

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

**Anexo 2 – 6 – Padrão de Sistema de Mecanismo de  
Atendimento e Resposta à Comunidade**



**PADRÃO DE SISTEMA**

**Superintendência de Relações Institucionais**

**Altamira, Pará**

**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.....	2
2. CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
3. RESPONSABILIDADES .....	4
4. CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	4
5. ARCABOUÇO LEGAL, NORMAS TÉCNICAS E OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS.....	5
6. REFERÊNCIAS DOCUMENTAIS .....	6
7. ATIVIDADES .....	7
7.1. BELO MONTE AQUI .....	7
7.1.1. PLANTÃO SOCIAL.....	7
7.1.2. TELEFONE Nº 0800 091 2810 .....	8
7.1.2.1. ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA AO GESTOR.....	9
7.1.2.2. ENCAMINHAMENTO DE CÓPIA A EMPRESA DIAGONAL.....	10
7.1.2.3. ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA À ÁREA TÉCNICA .....	11
7.1.2.4. VALIDAÇÃO DA RESPOSTA.....	11
7.1.2.5. RETORNO AO REQUERENTE .....	11
7.1.2.6. APRESENTAÇÃO DE RECURSO AO CANAL DE 2ª INSTÂNCIA – COMITÊ INTERNO DE COMUNICAÇÃO (C.I.C) .....	12
7.1.3. URNAS / CAIXAS DE SUGESTÃO .....	13
7.2. FÓRUM DE ACOMPANHAMENTO SOCIAL BELO MONTE (FASBM) .....	17
7.3. MOBILIZAÇÃO, REUNIÕES COMUNITÁRIAS E EVENTOS .....	19
7.3.1. MOBILIZAÇÃO E REUNIÕES COMUNITÁRIAS .....	19
7.3.2. EVENTOS .....	19
8. FLUXOGRAMA DO PROCESSO .....	21

## QUADRO DE CONTROLE DE REVISÕES

REV.	DATA	HISTÓRICO	ELABORADO	VERIFICADO	APROVADO
00	02/2013	Versão inicial	Ferreira Rocha e Elabore	Delfim Rocha	Gerência de Socioeconomia
01	14/01/2014	Item 7.1.2 (tempo de resposta); Integração entre sistemas (item 7.1.2.2); Item 7.1.2.6 inclusão do Canal de 2ª Instância (CIC); quadro 7.2; Item 8. Fluxograma do Mecanismo de Atendimento e Resposta à comunidade	Ferreira Rocha e Elabore	Delfim Rocha	Gerência de Socioeconomia
02	05/09/2014	Ajustes à Instância de aprovação; ao item 2, do campo de aplicação, com a inclusão de novos canais; item 4.1 com inclusão do formulário de campo; ajustes ao item 7.1.2.6 e inclusão do item 7.1.3 ( <b>novo</b> ) acerca das urnas/caixas de sugestão enquanto novo canal de esclarecimento ao trabalhador sobre o empreendimento	Ferreira Rocha e Elabore	Worley Parsons	Superintendência de Relações Institucionais

## 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 de canal de comunicação de telefonia fixa e móvel gratuita, com alcance em todo o território nacional (0800 091 2810), site corporativo ([www.norteenergiasa.com.br](http://www.norteenergiasa.com.br)), blog ([www.blogbelomonte.com.br](http://www.blogbelomonte.com.br)), e perfis em mídias sociais como *Facebook* (belomonte oficial), e Twitter (@uhebelomonte), o mecanismo poderá, ocasionalmente receber 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.

