

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 1/21

ÍNDICE

1.0 Introdução / Justificativa	2
2.0 Objetivos, Metas e Indicadores	3
3.0 Âmbito de Aplicação	5
4.0 Ações / Atividades	6
5.0 Distribuição de Responsabilidades	19
6.0 Relatórios	19
7.0 Cronograma	19
8.0 Recursos Humanos e Materiais a serem Alocados	21
9.0 Relação com Outros Programas	21

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 2/21

1.0

Introdução / Justificativa

A ECO-101 implementará o P7 – Programa de Comunicação Social junto às partes interessadas na área de influência da Rodovia BR-101/ES/BA. Esse programa contempla ações contínuas de divulgação e comunicação relativas à operação da rodovia e ações pontuais vinculadas ao processo de execução das obras de melhoria previstas no Plano de Exploração Rodoviária e no Contrato de Concessão. A comunicação com a população da área de influência da rodovia, assim como com seus usuários, com as demais partes interessadas e público alvo identificado, é imprescindível para levar informações sobre a importância das obras, os benefícios decorrentes, bem como sobre os eventuais incômodos e cuidados durante a sua execução.

Para tanto, incluirá mecanismos para garantir que todas essas informações sejam divulgadas às partes interessadas (*stakeholders*), que os seus respectivos interesses sejam considerados de forma equilibrada, e que um canal contínuo de troca de informações seja estabelecido. Assim, as atividades de divulgação serão atividades permanentes da concessionária.

As diretrizes básicas adotadas se alinham com o disposto na Norma ISO 14.063 sobre comunicações socioambientais, no que tange a:

- Transparência, procurando-se dar a todas as partes interessadas acesso às informações que lhe são pertinentes e facilitar a sua plena compreensão do seu papel no processo de comunicação;
- Abrangência, objetivando que todas as necessidades de informação das partes interessadas sejam conhecidas e, sempre que possível, atendidas;
- Clareza e compatibilidade da linguagem e dos meios de divulgação utilizados com as características de cada tipo de público alvo;
- Objetividade das informações transmitidas, que não poderão conter ambiguidade e focarão sempre no estritamente relevante;
- Precisão das informações transmitidas, que deverão sempre ser uma fiel representação das realidades fáticas de que tratam;
- Rastreabilidade, que objetiva que todas as informações divulgadas possam ser verificadas pelas partes interessadas.

Cumprir registrar os casos de reassentamento involuntário de população e/ou deslocamento de atividades econômicas, seja para regularizar situações de ocupação irregular da faixa de domínio ou como decorrência de processos de desapropriação necessários à implantação das obras de melhoria, serão contemplados no Plano de Gestão Social, o qual consta como exigência do Contrato de Concessão. Esse Plano

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 3/21

incluirá procedimentos específicos de comunicação, que não são abrangidos pelo presente programa.

2.0

Objetivos, Metas e Indicadores

Objetivos

O P7 – Programa de Comunicação Social tem como proposta geral o estabelecimento de um canal de diálogo contínuo entre a ECO-101 e as partes interessadas, com destaque para as populações e atividades econômicas em áreas limdeiras às faixas de domínio. O Programa visa estabelecer diretrizes e estratégias de comunicação e relacionamento entre o empreendedor e os diferentes atores sociais envolvidos, permitindo a correta divulgação das características das obras, dos impactos esperados, das obrigações de mitigação e compensação, assim como dos benefícios que o empreendimento trará para os municípios que sofrerão influência direta e indireta.

Os principais objetivos são:

- Informar a população e empresas da área de influência da rodovia sobre o alcance das responsabilidades da ECO-101 segundo estabelecidas no Contrato de Concessão;
- Apresentar os planos e programas de gestão ambiental e social da concessionária;
- Dar ampla divulgação aos planos e projetos de melhoramento do sistema rodoviário;
- Apresentar a proposta de pedagiamento comparando custos e benefícios para os usuários;
- Permitir que a população regional e outras partes interessadas tenham oportunidade de conhecer e se manifestar sobre o projeto da concessão, de maneira que todas as sugestões e críticas pertinentes possam ser consideradas pela concessionária no planejamento e implementação de obras de melhoramento e na otimização dos procedimentos adotados na operação da rodovia;
- Estabelecer um canal formal para recebimento de consultas, reclamações e procedimentos específicos para o tratamento das mesmas.

Tendo como marco os objetivos principais acima, os seguintes objetivos complementares deverão ser atingidos através do programa:

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 4/21

- Planejar de maneira integrada as ações de comunicação social necessárias, garantindo que as informações transmitidas sejam suficientes, precisas e claras;
- Identificar previamente todas as partes interessadas no empreendimento, incluindo em especial a população e/ou atividades econômicas que poderão ser direta ou indiretamente afetadas ou que manifestem algum interesse específico, apoiando-se nesse levantamento para o planejamento das ações de divulgação;
- Normatizar os procedimentos de comunicação social, garantindo que somente interlocutores autorizados transmitam as informações e que o façam de maneira congruente sem entrar em contradições;
- Contribuir para a minimização de eventuais impactos potenciais associados à concessão, decorrentes de falta de comunicação adequada;
- Divulgar de maneira antecipada todas as interferências diretas decorrentes das atividades e/ou obras a executar, tais como estreitamentos da via para atividades de manutenção, desvios provisórios, utilização de vias locais por veículos a serviço da construção, e outras similares.

