

	<h2>Comunicação Social</h2>	Número NS-DS-006-09
		Data 30/11/2009
		Revisão 00
		Página 1 / 12
Elaboração: Renato Ortega		Aprovação: Carlos Hugo

1 OBJETIVO:

Este procedimento estabelece a forma e as ferramentas necessárias para a realização das atividades de comunicação social por parte da Santo Antônio Energia – SAE/Gerência de Sustentabilidade – GS, visando proporcionar a informação às partes interessadas sobre o andamento do projeto, bem como estabelecer os mecanismos de consultas e reclamações.

A comunicação deve contribuir para compreensão e assimilação do custo-benefício da implantação da UHE Santo Antônio e compartilhar as decisões que afetam os meios naturais e sociais da região com os diversos atores sociais.

2 ABRANGÊNCIA:

Este procedimento é aplicável às populações residentes nas proximidades da obra principal e no âmbito das Áreas de Influência do empreendimento (montante e jusante), bem como representantes de suas entidades organizadas, representantes municipais, professores, agentes de saúde e formadores de opinião dos setores público e privado, entre outras partes interessadas.

3 REFERÊNCIAS:

- Sistema de Gestão Integrada da UHE Santo Antônio
- PBA - Projeto Básico Ambiental Consolidado
- Princípios do Equador e Padrões de Desempenho da *International Finance Corporation* - IFC

4 CONCEITOS:

- **Campanha:** Ação periódica de interação dos agentes sociais de campo com a comunidade
- **Comunidade:** População residente nas proximidades da obra principal e no âmbito da Área de Influência Direta (AID) do empreendimento (montante e jusante)
- **Demanda:** Questionamentos provenientes da comunidade como reclamações, dúvidas, reivindicações, sugestões, opiniões e elogios.
- **Mecanismos de Controle de demanda:** Estruturas utilizadas para registro das demandas e para controle de seu encaminhamento/retorno.

	<h2>Comunicação Social</h2>	Número NS-DS-006-09
		Data 30/11/2009
		Revisão 00
		Página 2 / 12
Elaboração: Renato Ortega		Aprovação: Carlos Hugo

- **Mecanismos de Divulgação:** Instrumentos de disseminação de informações do projeto e das principais dúvidas levantadas pela população.
- **Mecanismos de Interação:** Ferramentas de contato da comunidade com equipe de comunicação social para exposição de questionamentos.
- **Natureza da demanda:** Tipos de questionamentos apresentados (reclamação, dúvida, reivindicação, sugestão, opinião e elogio) para registro no sistema.
- **Origem da demanda:** Tipos de mecanismos de interação utilizados pela comunidade para expor seus questionamentos.
- **Retorno da demanda:** Resposta aos questionamentos apresentados pela população através de ações e/ou informações.
- **Solicitante:** Indivíduo solicitando resposta aos seus questionamentos.

5 RESPONSABILIDADE:

Coordenador de Comunicação Social da Gerência de Sustentabilidade

- Garantir a efetividade do Procedimento;
- Elaborar materiais de comunicação e realizar a divulgação das informações e atividades relevantes do empreendimento;
- Acompanhar o andamento dos mecanismos de consultas e reclamações por meio das ferramentas sistemáticas;
- Registrar as demandas apresentadas por meio das ferramentas no sistema implantado (Planilha de Controle de Demandas), como evidência e para controle do tempo de retorno;;
- Encaminhar, quando necessário, o teor das demandas aos departamentos responsáveis para obtenção de resposta (Formulário Interno de Encaminhamento de Demanda – FED);
- Analisar a evolução das estatísticas apresentadas e avaliar a necessidade e comunicar a instâncias superiores;
- Apoiar e estabelecer interface com os demais programas ambientais.
- Monitorar a atuação e manter alinhamento entre os membros da equipe de Comunicação (Santo Antônio Energia e contratada).
- Considerar os mecanismos de consultas e reclamações segundo os Princípios do Equador e *Guidelines* do *International Finance Corporation* – IFC.

	<h2>Comunicação Social</h2>	Número NS-DS-006-09
		Data 30/11/2009
		Revisão 00
		Página 3 / 12
Elaboração: Renato Ortega		Aprovação: Carlos Hugo

Coordenadores Temáticos da Gerência de Sustentabilidade

- Prestar as informações/demandas advindas de outros meios de comunicação que não as ferramentas implantadas para o registro no sistema e adequado atendimento;
- Atender às demandas apresentadas sob sua responsabilidade.
- Compartilhar cronograma/escopo/objetivo de atividades com a antecipação necessária, de modo a que a Comunicação Social possa antecipar/divulgar essas ações nas regiões em que elas acontecem, minimizando suas interferências.

