

### 6. REFERÊNCIAS DOCUMENTAIS

- Princípios do Equador, conforme critérios estabelecidos pelos Padrões de Desempenho (PD) do *International Finance Corporation* (IFC)

### 7. ATIVIDADES

#### 7.1. CENTRAL BELO MONTE AQUI

A **Central Belo Monte Aqui** gerencia as atividades desenvolvidas nos canais de comunicação disponíveis à população da AID e AII.

O recebimento de uma demanda pode ocorrer no Plantão Social (base fixa ou unidade móvel) ou pelo telefone 0800 091 2810.

### **7.1.1. PLANTÃO SOCIAL**

O Plantão Social é o instrumento de atendimento, comunicação e interação proposto por meio do 4 - Plano de Atendimento à População Atingida. A Comunicação Social, de modo a integrar em um único canal de atendimento presencial, ampliou o escopo, abrangendo informações de todo o PBA, mantendo ampla e profunda interface com os assuntos do Plano 4.

Inicialmente, é elaborada uma planilha com dados básicos para efeitos da elaboração de um cadastro de atendimento. Em seguida, é definido o agente que será responsável pela recepção do público no escritório do Plantão Social ou no Plantão Móvel. Feita a abordagem, o agente identifica o assunto, registra os dados do visitante (conforme modelo de planilha na figura abaixo) e faz o encaminhamento das questões apresentadas pelo visitante à banca de consultores, quando se tratar de assunto relativo ao Plano de Atendimento à População Atingida.

A Banca de Consultores exerce plantão de atendimento ao público tanto na estrutura do Plantão Social fixo como móvel.

Quando tratar-se de informações gerais sobre o projeto, esse atendimento é realizado pelo próprio agente, em consulta a instrumento de Perguntas e Respostas. Nos casos em que o agente não consiga prestar os esclarecimentos necessários, pois o questionamento apresentado não consta no documento, a questão é encaminhada aos gestores do respectivo programa para formulação da resposta que será posteriormente encaminhada ao requerente.

### **7.1.2. TELEFONE Nº 0800 091 2810**

No momento do recebimento da ligação, é feito um registro e uma classificação interna em que são registrados os dados básicos do requerente, o tema e a área do PBA relacionados ao assunto, o prazo de atendimento informado ao requerente e demais passos de sua tramitação interna. A demanda pode tratar-se de:

- Pergunta– questões vinculadas ao PBA podendo ser de ordem técnica, administrativa, da gestão política;
- Sugestão – relativas ao PBA ou à sua gestão, apresentadas pelo requerente;
- Reclamação - questões vinculadas ao PBA podendo ser de ordem técnica, administrativa, da gestão política, de natureza jurídica.