Metas e Indicadores

As metas foram definidas para concretizar os objetivos do P7-Programa de Comunicação Social, assim como indicadores mensuráveis para monitorar e avaliar o atendimento às metas. Segue no quadro abaixo as metas do P7-Programa de Comunicação Social, e seus respectivos indicadores, com o intuito de garantir os resultados previstos do Programa.

Quadro 2.0.a

Conteúdo e Apresentação das Metas e Indicadores

Meta	Indicador
Elaborar o "inventário de partes interessadas" antes do início das obras e efetuar atualizações a cada ano.	Estabelecer contato primário com pelo menos 15% da população afetada na fase de pré-obras; Até o fim do primeiro ano de obras estabelecer contato primário com 35% da população afetada; Apresentação do inventário para a ECO-101 antes do início das obras e anualmente (adicionar em todos os relatórios anuais).
Produzir e distribuir materiais informativos e educativos em linguagem acessível (faixas, <i>banners</i> , panfletos, informativos), direcionando-os para temáticas específicas.	Apresentação do material informativo elaborado e controle/lista dos lugares onde o material foi divulgado/distribuído (adicionar ao relatório do primeiro ano).
Divulgar os canais de comunicação com o empreendedor e público alvo, apoiando a divulgação e implementação de todos os programas do PBRA.	Verificação do funcionamento dos canais de comunicação; Apresentação do material de divulgação dos mesmos (adicionar ao relatório do primeiro e segundo ano).
Criar um <i>website</i> da concessionária, assim como um livro de reclamações nos canteiros de obras.	Apresentação do <i>website</i> da concessionária com os itens demandados. Apresentação do livro de reclamações em cada canteiro de obra (adicionar ao relatório do primeiro ano).

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 5/21

Quadro 2.0.a

Conteúdo e Apresentação das Metas e Indicadores

Meta	Indicador
Manter um sistema de atendimento a consultas e reclamações plenamente operacional desde o início da etapa de execução, com meta de encaminhamento de respostas de no mínimo 2 dias até 20 dias em todos os casos.	Apresentar Planilha Consolidada de Acompanhamento de Consultas e Reclamações; Responder 100% das demandas recebidas pelos canais de comunicação estabelecidos; Apresentar índice de atendimento e tempo de resposta às solicitações de esclarecimentos e reclamações (adicionar em todos os relatórios anuais).
Realizar uma campanha de divulgação na fase anterior ao início de obras e outras campanhas periódicas durante a execução e operação do empreendimento.	Apresentar no relatório anual as atividades de divulgação (trimestral durante a obra e semestral durante a operação), assim como a porcentagem dos envolvidos nas diversas atividades/campanhas do Programa em relação ao público alvo estimado.
Realizar eventos de divulgação pelo menos nos onze (11) municípios localizados na faixa da rodovia, antes e durante o período de construção.	Apresentar nos relatórios anuais o material de divulgação e lista de participantes de cada evento.
Realizar pesquisas de opinião/fichas de avaliação junto às partes interessadas para verificar eficácia das campanhas.	Apresentar nos relatórios anuais as fichas e o resultado das pesquisas de opinião.
Manter contato e relacionamento com as partes interessadas durante a execução e operação do empreendimento.	Apresentar o Plano Específico de Comunicação Social e Relações Comunitárias (adicionar em todos os relatórios anuais); Desenvolver relacionamento com 10% da população em dois anos e 40% até o fim do quinto ano.
Monitoramento dos indicadores socioambientais do PBRA.	Apresentar nos relatórios anuais informações sobre os indicadores: a) quantidade de acidentes na rodovia em obras; b) situação do tráfego no trecho em obras durante o ano vigente do relatório; e c) extensão de trechos recuperados durante o ano vigente do relatório.

3.0

Âmbito de Aplicação

O público-alvo do Programa de Comunicação Social deve abranger todas as partes interessadas no empreendimento, conforme identificadas em levantamentos anteriores ao início de obras, tal como representantes das comunidades locais e outras partes interessadas, em especial as lideranças, associações representativas de moradores, entidades comerciais, igrejas, escolas e outras instituições. Serão adotados quatro grupos como os principais interlocutores interessados nas ações de comunicação social:

- Grupo A – usuários da rodovia, população e atividades na faixa de domínio;
- Grupo B – populações e atividades localizadas a menos de 100 metros das áreas de intervenção;
- Grupo C – populações e atividades situadas nos bairros vizinhos à faixa de domínio e áreas de apoio às obras;

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 6/21

- Grupo D – a sociedade em geral.

A eficácia do programa depende da abrangência de sua aplicação e da interação da ECO-101 com a sociedade. A participação de representantes das diversas partes interessadas como, por exemplo, de comunidades locais e regionais, associações representativas de moradores, principais atividades econômicas lindeiras e demais usuários da rodovia, é fator indispensável ao alcance dos objetivos propostos.

Fica estabelecido que o âmbito de aplicação do P7 – Programa de Comunicação Social deve abranger todas as partes interessadas, específicas de cada atividade, conforme levantamento a ser realizado e periodicamente atualizado pela ECO-101.

Meios de Comunicação

Entre os onze municípios com sedes localizadas na faixa da rodovia, há rádios AM e FM em quase todos. Há rádios comunitárias nos municípios de Rio Novo do Sul, Iconha, Guarapari, Fundão, Ibirapu, João Neiva e Sooretama. Todos os sinais de televisão dos principais canais abertos são repetidos localmente, como Globo, SBT, Record e Bandeirantes.