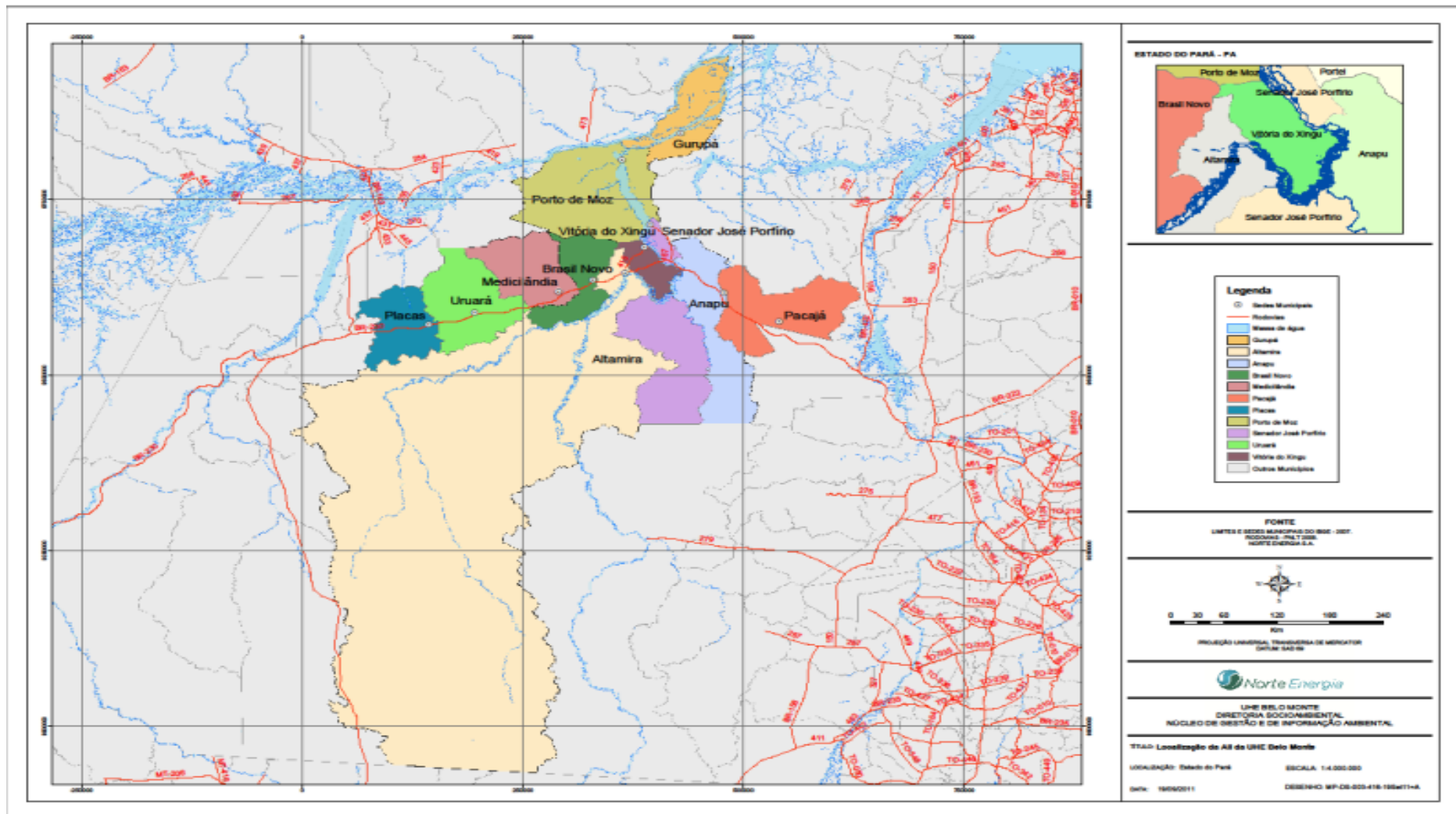


Figura 2 – 1 - Municípios da Área de Influência Indireta (AII).

### 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, inicialmente, da Gerência do Meio Socioeconômico, Superintendência do Meio Socioeconômico e Diretoria Socioambiental da Norte Energia, e, atualmente, da Gerência de Relacionamento com a Comunidade, Superintendência de Relações Institucionais e Diretoria de Relações Institucionais da Norte Energia.
- **Belo Monte Aqui:** central de gerenciamento dos canais de comunicação disponíveis à população e partes interessadas.
- **Partes interessadas (PI's):** indivíduo ou grupo de indivíduos interessados ou afetados pelo empreendimento, tais como: comunidades locais - urbanas e rurais, comunidades indígenas, comerciantes locais, acionistas, integrantes, entidades governamentais, organizações não governamentais, etc.
- **Plantão Móvel:** unidade de atendimento móvel ligada ao Plantão Social, com agenda de funcionamento em caráter itinerante.
- **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.
- **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.

#### 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, oriunda das urnas (caixas de sugestões) da Norte Energia, ou do Formulário de Campo é obrigatoriamente inserida no SAIS, conforme apresentado na descrição do atendimento do Telefone nº 0800 091 2810.