Equipe de Apoio de Comunicação Social

- Apoiar na criação e produção de materiais informativos, bem como suas divulgações;
- Registrar demandas advindas pelo serviço 0800;
- Apoiar na comunicação com representantes municipais, professores, agentes de saúde e formadores de opinião dos setores público e privado.
- Elaborar, organizar e disponibilizar os registros das ações de comunicação social da empresa (atas e memórias de reunião, registros fotográficos e audiovisuais).

Agentes Sociais de Campo da Comunicação Social

- Formar canais de comunicação/interação com as comunidades afetadas por meio de visitas ou tendas de informação;
- Preencher as Fichas de Registro Diário e encaminhar ao coordenador do Programa.
- Mobilizar comunidades para reuniões, visitas e outros eventos.

6 PROCEDIMENTO:

O gerenciamento dos mecanismos de consultas e reclamações ocorrerá através de ferramentas sistemáticas apresentando análise das demandas sob os pontos de vista quantitativos e qualitativos.

Serão realizados os registros das demandas através de uma planilha de controle devidamente classificadas pela natureza e origem da demanda segundo o tema específico. O nivelamento interno das demandas deverá garantir e controlar o devido retorno aos solicitantes.

	<h2>Comunicação Social</h2>	Número NS-DS-006-09
		Data 30/11/2009
		Revisão 00
		Página 4 / 12
Elaboração: Renato Ortega		Aprovação: Carlos Hugo

No Anexo 7.5 é apresentado um modelo de formulário com objetivo de facilitar o registro de demandas que serão apresentadas diretamente às coordenações das Gerências de Sustentabilidade, Fundiária e de Obras.

6.1 Mecanismos de Interação

Os mecanismos de Interação deverão ser devidamente divulgados para conhecimento e utilização pela população diretamente afetada.

- Plantões Sociais

Trata-se de um espaço de interação com a comunidade, sendo ponto de referência para esclarecimento de dúvidas e para o encaminhamento de reclamação, sugestões e demandas, tornando-se um canal de participação da comunidade no processo. Será executado por agentes sociais da equipe do Programa de Comunicação Social.

Os Plantões Sociais ocorrerão por meio de Núcleos de Comunicação Itinerantes (visitas porta a porta ou tendas de informação montadas em locais de grande circulação).

Quando necessário, deverá ser aplicada a identidade visual específica da Comunicação Social nos Plantões Sociais com objetivo de contribuir para o fácil reconhecimento da equipe de comunicação nas comunidades ribeirinhas, passando a idéia de transparência, diálogo, participação, disponibilidade da equipe, aperfeiçoando, portanto, o processo de comunicação.

- Reuniões Públicas

As reuniões terão por finalidade abordar temas prioritários identificados com base nos Plantões Sociais ou selecionados em função do cronograma dos demais programas ambientais, possibilitando que as ações inerentes ao projeto sejam conhecidas e compreendidas por todos os envolvidos.

As reuniões também acontecerão a partir de solicitações da própria comunidade, as quais são sempre aceitas pela equipe da Santo Antônio Energia.

Quando partirem da própria empresa, os encontros serão previamente agendados e divulgados entre os membros da comunidade, por meio de convites entregues porta a porta e de cartazes afixados em locais de grande circulação.

- Serviço 0800

O serviço 0800 será utilizado como mecanismo específico como telefone em contato direto à equipe de apoio do Programa de Comunicação Social. O retorno ao solicitante poderá ser imediato ou registrado para posterior atendimento.

	<h2>Comunicação Social</h2>	Número NS-DS-006-09
		Data 30/11/2009
		Revisão 00
		Página 5 / 12
Elaboração: Renato Ortega		Aprovação: Carlos Hugo

- Urnas de Comunicação

As urnas de comunicação serão utilizadas para recolhimento de dúvidas, reclamações, sugestões, elogios e reivindicações das comunidades localizadas na área do futuro reservatório da UHE Santo Antônio.