A maioria desses municípios possui jornal (publicação em papel e virtual). Os principais jornais publicados em papel nos municípios com sede na faixa da rodovia são a Folha da Cidade, Jornal Hora Aghá, Diário de Notícias, Jornal Correio do Estado, Jornal Mundo Rural, Folha Acadêmica, Jornal Correio Capixaba, Jornal Correio Metropolitano e Jornal Tempo Novo.

Além das mídias oficiais (regional e local, televisa radiofônica ou impressa), este Programa utilizará como meio de comunicação as rádios comunitárias, mídias impressas de cunho informativo a ser distribuídas diretamente pelo empreendedor, exposição direta da equipe responsável na forma de palestras e/ou outras atividades do tipo e mídias digitais, *website* e informações a serem disponibilizadas em redes sociais.

Antes do início das obras e durante toda a etapa de construção e operação, o empreendedor deverá manter um canal aberto de comunicação com os interessados. O Sistema de Atendimento ao Usuário (SAU) também poderá ser utilizado.

4.0

Ações / Atividades

Tendo em vista os objetivos acima elencados, o programa contemplará quatro grupos de atividades principais:

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 7/21

- Identificação de Partes Interessadas;
- Divulgação contínua das atividades de operação e do Contrato de Concessão em geral;
- Divulgação prévia das obras de melhoramento, segundo pertinente;
- Atendimento a consultas e reclamações.

A seguir, descrevem-se as atividades previstas com relação a cada um dos quatro grupos acima.

1) Identificação de Partes Interessadas

A concessionária identificará todas as partes interessadas com interesses específicos na concessão da Rodovia BR-101/ES/BA. Para tanto, realizará um inventário abrangente e detalhado de partes interessadas. Esse inventário deverá nortear as atividades de divulgação, garantindo que todos os afetados direta ou indiretamente pela concessão da rodovia estejam permanentemente informados sobre a implementação das obrigações da concessionária segundo estipuladas no Contrato de Concessão e a observância das medidas e diretrizes de gestão ambiental e social aplicáveis. Similarmente, deverá nortear a divulgação junto às partes diretamente afetadas pelas obras a executar.

O inventário de partes interessadas incluirá minimamente:

- Autoridades municipais;
- Entidades estaduais e federais com responsabilidades específicas direta ou indiretamente relevantes à concessão;
- Concessionárias de utilidades e serviços públicos com infraestrutura no interior das faixas de domínio da rodovia;
- Empresas industriais com infraestrutura nas faixas de domínio da rodovia;
- Entidades representativas da população lindeira (associação de moradores de bairro, outros);
- Associações comerciais atuantes na área de influência da rodovia;
- ONGs / OSCIPs de cunho ambiental e social, com atuação na área de influência da rodovia;
- Entidades representativas dos usuários da rodovia;
- Entidades representativas dos empregados do DNIT atualmente envolvidos na operação da rodovia;
- Perfil dos principais usuários da rodovia;
- Outras partes interessadas.

Sendo assim, deverá ser elaborado o Inventário Inicial de Partes Interessadas,

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 8/21

contemplando especificamente cada integrante. Caberá à concessionária atualizar o inventário inicial periodicamente, sendo que poderá se apoiar no canal de comunicação a ser construído pelo programa, o que facilitará o cadastro de novas partes interessadas as entidades participantes em eventos, assim como aquelas que encaminharemos consultas e/ou reclamações.

2) Divulgação Contínua das Atividades de Operação e do Contrato de Concessão em Geral

Para divulgar as atividades de operação, o Programa de Comunicação Social se apoiará em ações contínuas com difusão em escala regional, intercaladas com campanhas periódicas junto à população lindeira, público usuário e outras partes interessadas.

A concessionária promoverá as seguintes ações periódicas relativas à operação da Rodovia BR-101/ES/BA:

- Campanha intensiva de divulgação do início da concessão

A campanha se apoiará em meios de comunicação de massa, e ressaltará a importância dos investimentos iniciais na recuperação da rodovia e os ganhos para a população usuária em termos de segurança viária, redução de custos de transporte, custos de seguros e outras vantagens. Ao mesmo tempo, divulgará o programa de melhoramento e informará sobre os meios para encaminhamento de consultas e reclamações.

- Campanhas periódicas de divulgação

Essas campanhas ressaltarão as realizações que vem sendo desenvolvidas pela ECO-101, descrevendo os investimentos realizados para melhoria do padrão operacional e de segurança e as obras implementadas, apresentando resultados em termos de indicadores de desempenho (acidentes, tráfego, extensão de trechos recuperados, etc.). Serão apresentados o cronograma de intervenções / obras / interferências previstas para o período seguinte, assim como as datas de eventos programados no âmbito do programa. Por último, os canais para encaminhamento de consultas e reclamações serão sempre informados. Os meios de divulgação nessas campanhas devem incluir os meios de comunicação de massa, a distribuição de folhetos informativos nos pedágios, a colocação de faixas / placas / cartazes, ou outros meios.

- Programação de eventos de divulgação.

A ECO-101 divulgará as características da concessão em cada um dos municípios interceptados pela rodovia com sede na faixa de domínio por meio de eventos específicos. Os conteúdos a serem divulgados por esses eventos incluirão:

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 9/21

- A descrição do escopo da concessão (trechos abrangidos);
- As responsabilidades da concessionária nos termos do Contrato de Concessão;
- As obras de melhoramento e respectivos cronogramas;
- A infraestrutura de apoio aos usuários a ser implementada;
- A descrição dos serviços operacionais;
- A localização dos pedágios e normas de pedagiamento;
- A descrição do Programa de Gestão Ambiental e Social a ser implementado;
- Os procedimentos de atendimento a consultas e reclamações;
- Outras informações a critério da concessionária.