### Editar Atendimento (2013.02.05\_1115950)

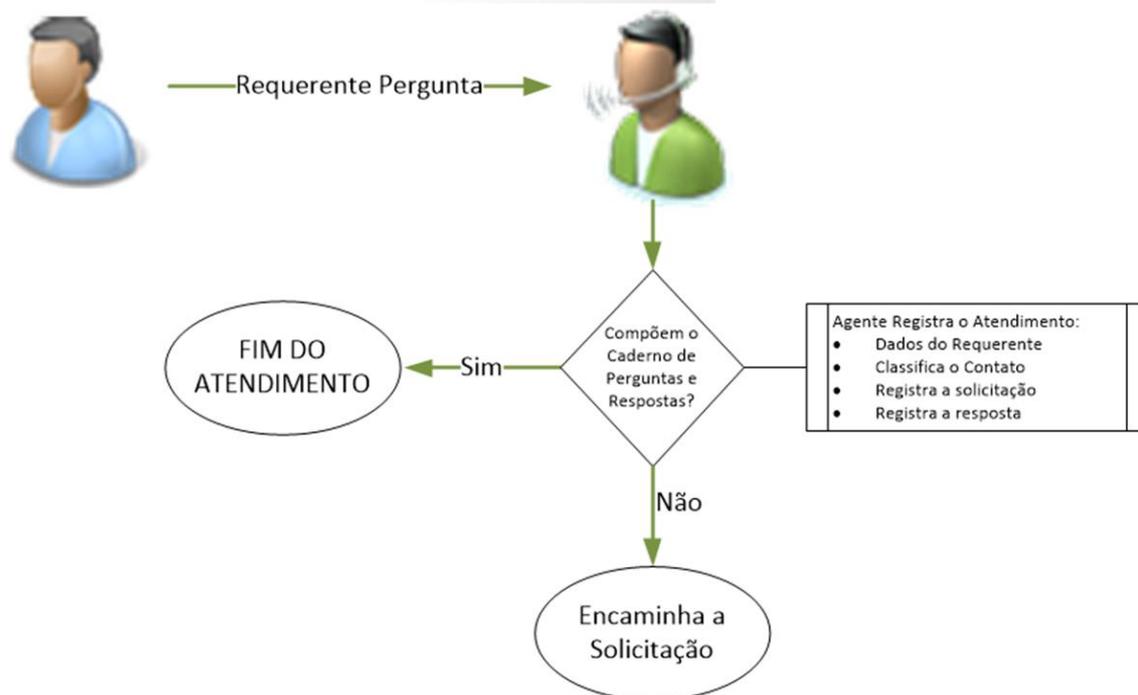
Solicitante: <input type="text" value="Maria Lucia"/> <input type="button" value="Novo"/> <input type="button" value="Detalhes"/> Comunidade: <input type="text" value="Aparecida (bairro)"/> Tipo: <input type="text" value="Plantão Social"/>	Categoria: <input type="text" value="Pergunta"/> Meio: <input type="text" value="Meio Socioeconômico"/> Plano / Programa: <input type="text" value="Plano de Atendimento à Popul."/> <input type="text" value="Programa de Negociação e Aq"/>
Pergunta / Solicitação: <input type="text" value="1- Veio confirmar o cadastro. 2- Quais meus direitos sendo proprietária moradora?"/>	Resposta: <input type="text" value="1- Sim, estar cadastrada. 2- foi encaminhada para o plantão que informaram que a mesma poderia opinar pela indenização do imóvel pelo valor de"/>
Atendimento Finalizado? <input checked="" type="checkbox"/> Data Atendimento: <input type="text" value="04/02/2013"/> <input type="text" value="17:15"/> Nome do Atendente: <input type="text" value="Deyse Mendes Cardoso"/>	
<input type="button" value="Salvar"/> <input type="button" value="Excluir"/>	

## Planilha Sistematização de Atendimentos

Período: 01/02/2013 à 28/02/2013

PROTOCOLO	DATA	NOME	MUNICIPIO/COMUNIDADE	ENDEREÇO/FONE/E-MAIL	QUESTIONAMENTO	MEIO/PROGRAMA/PLANO	RESPOSTA/ENCAMINHAMENTO
Plantão Social 6 Atendimento(s)							
2013.02.05_1115950	04/02/2013 17:15	Maria Lucia	Aparecida (bairro/Altamira)	Rua Abel figueredo n º 1331 Setor 25 Aparecida 68370000 Altamira Pará	1- Veio confirmar o cadastro. 2- Quais meus direitos sendo proprietária moradora?	Meio Socioeconômico//Plano de Atendimento à População Atingida	1- Sim, estar cadastrada. 2-foi encaminhada para o plantão que informaram que a mesma poderia opinar pela indenização do imóvel pelo valor de mercado com base no caderno de preço ou unidade habitacional um reassentamento urbano coletivo, carta de credito urbano , lote urbano ou lote rural (caso desenvolva atividade agropecuária, mas não tenha propriedade rural).
2013.02.05_1113825	04/02/2013 16:10	Eduardo da Silva	Sudam I (bairro)	Av. Perimental nº 1722 Setor 34 Sudam I 63700000 Altamira Pará	1- Fez ampliações no imóvel será indenizada? 2- Quando iniciarão as negociações em dinheiro?	Meio Socioeconômico//Plano de Atendimento à População Atingida	1- Sim, se optar pela indenização em dinheiro todas as benfeitorias serão levadas em conta. 2- As negociações estão previstas para breve, logo após a apresentação do caderno de preço.

Todas as questões que o requerente apresentar ao agente/atendente e que compõem o universo de perguntas já preestabelecidas em Perguntas & Respostas validado pela Norte Energia são automaticamente respondidas no ato, seja durante a ligação ou no atendimento presencial, conforme o esquema a seguir.