Trata-se de um instrumento de aferição de demanda, cuja aplicação é periódica. A cada bimestre, as urnas percorrerão um circuito, permanecendo 1 semana em cada localidade. Nesse roteiro será possível atingir um maior número de comunidades. Ao final do período, serão retiradas até que se inicie a próxima campanha.

6.2 Mecanismos de Divulgação

As informações sobre o andamento das obras da UHE Santo Antônio, assimilação do custo-benefício da implantação e compartilhamento das decisões que afetam os meios naturais e sociais da região com os diversos atores sociais deverão ser devidamente divulgadas por processos que garantam consulta livre, prévia e com informações relevantes, compreensíveis e acessíveis do projeto e dos mecanismos de interação, assim como facilitar a participação da população. Deverão ser noticiadas as preocupações das comunidades afetadas e sua incorporação por parte da SAE.

O processo de consulta será realizado de maneira inclusiva e apropriado do ponto de vista cultural, adaptando seu processo de consulta às preferências de idioma das comunidades afetadas, o respectivo processo de tomada de decisões e as necessidades de grupos desfavorecidos ou vulneráveis.

A divulgação poderá ser realizada a partir dos exemplos a seguir, sem a estes se restringirem:

- Filipetas e cartazes

Divulga a atuação da comunicação e a localização da tenda, nos dias em que os agentes não estiverem realizando as visitas porta a porta.

Divulga data, horário, local, pauta e outras informações relacionadas a reuniões públicas, visitas e outros eventos.

- Cartilhas informativas / Campanhas informativas

Trabalha o conteúdo dos demais programas ambientais (Remanejamento, Saúde Pública, Monitoramento Hidrobiogeoquímico, Monitoramento da Fauna, Desmatamento, Arqueologia, entre outros).

	<h2>Comunicação Social</h2>	Número NS-DS-006-09
		Data 30/11/2009
		Revisão 00
		Página 6 / 12
Elaboração: Renato Ortega		Aprovação: Carlos Hugo

- Santo Antônio Informa

Publicação de boletins informativos mensais, através de jornais, com o intuito de informar o andamento das obras e dos programas ambientais para todos os grupos de interesse.

O jornal será direcionado a toda a população da Área de Influência Direta (canteiro de obras, áreas de apoio, reservatório e APP) e enviado a representantes de órgãos governamentais e de fiscalização, entidades de classe, organizações civis, comunidade acadêmica, profissionais da imprensa e demais formadores de opinião.

- Expresso da Santo Antônio Energia

Apresenta um resumo das principais notícias veiculadas pelo newsletter eletrônica dirigida para um público de relacionamento da SAE.

- Site Eletrônico da Santo Antônio Energia

O acesso ao site oficial da empresa (www.santoantonioenergia.com.br) apresenta as mesmas informações do Expresso e disponibiliza também ao público em geral informações importantes do empreendimento.

Implementa também o serviço “Fale Conosco” como processo de questionamentos e preocupações a serem levantadas pelo público em geral.

- Santo Antônio Energia e Você (Rádio)

Implementa uma programação informativa veiculadas na versão de rádio, onde serão divulgadas informações, a exemplo dos boletins (jornal), e respondidas as principais dúvidas da população. Programa semanal, com veiculação de segunda a domingo.

- Eventos

Santo Antônio Energia e Cidadania; Santo Antônio Energia e Cinema, Programa de Visitação a Reassentamentos já implantados pela empresa (evento direcionado às comunidades ainda em processo de negociação), Santo Antônio Energia nas Escolas, entre outros.

6.3 Mecanismos de Controle de Demandas

- Fichas de Registro Diário

Serão preenchidas diariamente pelos agentes sociais de campo conforme Anexo 7.1. As fichas deverão ser disponibilizadas à Coordenação do Programa no primeiro dia útil posterior ao preenchimento.

	<h2>Comunicação Social</h2>	Número NS-DS-006-09
		Data 30/11/2009
		Revisão 00
		Página 7 / 12
Elaboração: Renato Ortega		Aprovação: Carlos Hugo

- Acompanhamento Plantões Sociais

Ferramenta preenchida semanalmente pela Coordenação do Programa de Comunicação Social e enviadas às coordenações das gerências de sustentabilidade e fundiária, semanalmente, conforme Anexo 7.2, para nivelamento de informações e acompanhamento dos Plantões Sociais.

- Formulário Interno de Encaminhamento de Demanda (FED)

Registrar, em detalhes, o teor de demandas (informativas ou não), encaminhando-a ao departamento responsável para obtenção de resposta e encaminhamento ao solicitante, conforme Anexo 7.3.