O formato dos eventos de divulgação incluirá:

- Exibições em espaços públicos de fácil acesso (paços municipais, fóruns, outros);
- Palestras;
- Seminários.

- Implantação e manutenção do *Website*

O *website* da concessionária apresentará conteúdos pelo menos equivalentes aos previstos para os eventos de divulgação acima descritos. Ele incluirá canal de contato para consultas e reclamações, assim como serviço de notícias relativas à concessão. Além disso, serão divulgadas no *website*: as estatísticas mensais de acidentes durante a concessão, incluindo a identificação do local e causa (quando fornecida pela Polícia Rodoviária Federal); e estatísticas mensais de movimentação de veículos, por tipo de veículo (motocicleta, carro de passeio, caminhão e ônibus) nos pedágios vigentes.

- Aprimoramento contínuo de conteúdos

Os resultados de todas as campanhas e/ou eventos de divulgação serão objeto de análise crítica para verificação da sua eficácia. Para tanto, a ECO-101 realizará pesquisas de opinião junto às partes interessadas.

Serão realizadas também pesquisas junto a usuários da rodovia e população dos municípios interceptados. A programação das pesquisas de opinião será na sequência de campanhas e/ou eventos de divulgação.

Complementarmente às pesquisas de opinião, serão disponibilizadas caixas de sugestões e/ou fichas de avaliação a todos os participantes nos eventos de divulgação. Similarmente, as consultas e reclamações serão avaliadas para identificar problemas de

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 10/21

desinformação que precisem ser corrigidos.

3) Divulgação das Obras de Melhoramento

As ações a serem desenvolvidas no âmbito do programa de forma prévia e durante a execução de obras de melhoramento são as seguintes:

- Preparação de material de divulgação específico;
- O material específico para divulgação de cada obra incluirá plantas, cortes, elevações e/ou ilustrações que permitam uma clara compreensão dos projetos. Incluirá também uma descrição dos benefícios almejados com a obra, assim como do cronograma de construção e breve descrição dos principais impactos e/ou interferências esperados;
- Consolidação da lista de partes interessadas específica de cada obra;
- A partir do inventário de partes interessadas a concessionária definirá a lista específica de partes potencialmente afetadas por cada obra. Entrevistas no entorno serão realizadas antes do início das atividades de divulgação propriamente, no intuito de identificar outras partes interessadas potencialmente impactáveis.
- A lista de partes potencialmente afetadas assim estabelecida será adotada pela concessionária como público alvo em todas as ações de divulgação específicas a cada obra, e será repassada à construtora principal que venha a ser contratada, com a mesma finalidade.
- Realização de campanha inicial de divulgação difusa de cada obra, incluindo utilização dos meios de comunicação de massa.

Antes do início das obras, a ECO-101 realizará uma campanha de divulgação ampla, utilizando outros meios de comunicação adequados, com foco nas áreas que estão sobre influência das obras.

Também antes do início das obras, serão instaladas placas e/ou cartazes informativos em locais estratégicos, apresentando a ilustração da obra a implantar, informando o cronograma de construção e resumindo os benefícios a serem obtidos.

- Realização de campanhas locais periódicas durante a construção

As funções de divulgação contínua e interação com as comunidades do entorno durante a construção serão uma responsabilidade da construtora principal contratada. Para tanto, a concessionária exigirá a elaboração de um Plano Específico de Comunicação Social e Relações Comunitárias, planejando as ações de divulgação e interação com comunidades do entorno durante a construção, segundo pertinente a cada caso em função do porte e localização da obra.

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 11/21

Os Planos Específicos de Comunicação Social e Relações Comunitárias de obra focarão principalmente em três aspectos:

- A divulgação prévia de interferências de obra;
- A divulgação prévia de necessidades de mão-de-obra local;
- O atendimento a consultas e reclamações relativas à construção.

A divulgação prévia de interferências de obra contemplará minimamente:

- Desvios provisórios de tráfego em vias locais;
- Transporte de cargas especiais;
- Início da utilização de novas vias locais, ou alteração significativa (aumento / diminuição) na intensidade do tráfego a ser gerado;
- Programação dos horários de umectação de cada trecho crítico;
- Abertura de novas frentes de obra;
- Programação de detonações (se necessário);
- Interrupções programadas no fornecimento de energia ou outras utilidades públicas;
- Outras interferências consideradas significativas.

A divulgação prévia de necessidades de mão-de-obra será realizada em estreita coordenação com a ECO-101 e junto às partes interessadas por ela indicadas. A programação da contratação e oportunidades para a mão-de-obra local será antecipada na medida do possível, visando maximizar as oportunidades para a população do entorno.

Nas frentes de obra e no canteiro da construtora principal, constarão os dados para contato tanto da concessionária quanto da construtora. Reclamações encaminhadas diretamente à concessionária serão recepcionadas pela construtora que as repassará a ECO-101.

A construtora principal manterá um Livro de Reclamações no canteiro de obras e nas frentes de obra. Nesse Livro de Reclamações serão registradas todas as reclamações de partes interessadas afetadas pelas obras, assim como todas as ações tomadas para responder às mesmas.