Ressalta-se que o Formulário de Campo é disponibilizado às equipes executoras dos planos, programas e projetos que interagem diretamente com as comunidades, para que os responsáveis possam preencher, quando abordados pela comunidade, durante as campanhas de campo, e posteriormente, repassar à executora do Programa de Interação Social e Comunicação para sistematização, incorporação e acompanhamento das demandas via SAIS. Essa iniciativa visa integrar e organizar o recebimento de quaisquer demandas, de forma a garantir que estas sejam identificadas e equacionadas.

Posteriormente, essas informações servem como subsídio à elaboração de estratégia, avaliação e monitoramento dos dados estatísticos gerados pelo sistema. Nessa avaliação, entram também informações sobre dúvidas dos públicos, apuradas no monitoramento da mídia convencional e de mídias sociais.

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), Formulário de Campo ou ainda 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;
- Princípios do Equador e Padrões de Desempenho do *International Finance Corporation* (IFC).



## 6. REFERÊNCIAS DOCUMENTAIS

- PS Comunicação Social: Interna e do PBA – versão em vigor

## 7. ATIVIDADES

### 7.1. BELO MONTE AQUI

Gerencia as atividades desenvolvidas nos canais de comunicação formais disponíveis à população da AID e All.

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 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 se trata 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, ajustando-se, quando for o caso, o instrumento de Perguntas e Respostas.

## 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)

<p>Solicitante: <input type="text" value="Maria Lucia"/></p> <p>Comunidade: <input type="text" value="Aparecida (bairro)"/></p> <p>Tipo: <input type="text" value="Plantão Social"/></p>	<p>Categoria: <input type="text" value="Pergunta"/></p> <p>Meio: <input type="text" value="Meio Socioeconômico"/></p> <p>Plano / Programa: <input type="text" value="Plano de Atendimento à Popul."/></p>
--	---

<p>Pergunta / Solicitação: <input style="width: 90%;" type="text" value="1- Veio confirmar o cadastro. 2- Quais meus direitos sendo proprietária moradora?"/></p>	<p>Resposta: <input style="width: 90%;" 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"/></p>
---	--

Atendimento Finalizado?

Data Atendimento:

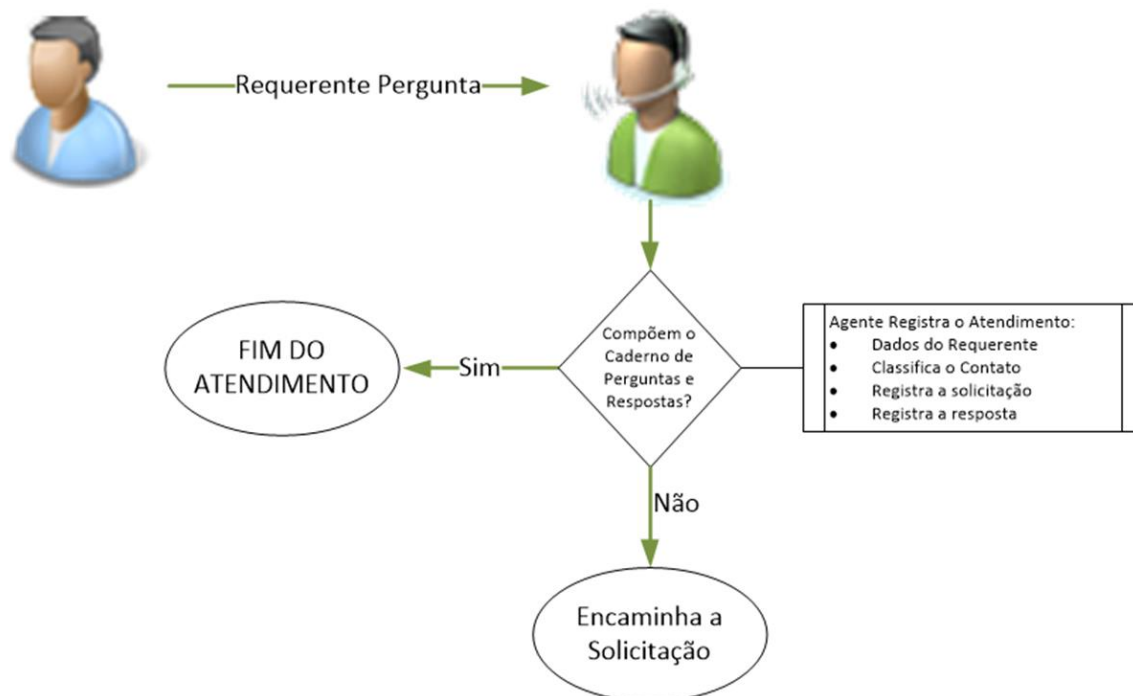
Nome do Atendente:

## Planilha Sistematização de atendimentos

Período: 01/02/2013 à 28/02/2013

PROTOCOLO	DATA	NOME	MUNICÍPIO/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° 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.Penimental 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.