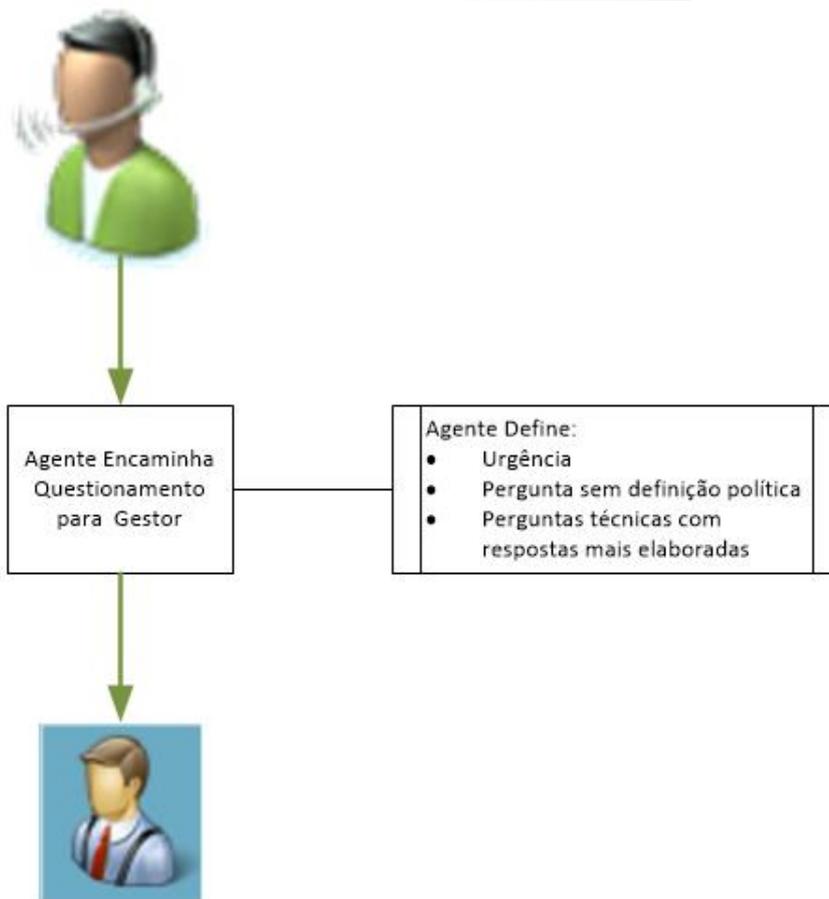
O Tempo de Resposta segue os seguintes critérios:

- Perguntas recorrentes – retorno imediato
- Pergunta técnica que exige uma resposta mais elaborada – 15 dias
- Perguntas de temas sem posicionamento previamente definido por parte do empreendedor – 30 dias

Cabe ressaltar que, no momento do atendimento, o agente faz uma anotação indicando se o atendimento foi concluído ou se resta pendência. Restando pendência, ele irá tramitar dentro do tempo de resposta definido no ato do atendimento. E, quando do recebimento da pendência e do repasse da informação ao demandante é registrado o tempo de resposta final.

#### 7.1.2.1. Encaminhamento da demanda ao gestor

Caso o agente/atendente não tenha conseguido responder no ato à demanda recebida e registrada, deverá encaminhá-la ao Gestor, representado por instância da Norte Energia com responsabilidade e autoridade para orientar e acompanhar a atuação da Central de Atendimento Belo Monte.



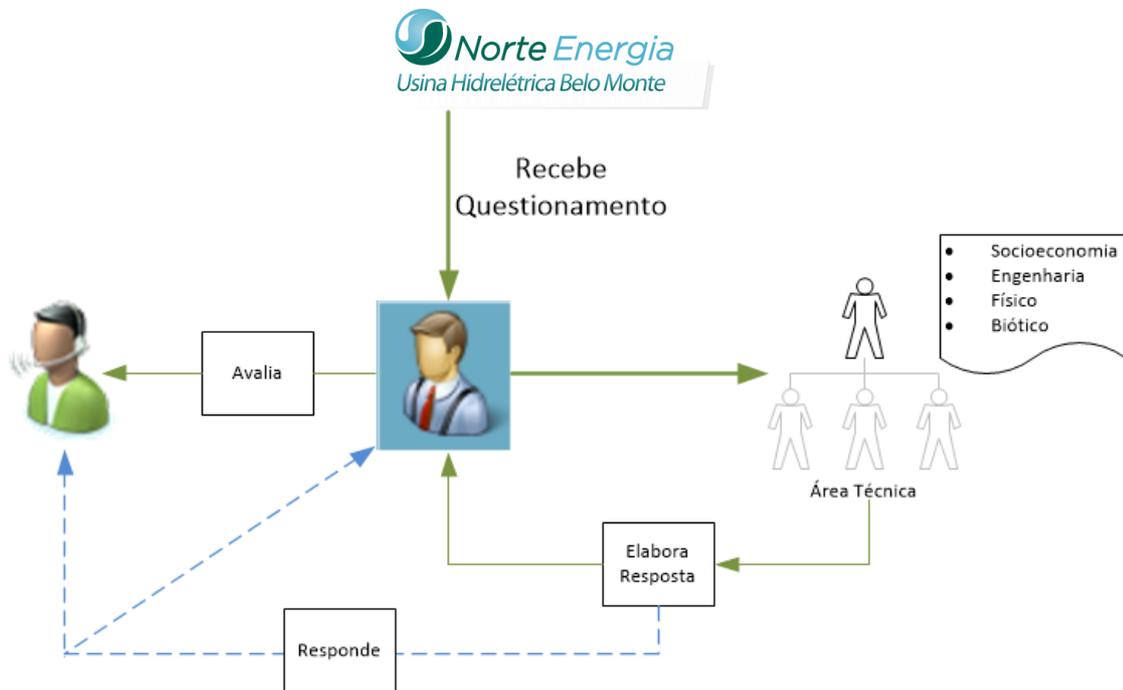
#### 7.1.2.2. Encaminhamento da demanda à área técnica