Cabe ressaltar que todas as consultas e reclamações registradas nesse livro deverão constar da Planilha Consolidada de Acompanhamento de Consultas e Reclamações gerenciada pela ECO-101.

Toda reclamação relativa às obras será analisada e respondida pela construtora principal. Empresas subcontratadas que recebem reclamações deverão repassá-las à

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 12/21

construtora principal, devendo essa obrigação constar em contrato. As reclamações contra empresas subcontratadas também serão registradas no Livro de Reclamações.

Em todos os casos, as reclamações deverão ser respondidas pela construtora principal em um prazo mínimo de 2 dias, prazo médio de 10 dias e prazo máximo de 20 dias.

A ECO-101 realizará reuniões periódicas com cada construtora principal para verificar os lançamentos constantes no Livro de Reclamações e os respectivos atendimentos.

Sem prejuízo da verificação acima indicada, a concessionária receberá cópia das reclamações e anuir com o teor do encaminhamento dado pela construtora principal, nos seguintes casos:

- Reclamações de autoridades locais;
- Reclamações copiadas a autoridades de qualquer esfera de governo ou ao Ministério Público; assim como aquelas encaminhadas por meio de advogados;
- Reclamações recebidas de ONGs / OSCIPs ou similares;
- Reclamações relativas a temas de interesse coletivo das Comunidades do Entorno;
- Reclamações que implicam em algum tipo de não-conformidade legal da construtora;
- Reclamações por danos a propriedade de terceiros;
- Reclamações relativas à conduta de algum trabalhador da obra;
- Reclamações com as quais a construtora não concorda e pretende responder negando-se a realizar a ação corretiva pleiteada pelo reclamante.

Consultas e pedidos de informação também serão atendidos pela construtora principal dentro do prazo mínimo de 2 dias, prazo médio de 10 dias e prazo máximo de 20 dias. Nos casos de recusa a fornecer alguma informação por razões de confidencialidade ou outras, a concessionária será previamente consultada.

Complementarmente ao processo de recebimento de consultas e reclamações, a construtora principal de cada obra estará obrigada por contrato a manter uma relação cordial e aberta com as partes afetadas do entorno, disponibilizando-se a participar de reuniões de esclarecimento quando solicitada.

Nos casos de paralisação de alguma frente de obra, a concessionária planejará e implementará ações específicas de divulgação junto às partes interessadas específicas, informando sobre os motivos da paralisação, os procedimentos adotados e a data prevista para a retomada dos trabalhos.

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 13/21

Por fim, cumpre registrar que já foram especificadas anteriormente ações de comunicação social para as obras e que foram apresentadas ao IBAMA. Essas medidas estão previstas na seção 6 da ICA-00: Instrução Geral de Controle Ambiental, apresentada no P1.2 Programa Ambiental de Construção.

4) Atendimento a Consultas e Reclamações

Através do procedimento de atendimento a consultas e reclamações, pretende-se garantir que todos os questionamentos recebidos de partes interessadas no relativo a questões ambientais, sociais ou de saúde e segurança, mereçam a devida atenção e análise e sejam respondidos de maneira oportuna e respeitosa.

Todas as partes interessadas poderão enviar consultas e reclamações à concessionária, através das seguintes formas:

- Correspondência à área de gestão ambiental da ECO-101;
- Verbalmente, através de telefone indicado no *website* da concessionária;
- Diretamente através do *website*.

Todas as obras de melhoramento contarão com cartazes afixados em local visível e acessível à população lindeira nos quais constarão as seguintes informações:

- Telefone local para consultas e reclamações da construtora principal responsável;
- Telefone local para consultas e reclamações da ECO-101;
- Endereço na internet;
- Nome do responsável pela obra (Engenheiro Residente da construtora principal).

Todas as consultas e reclamações recebidas serão imediatamente classificadas, separando-se aquelas que não se refiram a questões ambientais, sociais ou de saúde e segurança para encaminhamento aos departamentos responsáveis, que procederão de acordo com os procedimentos aplicáveis. Contudo, todas as consultas e reclamações serão registradas no P7 – Programa de Comunicação Social, já que o mesmo será permanente durante a concessão. No caso de direcionamento da consulta para o departamento responsável, o gerenciamento do Programa de Comunicação Social deve ter conhecimento de toda comunicação entre as partes, assim como dos resultados avaliados pelos responsáveis desses setores.

No caso das consultas e reclamações a serem coletadas no âmbito do Programa de Comunicação Social, será da área de gestão ambiental da ECO-101 a responsabilidade pelo encaminhamento da consulta dentro do prazo mínimo de 2 dias, prazo médio de 10 dias e prazo máximo de 20 dias, a todos os departamentos pertinentes na produção dos

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 14/21

esclarecimentos solicitados. A respectiva resposta deverá ser encaminhada ao solicitante no prazo máximo de 20 dias também.

Toda consulta ou reclamação conterà a identificação do requerente com as informações necessárias para endereçamento da resposta. Toda resposta será escrita e entregue formalmente, evidenciando-se o fato através de protocolo.

Serão aceitas consultas ou reclamações anônimas ainda que não incluam informações para contato e encaminhamento da resposta. Todas as consultas, reclamações e denúncias serão aceitas, pois o anonimato não prejudica a obrigação do responsável da gestão ambiental da ECO-101 de apurar a legitimidade da reclamação. Ainda que consultas/reclamações sejam julgadas sem pertinência pela ECO-101, a mesma deverá justificar os motivos pelos quais fez esse julgamento.