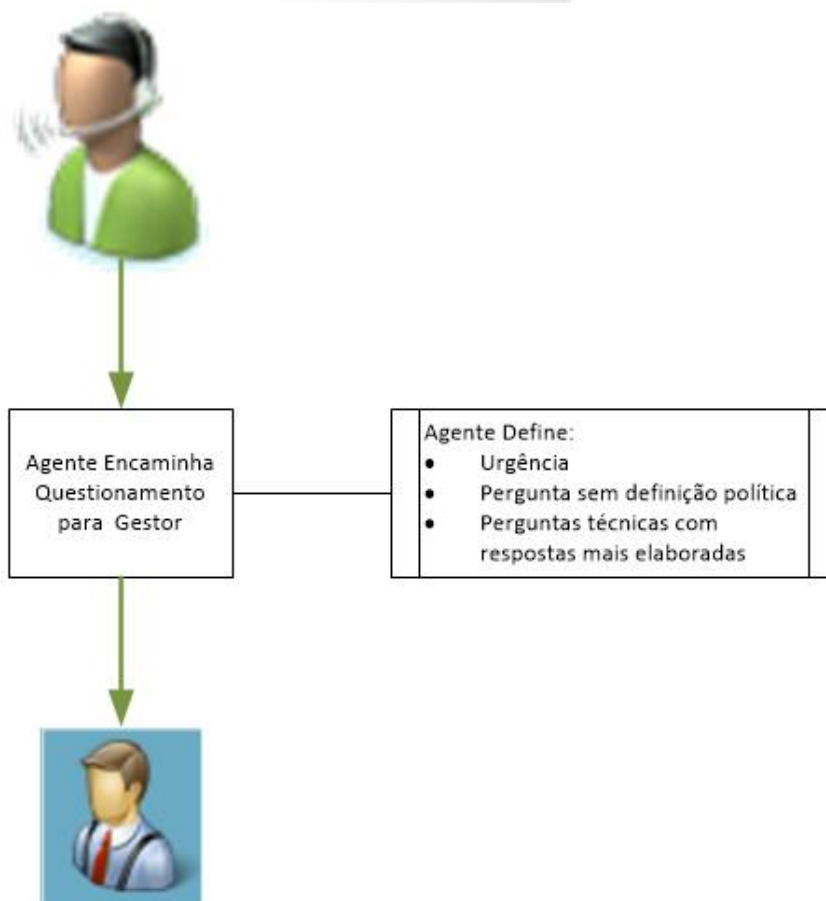
O Tempo de Resposta segue os seguintes critérios:

- Perguntas recorrentes – retorno imediato
- Pergunta técnica que exige uma resposta mais elaborada – 20 dias
- Perguntas de temas sem posicionamento previamente definido por parte do empreendedor – 30 dias

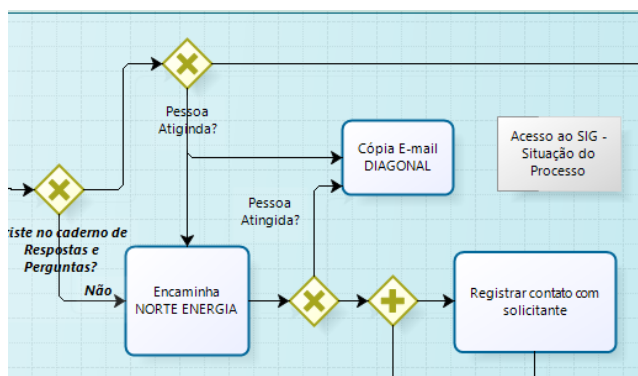
Cabe ressaltar que, no momento do atendimento, o agente faz uma anotação indicando se o atendimento foi concluído ou se resta pendência. Restando pendência, ele irá tramitar dentro do tempo de resposta definido no ato do atendimento. E, quando do recebimento da pendência e do repasse da informação ao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



Quando se trata de consulta ou reclamação relativa às questões fundiárias na área urbana de Altamira, o procedimento prevê o encaminhamento de cópia do atendimento à Diagonal – empresa responsável pelo processo de negociação na área de abrangência supracitada.