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 no prazo estabelecido pelo agente/atendente e comunicado ao requerente no ato do registro.

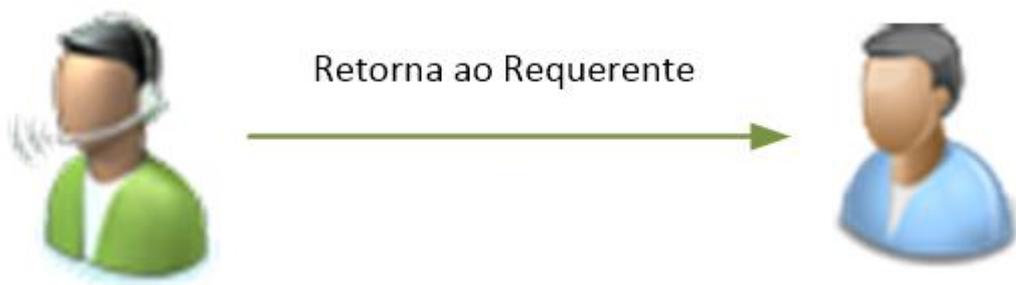
#### 7.1.2.3. Validação da resposta

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

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



#### 7.1.2.4. Retorno ao requerente



O retorno ao requerente, feito dentro do prazo estabelecido, com a resposta validada pelo Gestor.

Internamente, a cada 15 dias o agente deverá gerar um relatório gerencial e encaminhar ao gestor. Além disso, todos os meses o agente produzirá um relatório gerencial enviando ao gestor.

## 7.2. FÓRUM DE ACOMPANHAMENTO SOCIAL BELO MONTE (FASBM)

O Fórum de Acompanhamento Social Belo Monte, criado em julho de 2011, é instrumento de comunicação junto à sociedade de caráter consultivo que vem permitindo a integração entre os diversos atores envolvidos nas ações determinadas no PBA e o acompanhamento destas por parte desses sujeitos sociais.

De acordo com o seu Regimento Interno, é um órgão colegiado consultivo criado conforme diretrizes constantes do Projeto Básico Ambiental – PBA e cujo objetivo é acompanhar as atividades de implantação dos planos, programas e projetos previstos no PBA. Suas competências são:

- a. Acompanhar a implantação do Projeto Básico Ambiental e as ações decorrentes da execução de todos os seus planos, programas e projetos;
- b. Promover o diálogo entre os agentes sociais e dos municípios abrangidos, buscando a convergência de ações em prol da implantação do Projeto Básico Ambiental;
- c. Promover, periodicamente, encontros, seminários ou reuniões especializadas, com o intuito de ouvir a comunidade sobre temas relevantes, no âmbito para o qual foi criado.

O Fórum é composto de um Colegiado e Comissões temáticas.

Colegiado – a sua composição prevê a participação de membros da Norte Energia, Defensoria Pública, Poder Executivo do Estado e do Poder Legislativo dos municípios da AID, Consórcio Belo Monte, de temas específicos do PBA (agropecuária, agricultura familiar, pescadores, atividades industriais, extrativista, comercial, de serviços), associações sociais e comunitárias, IBAMA, FUNAI regional, Instituições de ensino e pesquisa da AII, PDRS Xingu. Além desses, outras participações específicas poderão ser solicitadas nas reuniões ordinárias. Suas reuniões ordinárias são realizadas uma vez a cada três meses e, extraordinariamente, quando convocadas pelo coordenador ou por requerimento da maioria dos seus membros, cujo calendário anual é estabelecido na última reunião do ano anterior.