As denúncias e reclamações que forem pertinentes, mesmo que anônimas, serão respondidas/atendidas pelas ações específicas que se refiram à mitigação das mesmas e será avaliada a pertinência de divulgação (de forma pública) para os casos em que a situação denunciada seja emergente ou crítica em relação aos procedimentos de concessão da rodovia.

Toda consulta ou reclamação será incluída em Planilha Consolidada de Acompanhamento de Consultas e Reclamações. Constarão dessa planilha:

- A data de recebimento;
- A consulta e /ou reclamação;
- A classificação temática da consulta ou reclamação;
- A lista dos envolvidos na elaboração da resposta;
- A(s) data(s) de encaminhamento da resposta;
- A resposta elaborada pelos responsáveis e
- A posição da ECO-101.

Periodicamente, a área de gestão ambiental distribuirá junto à Gerência da ECO-101 e aos departamentos pertinentes da concessionária, uma atualização da Planilha Consolidada de Acompanhamento de Consultas e Reclamações. Nessa atualização, qualquer situação de consulta ou reclamação não atendida dentro do prazo será ressaltada.

Na classificação temática das consultas e reclamações, se considerarão minimamente as seguintes categorias:

- Pedidos de informação;
- Reclamações relativas à operação;

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 15/21

- Reclamações relativas a atividades de construção;
- Denúncias de conduta inadequada de funcionários da ECO-101;

Pedidos de informação somente poderão ser negados por razões de confidencialidade. Já os Pedidos de assistência e/ou apoio a alguma atividade ou programa social local, não são enquadrados como consultas ou reclamações e serão tratados pela ECO-101 conforme conveniente.

Toda resposta negativa a uma reclamação conterá justificativa detalhada para o não atendimento do pleito do reclamante, incluindo a descrição de eventuais diligências investigatórias realizadas.

Toda resposta afirmativa conterá um Plano de Ação detalhado, incluindo cronograma e resultados esperados. Incluirá também, quando for o caso, o compromisso de encaminhar posteriormente, documentação demonstrativa da total execução das ações propostas.

Conteúdo e forma de apresentação das ações

Os conteúdos e formas de apresentação das ações propostas neste Programa estão organizados sobre a forma do quadro, a seguir.

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 16/21

Quadro 4.0.a

Conteúdo e Forma de Apresentação das Ações

Ação	Objetivo específico	Cronograma (início e término)	Periodicidade/ Número de Eventos	Público Alvo	Local de realização	Meio de comunicação	Parcerias a serem realizadas	Fase do empreendimento	Demais informações julgadas pertinentes
Mobilização da equipe responsável	Organizar a equipe para desenvolvimento das atividades do programa.	Início dos trabalhos	Um no início dos trabalhos	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Pré-obras	-
Elaboração do inventário de partes interessadas	Registrar as principais partes interessadas, suas formas de atuação e as principais lideranças atuantes na AII e AID. Nortear as atividades de divulgação, garantindo que todos estejam informados.	Início até durante a operação	Um no início e a cada ano de obra atualizar os dados obtidos	Todos	AII e AID	Não se aplica	Instituições governamentais, ONGs, cooperativas, associações, Prefeituras Municipais, empresas industriais na faixa de domínio	Todas	Para atualização do cadastro, se apoiar no canal de comunicação que identificará novos participantes em eventos e solicitantes.
Mapeamento das rádios, sites e jornais locais	Reconhecer e registrar os meios de comunicação existentes, suas formas de atuação e os custos para cada alternativa de divulgação.	Início dos trabalhos até durante a operação.	Um no início e a cada ano de obra atualizar os dados obtidos	Todos	AII e AID	Não se aplica	Não se aplica	Pré-obras até operação	-
Elaboração de materiais informativos	Manter a população informada sobre as etapas do empreendimento.	Início dos trabalhos até durante a operação.	Um no início e a cada ano de obra atualizar os dados no material informativo.	Todos	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Pré-obras até operação	-
Campanha intensiva de divulgação do início da concessão	Ressaltar a importância dos investimentos iniciais na recuperação da rodovia e os ganhos para a população usuária. Divulgar o programa de melhoramento e informar sobre os meios para encaminhamento de consultas/reclamações.	No início, antes da fase de construção.	Início dos trabalhos.	Todos	AII e AID	Contato direto com materiais de divulgação (folders, rádio e jornais).	Não se aplica.	Pré-obras	Parte da Atividade de Divulgação Contínua das Atividades de Operação e do Contrato de Concessão em Geral.
Campanhas periódicas de divulgação	Ressaltar as realizações desenvolvidas pela ECO-101. Apresentar indicadores de desempenho, cronograma, datas de eventos, canais para encaminhamento de consultas/reclamações, entre outros.	Início da construção até durante a operação.	Trimestral durante a obra e semestral durante a operação.	Todos	AII e AID	Meios de comunicação de massa (folhetos informativos nos pedágios, colocação de faixas/ placas/ cartazes).	Não se aplica.	Execução e operação.	Parte da Atividade de Divulgação Contínua das Atividades de Operação e do Contrato de Concessão em Geral.
Programação de eventos de divulgação	Organizar eventos específicos para divulgar a concessão (escopo, responsabilidades, obras de melhoramento, cronogramas, infraestrutura de apoio, pedágios, etc.).	Início - antes da construção, e término - começo da operação.	Uma vez no início, antes do começo da construção e outro no início da operação.	Todos	Em cada um dos municípios interceptados pela rodovia.	Exibições em espaços públicos (paços municipais, fóruns); palestras; e seminários.	Prefeituras Municipais	Pré-obras e pré-operação.	Parte da Atividade de Divulgação Contínua das Atividades de Operação e do Contrato de Concessão em Geral.