Caso o atendente localize o cadastro do solicitante no banco de dados de pessoas atingidas, o sistema encaminhará uma cópia dos dados do atendimento para a Diagonal. A partir deste momento existirá uma integração entre sistemas para pesquisa da situação do processo na Diagonal e atualização dos dados de registro do solicitante no SAIS.

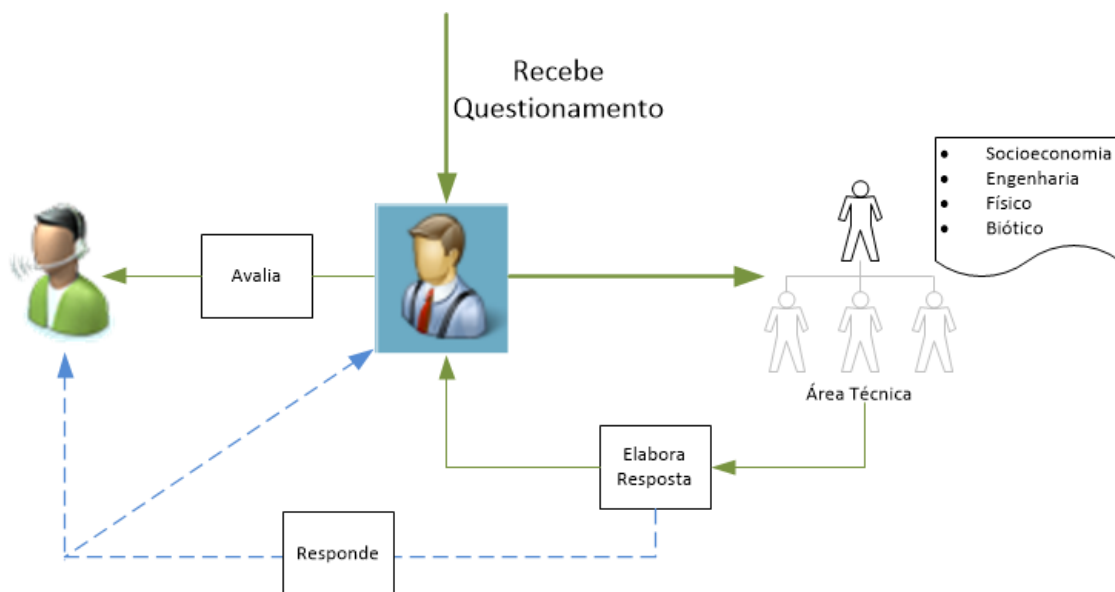
### 7.1.2.3. Encaminhamento da demanda à área técnica

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.

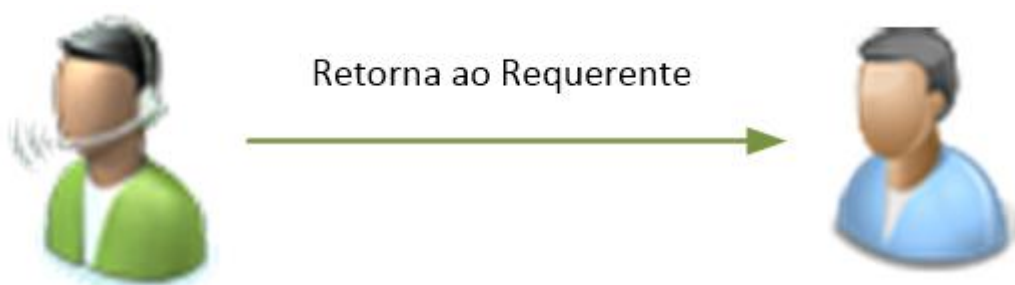
### 7.1.2.4. Validação da resposta

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.



### 7.1.2.5. 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 pode gerar um relatório gerencial e encaminhar ao gestor. Além disso, todos os meses o agente produzirá um relatório gerencial enviando ao gestor.