- Planilha de Controle de Demandas

Utilizada como forma de organizar as demandas e garantir o devido retorno aos solicitantes, bem como de controlar o tempo desse retorno, auxiliando no processo de avaliação de temas que devem ser trabalhados nas comunidades, bem como de pontos crítico no processo, conforme Anexo 7.4.

A partir da Planilha de Controle serão aplicados indicadores de desempenho do Programa de Comunicação Social, visando a melhoria de atendimento às demandas da população:

- Demanda por origem;
- Demanda por natureza;
- Demanda por grupo temático;
- Demanda por comunidade;
- Demanda por tipo de canal de comunicação por período;
- Demanda por tempo de retorno.

Sem a estes se restringirem, poderão ser aplicados outros indicadores, sendo sempre compreendidos ao sistema de gestão da Santo Antônio Energia.

- Fichas de Mobilização de Reuniões e Eventos

Apresentarão registros do processo de divulgação de reuniões e eventos, com dados sobre quantidade de convites entregues, comunidades convidadas, líderes comunitários convidados.

	<h2>Comunicação Social</h2>	Número NS-DS-006-09
		Data 30/11/2009
		Revisão 00
		Página 8 / 12
Elaboração: Renato Ortega		Aprovação: Carlos Hugo

7 ANEXOS

7.1 FICHAS DE REGISTRO DIÁRIO

PLANTÃO SOCIAL - REGISTRO DIÁRIO	
DATA	
NÚCLEO	
AGENTES DE COMUNICAÇÃO	
COMUNIDADE(S) TRABALHADA(S)	
NÚMERO DE FAMÍLIAS CONTACTADAS	
CONTATO COM ALGUMA LIDERANÇA? QUAL?	
ASSUNTOS LEVANTADOS	
PERCEPÇÕES DA EQUIPE DE CAMPO	
PENDÊNCIAS	

	<h2>Comunicação Social</h2>	Número NS-DS-006-09
		Data 30/11/2009
		Revisão 00
		Página 9 / 12
Elaboração: Renato Ortega		Aprovação: Carlos Hugo

7.2 ACOMPANHAMENTO DE PLANTÕES SOCIAIS

ACOMPANHAMENTO DE PLANTÕES SOCIAIS
PERÍODO:
NÚMERO DE FAMÍLIAS CONTACTADAS:
COMUNIDADES TRABALHADAS:
ASSUNTOS LEVANTADOS
VILA DE SANTO ANTÔNIO
NOVO ENGENHO VELHO
TRECHO BARRAGEM – CACHOEIRA DE TEOTÔNIO
VILA DE TEOTÔNIO
MORRINHOS / ZECA GORDO
JACY-PARANÁ
JONA D'ARC

	<h2>Comunicação Social</h2>	Número NS-DS-006-09
		Data 30/11/2009
		Revisão 00
		Página 10 / 12
Elaboração: Renato Ortega		Aprovação: Carlos Hugo

7.3 FORMULÁRIO DE ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS

FED - FORMULÁRIO DE ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS	
ORIGEM DA DEMANDA:	
NOME:	
COMUNIDADE:	
TELEFONE / ENDEREÇO:	
QUESTÃO:	
GRUPO TEMÁTICO:	
ÁREA RESPONSÁVEL:	
RESPOSTA:	
TABELA DE CONTROLE	
DATA DE REGISTRO:	
DATA DE ENCAMINHAMENTO:	
DATA DE RETORNO DA ÁREA RESPONSÁVEL:	
DATA DE RETORNO AO INTERESSADO:	

	Procedimento de Comunicação Social	Número XXXXXXXX
		Data 30/11/2009
		Revisão 00
		Página 12 / 12
Elaboração: Adriene Martins		Aprovação: Ricardo Márcio

7.5 MODELO DE FORMULÁRIO PARA DEMANDAS REALIZADAS ÀS COORDENAÇÕES

	PROCEDIMENTO INTERNO PARA CENTRALIZAÇÃO DE CONSULTAS E RECLAMAÇÕES
GRUPO TEMÁTICO:	
SOLICITANTE:	
QUESTÃO APRESENTADA:	
ENCAMINHAMENTO:	
TABELA DE CONTROLE	
DATA DE REGISTRO:	
STATUS DO ATENDIMENTO / RETORNO:	