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 17/21

Quadro 4.0.a

Conteúdo e Forma de Apresentação das Ações

Ação	Objetivo específico	Cronograma (início e término)	Periodicidade/ Número de Eventos	Público Alvo	Local de realização	Meio de comunicação	Parcerias a serem realizadas	Fase do empreendimento	Demais informações julgadas pertinentes
Implantação e manutenção do <i>Website</i>	Apresentar, através do <i>website</i> da concessionária conteúdos equivalentes aos previstos para os eventos de divulgação. Incluir canal de contato para consultas/reclamações, serviço de notícias, estatísticas mensais de acidentes durante a concessão, e estatísticas mensais de movimentação de veículos nos pedágios.	Início até durante a operação.	Implantar antes do início das obras e manter durante toda a execução e operação.	Todos	Escritório	Internet - <i>website</i> da concessionária	Não se aplica.	Pré-obras, execução e operação	Parte da Atividade de Divulgação Contínua das Atividades de Operação e do Contrato de Concessão em Geral.
Aprimoramento contínuo de conteúdos - verificação da eficácia das campanhas e/ou eventos de divulgação	Realizar pesquisas de opinião junto às partes interessadas; disponibilizar caixas de sugestão e/ou fichas de avaliação em eventos; avaliar consultas/ reclamações.	Após o início das obras e durante a operação.	Início das obras e contínuo até durante a operação.	Todos	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica.	Execução e operação.	Parte da Atividade de Divulgação Contínua das Atividades de Operação e do Contrato de Concessão em Geral.
Divulgação prévia das obras de melhoramento	Campanha de divulgação ampla, instalando placas e/ou cartazes informativos em locais estratégicos, apresentando a ilustração da obra a implantar, informando o cronograma de construção e resumindo os benefícios a serem obtidos.	Antes do início das obras de melhoramento	Uma vez antes do início das obras de melhoramento	Todos	AII e AID	Meios de comunicação de massa e material específico -plantas, cortes, elevações e/ou ilustrações que permitam uma clara compreensão dos projetos	Não se aplica.	Pré-obras	-
Realização de campanhas locais periódicas durante a construção	Construtora principal contratada elaborará um Plano Específico de Comunicação Social e Relações Comunitárias (divulgação prévia de interferências de obra; divulgação prévia de necessidades de mão-de-obra local; atendimento a consultas e reclamações relativas à construção). Construtora principal terá um Livro de Reclamações no canteiro de obras.	Início até durante a operação.	Durante a obra e operação	Todos	Não se aplica	Contato direto com materiais de divulgação em massa; Livro de Reclamações.	Não se aplica.	Pré-obras, execução e operação	ECO-101 realizará reuniões periódicas com cada construtora principal para verificar os lançamentos constantes no Livro de Reclamações e respectivos atendimentos.

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 18/21

Quadro 4.0.a

Conteúdo e Forma de Apresentação das Ações

Ação	Objetivo específico	Cronograma (início e término)	Periodicidade/ Número de Eventos	Público Alvo	Local de realização	Meio de comunicação	Parcerias a serem realizadas	Fase do empreendimento	Demais informações julgadas pertinentes
Atendimento a consultas e reclamações	Garantir que todos os questionamentos recebidos de partes interessadas mereçam a devida atenção e sejam respondidos. Incluir consultas/reclamações em Planilha Consolidada de Acompanhamento de Consultas e Reclamações, e toda resposta afirmativa conterá um Plano de Ação detalhado.	Início até durante a operação.	Durante todas as fases	Todos	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica.	Pré-obras, execução e operação	Toda resposta será escrita e entregue formalmente, evidenciando-se o fato através de protocolo. Periodicamente a área de gestão ambiental distribuirá junto à Gerência da ECO-101 e departamentos pertinentes, uma atualização da Planilha.
Verificação da Eficácia das Passagens Diferenciadas Pelas Praças de Pedágio	Verificação da eficácia e abrangência das passagens diferenciadas sem cobrança da tarifa para residentes próximos das novas praças de pedágio.	Durante a operação	-	Residentes próximos das praças de pedágio	Praças de pedágio e entornos	As solicitações são recebidas por meio de apresentação dos documentos comprobatórios ao enquadramento nas condições estabelecidas para a passagem diferenciada	Não se aplica	Operação	As solicitações de passagens diferenciadas são analisadas pelo “Comitê de Passagem Diferenciada” a qualquer momento.
Elaboração de relatórios de atividades semestrais para a Concessionária	Registrar as atividades e resultados obtidos	Início até durante a operação.	Durante todas as fases	Não se aplica.	Escritório	Não se aplica	Não se aplica.	Durante a execução e obras.	-

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 19/21

5.0

Distribuição de Responsabilidades

Devido ao caráter corporativo e sua abrangência, a responsabilidade pelo P7 – Programa de Comunicação Social será da ECO-101, através da equipe responsável pela supervisão dos aspectos ambientais e sociais da operação, que gerencia o atendimento às exigências dos Programas Ambientais.

Todas as estratégias e condicionantes adotadas pela equipe responsável serão orientadas pelo detalhamento das “Ações e Atividades”, em conjunto com equipes de assessoria de imprensa e quaisquer outras que julgar necessária.