#### 7.1.2.6. Apresentação de Recurso ao Canal de 2ª instância – Comitê Interno de Comunicação (C.I.C)

O Comitê Interno de Comunicação (CIC) é um espaço de discussão colegiada sobre assuntos de Comunicação Social afetos ao PBA. Além do seu papel estratégico de alinhamento das questões de comunicação e interação social, o CIC também atua na função de balizador das respostas aos questionamentos advindos das ações dos planos, programas e projetos do PBA. Dessa forma, exerce também o papel de canal de consultas e reclamações de 2ª instância, em caráter recursal de atendimento a demandas recorrentes ou não adequadamente sanadas junto às partes interessadas.

Cabe ao Programa de Interação Social e Comunicação, de acordo com o descritivo apresentado anteriormente e o Fluxograma do Processo apresentado ao final do documento, operacionalizar o recebimento de demandas que, quando recorrentes, serão levadas à discussão no âmbito do CIC. Reiterando que no âmbito do CIC não estarão contempladas questões trabalhistas às quais são tratadas na esfera da área de recursos humanos.

Nas questões do PBA, no ato de retorno final de demanda ao requerente, o atendente questiona se o demandante considerou satisfatória a resposta emitida pela Norte Energia e lida neste ato.

Mesmo que o requerente afirme ter sido satisfatória, se em até 48 horas, tornar a manifestar insatisfação com a resposta recebida, poderá direcionar novamente essa questão na condição RECURSO.

Caso o requerente afirme não ter sido satisfatória, o atendente oferece a oportunidade de apresentar um recurso ao Comitê Interno de Comunicação.

Nesse caso, o atendente preenche na tela do SAIS, no campo “RECURSO” e, imediatamente, envia uma mensagem eletrônica ao gestor.

O gestor da Norte Energia, por sua vez, recebe o recurso, identifica e elabora a minuta de resposta ao recurso apresentado. Posteriormente, o gestor envia a referida minuta ao Comitê Interno de Comunicação - C.I.C para apreciação e aprovação, pelo plenário do Comitê, do conteúdo da resposta ao RECURSO.

O Comitê devolve o conteúdo da sua decisão ao gestor que a envia ao atendente. O atendente, por sua vez, estabelece contato com o solicitante para informar e

entregar ao requerente a resposta ao RECURSO apresentado. Esta entrega será materializada mediante telefonema e carta, entregue conforme dados cadastrais do requerente junto ao SAIS.

O atendente gera um relatório mensal com os dados gerais sobre os RECURSOS já tramitados e em tramitação. Além disso, será feito um controle automático do tempo de resposta à todas as solicitações encaminhadas ao CIC. O tempo máximo de tramitação de um RECURSO até a resposta ao solicitante é de 30 dias.

Serão considerados temas passíveis de RECURSO:

- Questionamentos considerados não atendidos pelo requerente (de imediato ou em até 48 horas)
- Casos de denúncias
- Questões recorrentes
- Outros casos a serem definidos pelo CIC

Materializa-se com esse instrumento um sistema eficaz de atendimento a reclamações que demonstra o cumprimento aos compromissos socioambientais, com ética, transparência e respeito do empreendedor às comunidades e ao meio ambiente da área de influência do empreendimento.

### 7.1.3. URNAS / CAIXAS DE SUGESTÃO


O objetivo da caixa de sugestões é criar um canal de esclarecimento ao trabalhador sobre o empreendimento e estimular sua participação nas melhorias e aperfeiçoamento das condições de trabalho das empresas terceirizadas da Norte Energia recebendo as suas sugestões, elogios, comentários e reclamações.







Layout do Banner



## Caixa de Sugestões

A Norte Energia responsável pela construção e funcionamento da Usina Hidrelétrica Belo Monte quer saber a sua opinião sobre as condições de trabalho oferecidos pela sua empresa

**Deixe aqui a sua contribuição**

Marque com um X

Sugestões    Reclamações    Elogios    Comentário

**Descrição**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

-----

**Caso você queira receber resposta a sua sugestão ou reclamação identifique-se**

Nome \_\_\_\_\_

Endereço \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_

Layout de Formulário



Registro fotográfico de entrega e exposição das urnas nas empresas

De acordo com o Plano de Comunicação destaca-se:

**Divulgação:**

- É feita nas empresas em locais de circulação de trabalhadores;
- Os empregadores entregam o material informativo explicando os objetivos da caixa de sugestões para todos os trabalhadores;
- No verso há um formulário a ser preenchido pelos trabalhadores e colocado na urna;
- O recolhimento das urnas de sugestões (lacradas) é quinzenal e enviada para a empresa Elabore, que sistematiza as informações;
- Estas sugestões/reclamações geram relatórios com periodicidade mensal, para avaliação das instâncias da Norte Energia e subsidiar o desenvolvimento das ações cabíveis junto às empresas.