As discussões, apresentações e recomendações dos temas em reuniões ordinárias e extraordinárias serão registradas em ata, constituindo-se em instrumentos de consulta, entregue às partes interessadas na reunião subsequente.

Comissões - as Comissões são espaços de discussão voltados para temas ou conjuntos de temas específicos, que guardam maior interface e que se relacionam com um mesmo grupo de pessoas, podendo ser agregadas outras novas comissões, a partir de reuniões do Colegiado.

Foram criadas até o momento as seguintes comissões:

### Quadro 7.2 – 1 Comissões temáticas

Nome da Comissão	Data de Criação
Comissão do Plano de Atendimento à População Atingida (CAPA)	12/04/2011
Comissão dos Planos, Programas e Projetos Socioeconômicos e Culturais (CSE)	24/11/2011
Comissão dos Planos, Programas e Projetos Físicos e Bióticos (CMFB)	29/11/2011
Comissão do Plano de Gerenciamento Integrado da Volta Grande de Xingu (CPGIVGX)	12/07/2012
Comissão da Pesca e Aquicultura	08/11/12
Comitê de Acompanhamento do Sistema de Transposição de Embarcações	30/10/12

O FASBM, conforme Regimento Interno, realiza reuniões ordinariamente em caráter consultivo. As reuniões do FASBM serão realizadas, uma vez a cada três meses; e extraordinariamente, quando convocadas pelo coordenador ou por requerimento da maioria dos seus membros. Com base na pauta encaminhada pela Secretaria Executiva, as reuniões do plenário ou comissões terão o seguinte rito:

- Abertura da Sessão;
- Apreciação da ata da reunião anterior;
- Apresentação da ordem do dia e encaminhamento à Mesa.
  - ✓ Leitura dos nomes dos integrantes do plenário ou das comissões.
  - ✓ Leitura da composição atualizada do colegiado e apresentação dos novos integrantes.
  - ✓ Apresentação do tema da pauta.
  - ✓ Apresentação da agenda de reuniões do colegiado ou das comissões.
  - ✓ Encaminhamentos e leitura e aprovação da ata.

O calendário anual das reuniões trimestrais será estabelecido na última reunião do plenário do ano anterior. As reuniões do FASBM realizar-se-ão em recinto cedido pela Norte Energia ou em outros locais, definidos por propostas dos seus membros.

Quanto as reuniões das comissões estas serão bimensais, aberta a convidados, conforme Regimento Interno.

Concluídas as atividades do FASBM (plenário ou comissões), toda documentação passa compor um relatório específico, o qual é inserido no SAIS.

## 7.3. MOBILIZAÇÃO, REUNIÕES COMUNITÁRIAS E EVENTOS

### 7.3.1. MOBILIZAÇÃO E REUNIÕES COMUNITÁRIAS

Considera-se mobilização o ato de visitação do agente de comunicação à casa do morador da comunidade. Já as reuniões comunitárias são encontros ordinários dos moradores no seu próprio território com o corpo técnico do PBA para discutir a pauta apresentada durante o processo de mobilização.

Visando à mobilização da comunidade seja para uma reunião, palestra, ou qualquer encontro relativo às necessidades da comunidade ou decorrente da implementação dos planos, programas e projetos do Projeto Básico Ambiental (PBA), são feitas visitas às casas dos moradores na área diretamente atingida (ADA).

### 7.3.2. EVENTOS

Evento é todo e qualquer encontro específico e extraordinário que decorre da implementação dos planos, programas e projetos do Projeto Básico Ambiental (PBA) ou em atendimento a fator externo à gestão do PBA.

Seja qual for a categoria do evento, reunião, palestra ou encontro, os seguintes passos são percorridos:

1. Elaboração de material informativo sobre o assunto a ser tratado
2. Alinhamento sobre o assunto com as equipes de campo, Plantão Social e 0800
3. Definição da equipe de campo
4. Realização de visita de mobilização – porta a porta
5. Apresentação do conteúdo do material informativo
6. Esclarecimentos e registro dos questionamentos dos moradores
7. Convocação / convite formal para o evento, encontro, reunião
8. Preparação do local do evento para recepcionar os moradores
9. Elaboração de lista de presença (assinada) e descritivo da memória do evento, encontro, reunião
10. Realização do evento com base na pauta pré-definida
11. Apresentação técnica do tema em pauta
12. Esclarecimento de dúvidas
13. Registro das perguntas orais ou por escrito
14. Registro fotográfico e filmagem
15. Geração de ata, quando cabível
16. Inserção de todas as informações relativas ao evento, encontro, reunião no SAIS
17. Geração de relatórios e análises