6.0

Relatórios

Todo evento realizado no âmbito do P7 – Programa de Comunicação Social será documentado mediante gravação, filmagem, registro fotográfico ou outros meios, segundo possível. Essa documentação será arquivada, devendo permanecer sob custódia pelo prazo mínimo de três (03) anos.

Periodicamente a área de gestão ambiental emitirá um Relatório de Comunicação Social, incluindo minimamente:

- Lista de atividades desenvolvidas durante o período de análise;
- Resultados;
- Situação atualizada da Planilha Consolidada de Acompanhamento de Consultas e Reclamações;
- Programação de atividades para o trimestre seguinte.

Anualmente, será elaborado um Relatório consolidado das atividades de Comunicação Social que subsidiará a elaboração dos Relatórios anuais a serem encaminhados para o IBAMA.

7.0

Cronograma

As atividades do P7 – Programa de Comunicação Social se estenderão durante todo o período vigente da Concessão, sendo que as atividades serão distribuídas conforme os cronogramas das obras de melhoramento e demais atividades da ECO-101.

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

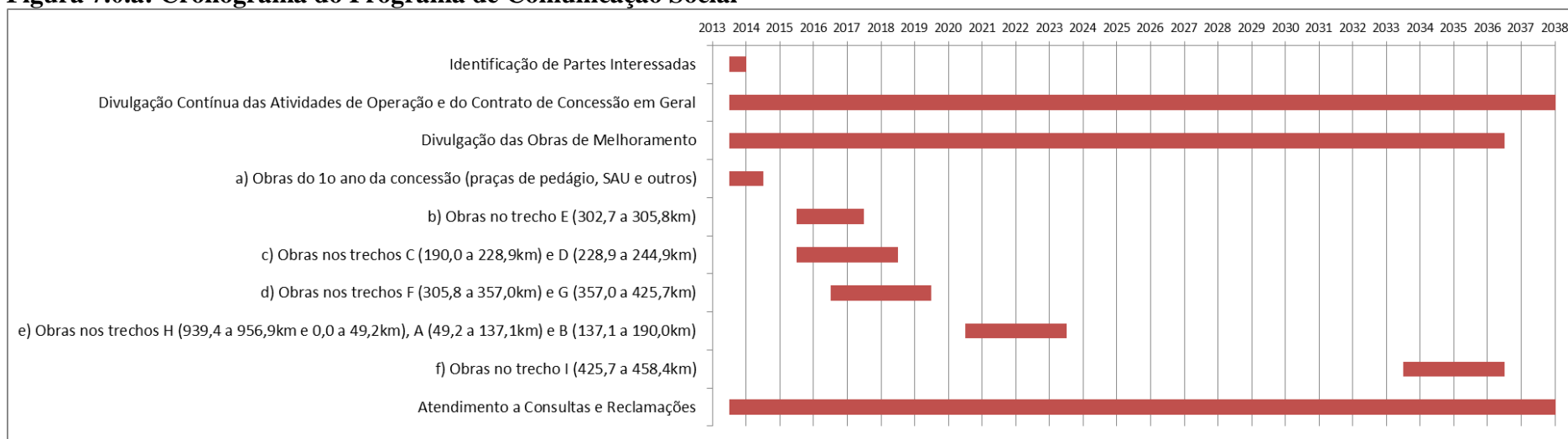
P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 20/21

Figura 7.0.a: Cronograma do Programa de Comunicação Social



Observações:

Trecho E (302,7 a 305,8km)

Trechos C (190,0 a 228,9km) e D (228,9 a 244,9km)

Trechos F (305,8 a 357,0km) e G (357,0 a 425,7km)

Trechos H (939,4 a 956,9km e 0,0 a 49,2km), A (49,2 a 137,1km) e B (137,1 a 190,0km)

Trecho I (425,7 a 458,4km)

PLANO BÁSICO DE REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

P7 – Programa de Comunicação Social

Revisão: 01

Data: 14/10/2014

Folha: 21/21

8.0

Recursos Humanos e Materiais a serem Alocados

A ECO-101 manterá equipe profissional devidamente capacitada para o gerenciamento das ações e atividades previstas no âmbito do P7 – Programa de Comunicação Social.

A equipe responsável contará com dois profissionais especialistas em comunicação social, e equipe treinada para a recepção de reclamações e encaminhamento de consultas.

Os recursos materiais necessários à implementação e manutenção do Programa de Comunicação Social são:

- Material de escritório e informática;
- Material gráfico, impressos, faixas, placas e sinalização em geral;
- Apresentações multimídia e audiovisuais;
- Locais para recepção de imprensa e realização de apresentações
- Conjuntos de equipamentos para uso no campo (máquinas fotográficas, GPS, trenas e outros);
- Conjuntos de equipamentos de proteção individual (capacetes, óculos de segurança, coletes reflexivos, giroflex (luz de alerta que é colocada na parte superior dos carros), uniformes, sapatos de segurança, perneiras e outros;
- Telefones móveis ou rádios comunicadores, conforme for mais adequado para a comunicação rápida com as equipes;
- Veículos de passeio;
- Recursos logísticos diversos.

9.0

Relação com Outros Programas

Por se tratar de um programa que visa estabelecer o canal contínuo de comunicação entre ECO-101 e partes interessadas, o P7 – Programa de Comunicação Social possui relação com todos os programas estabelecidos no PBRA, realizando a divulgação das informações sobre estes no *website*, folhetos informativos, banners, cartilhas, entre outros.