**Fluxo:**

- Uma ou mais urnas devem ficar disponíveis nas empresas contratadas;
- O RH das empresas informa os trabalhadores sobre o funcionamento das urnas de sugestões através dos panfletos distribuídos;
- Sempre que necessário a empresa substitui uma urna cheia por uma urna vazia;
- A urna recolhida é entregue à empresa Elabore, que faz a triagem e inclui as informações no banco de dados do Sistema de Articulação e Interação Social (SAIS), conforme figura abaixo.

## Editar Outra Atividade

Tipo da Atividade:	Caixa de Manifestações dos	Plano / Programa:	Plano de Relacionamento com a Pc Programa de Comunicação e Intera
Descrição da Atividade:	Manifestações dos trabalhadores das empresas executoras das obras do entorno contendo sugestões, reclamações, elogios, comentários. Relativo ao cumprimento dos Princípios do Equador.		Setores:
Data da Atividade:	08/08/2014 13:30	08/08/2014 13:30	1. Setor 01 2. Setor 02 3. Setor 03 4. Setor 04
Qtz Participantes:	26	- 0	= 26
Localidade da Atividade:	Altamira		
Local da Atividade:	Altamira-Pará		

### Anexos

[Formulário Trabalhadores nº 1138.pdf](#) [Excluir](#)  
[Formulário Trabalhadores nº 1833.pdf](#) [Excluir](#)  
[Relatório - Umas \(1\).doc](#) [Excluir](#)

### Manifestações

(Manifestação Trabalhista-Urna 1833): Os colaboradores da Gel Gouvêa estão muitos afastados da gestão ou melhor, todos os setores estão afastados. Então sugiro que haja mais eventos que reúnam a população da Gel. Evento Esportivo porque a vida não é só trabalho! [Excluir](#)  
 (Manifestação Trabalhista Urna 1138): Muito bom, muitas oportunidades de emprego e sustentabilidade e desenvolvimento em nossa cidade. [Excluir](#)

### Participantes

Gel Engenharia [Cadastrar Manifestação](#) [Excluir](#)  
 1. (Manifestação Trabalhista-Urna 1833): Os colaboradores da Gel Gouvêa estão muitos afastados da gestão ou melhor, todos os setores estão afastados. Então sugiro que haja mais eventos que reúnam a população da Gel. Evento Esportivo porque a vida não é só trabalho! [Excluir](#)  
 2. (Manifestação Trabalhista Urna 1138): Muito bom, muitas oportunidades de emprego e sustentabilidade e desenvolvimento em nossa cidade. [Excluir](#)

### Lista de Materiais

- Em se tratando de demanda trabalhista, haverá reunião da área de recursos humanos do empreendedor e da assessoria jurídica com as respectivas áreas das empresas contratadas para encaminhamento das questões;
- Para aqueles usuários que se identificaram e solicitaram retorno serão encaminhadas as respostas na forma de carta, por e-mail e/ou por SMS;
- As perguntas que não tiverem natureza trabalhista e que, normalmente são anônimas, serão tratadas em um painel/mural onde os trabalhadores podem ler as respostas às suas demandas. Independente da resposta ao demandante, ao identificar questões recorrentes estas serão encaminhadas ao CIC e servirão de insumo para as ações de comunicação.

## 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 e Comitês específicos**

NOME DA COMISSÃO/COMITÊ	DATA DE CRIAÇÃO
Comissão do Plano de Atendimento à População Atingida (CAPA)	12/04/2011
Comissão dos Planos, Programas e Projetos Socioeconômicos e Culturais (CMSSE)	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 (CPA)	08/11/12
Comitê de Acompanhamento do Sistema de Transposição de Embarcações (CASTE)	30/10/12
Comitê de Acompanhamento Permanente do Reassentamento Urbano Coletivo (CPRUC)	20/04/2012

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 às 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:

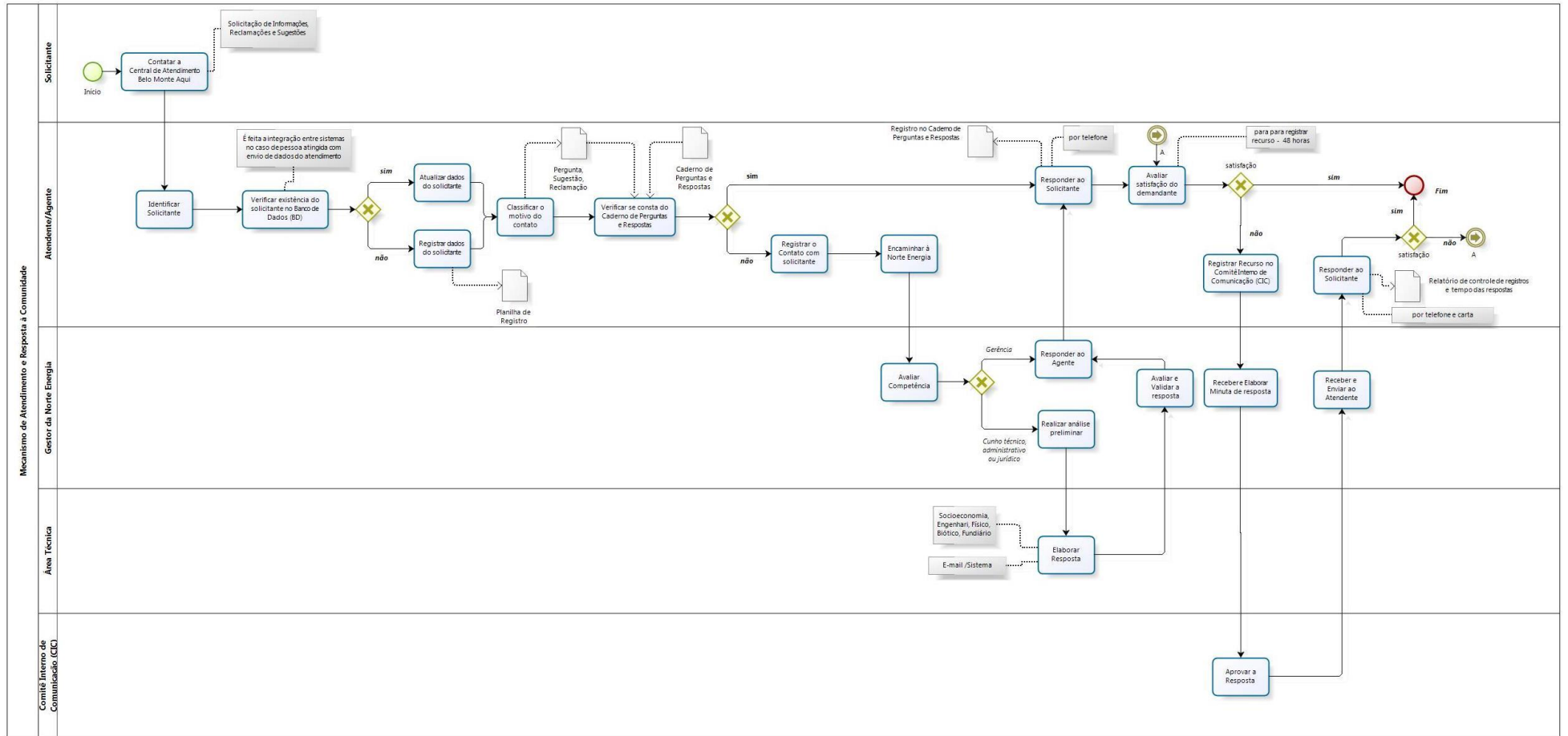
1. Elaboração de material informativo sobre o assunto a ser tratado;
2. Alinhamento sobre o assunto com as equipes de campo, Plantão Social e 0800;
3. Definição da equipe de campo;
4. Realização de visita de mobilização – porta a porta;
5. Apresentação do conteúdo do material informativo;
6. Esclarecimentos 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.

## 8. FLUXOGRAMA DO PROCESSO

**Anexo 8 -1 - Fluxograma do Mecanismo de Atendimento e Resposta à Comunidade.**





**PRAZOS**  
 - Urgência: 48 horas  
 - Perguntas recorrentes: no ato  
 - Pergunta técnica que exige resposta mais elaborada: 20 dias  
 - Pergunta de temas sem definição por parte do empreendedor: 30 dias