

Plano Básico Ambiental - PBA
Estrada Parque Visconde de Mauá - RJ-163 / RJ-151
Novembro de 2009

4.8 - Programa de Comunicação e Responsabilidade Social - PCRS

Elaborado por:	SEOBRAS
Data:	18/11/2009
Revisão	Emissão Inicial



INDÍCE

4.8 Programa de Comunicação e Responsabilidade Social - PCRS	3
4.8.1 Apresentação	3
4.8.2 Justificativa	3
4.8.3 Objetivos do Programa	4
4.8.4 Metas do Programa	6
4.8.5 Indicadores Ambientais	7
4.8.6 Público Alvo	8
4.8.7 Procedimentos Metodológicos e Descrição do Programa	8
4.8.8 Acompanhamento e Avaliação	21
4.8.9 Inter-relação com outros Programas	23
4.8.10 Atendimento a Requisitos Legais e/ou outros Requisitos	23
4.8.11 Cronograma Físico	23
4.8.12 Responsáveis pela Elaboração e Execução do Programa	24
4.8.13 Bibliografia	24



4.8 - PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL - PCRS

4.8.1 - Apresentação

O Programa de Comunicação e Responsabilidade Social (PCRS) para o empreendimento será implantado na região Mauá, no Estado do Rio de Janeiro, entre os municípios de Resende e Itatiaia. Fundamenta-se nas diretrizes de comunicação e responsabilidade social indicadas no Estudo de Impacto Ambiental e seu respectivo Relatório de Meio Ambiente (EIA/RIMA), onde foram identificados impactos ambientais e sociais decorrentes das fases de implantação e operação, para difundir informações sobre o empreendimento, os impactos esperados com sua implantação e sobre as demais atividades que estarão sendo desenvolvidas, com transparência constância e compromisso, de modo a construir uma relação de diálogo com todos os segmentos envolvidos, visando a participação e colaboração durante a execução da obra e para a manutenção de seus resultados.

Assim como qualquer processo indutor de transformações da realidade, a implantação do empreendimento tem gerado muitas expectativas nas partes envolvidas, especialmente na população local. Tais expectativas podem suscitar dúvidas e resistências, principalmente no que diz respeito a alguns aspectos polêmicos por interferirem com hábitos de circulação e posturas quanto aos cuidados necessários para a preservação da segurança, da saúde e do meio ambiente.

Sendo assim, torna-se necessária a implementação de um sistema de comunicação social eficaz e ágil, com capacidade para intermediar as relações entre o empreendedor, os executores da obra, as administrações públicas dos diversos níveis envolvidos, as comunidades atingidas e/ou beneficiadas, os usuários e a população como um todo.

4.8.2 - Justificativa

A obra acarretará diversos impactos sociais - positivos e negativos - sobre a região afetada e sobre a população residente, com reflexos que ultrapassam os próprios limites físicos e temporais dos locais e épocas em que se dão as intervenções.

Dessa forma, foram recomendadas medidas mitigadoras e a implementação de Programas Ambientais visando sua prevenção, minimização e compensação, ou maximização, no caso dos impactos positivos.

O PCRS integra o conjunto de Programas Ambientais propostos pelo EIA e justifica-se, pela necessidade de implementação de um sistema de comunicação capaz de intermediar



todas as partes interessadas e envolvidas no processo e, sobretudo pela necessidade de esclarecer à população residente na região afetada, sobre os aspectos concernentes à obra, uma vez que para a implantação do empreendimento será necessário mobilizar mão-obra, interromper o tráfego, utilizar rotas alternativas, além de outras medidas, que alterarão o cotidiano e a circulação na região.

Em função de seu caráter de canal de comunicação e interação, o PCRS caracteriza-se como o Programa de maior abrangência em relação ao público afetado e aos impactos a ele associados. É necessária a compreensão de que a implantação do empreendimento envolve uma partilha desigual de custos e benefícios entre os diversos setores sociais. Uma parte desses custos recai sobre a população afetada em curto prazo, e os benefícios sobre a sociedade como um todo, em longo prazo, condicionando uma hierarquização dos públicos e das ações de comunicação e responsabilidade social a serem desenvolvidas. Este Programa buscará diferenciar as atividades a serem realizadas, considerando o grau de incidência dos impactos sob as partes envolvidas.

Para que o PCRS cumpra com a sua função social enquanto veículo de colaboração e participação comunitária na gestão da obra, além de informar todos os segmentos envolvidos é necessário instrumentá-los, no sentido de oportunizar a identificação da importância de seus papéis neste processo, para que possam contribuir efetivamente na implantação e gestão socioambiental do Empreendimento.

4.8.3 - Objetivos do Programa

O PCRS pretende proporcionar a integração entre os diferentes seguimentos da sociedade e usuários, divulgando informações referentes aos aspectos da implantação do empreendimento, os impactos esperados, às ações de gestão ambiental, os cuidados preventivos para a convivência com a estrada parque, visando à colaboração da sociedade durante a execução da obra e mitigação/minimização dos impactos negativos ou potencialização dos impactos positivos. Dessa forma, estabelecem-se os seguintes objetivos gerais para esse Programa:

- Criar um canal de comunicação contínuo entre o empreendedor e a sociedade, especialmente a população residente na área de influencia do empreendimento;
- Desenvolver ações que visem a integração das pessoas envolvidas com a implantação do Empreendimento e dos programas ambientais com a população, o Poder Público e as instituições locais.



Os objetivos específicos deste Programa são apresentados dentro das Linhas de Ação propostas:

4.8.3.1 - Linha de Ação 1: Divulgação do Empreendimento

- Informar a sociedade sobre as características do empreendimento, as etapas de sua implantação, o desenvolvimento dos programas e as mudanças que ocorrerão durante as obras;
- Promover a importância estratégica do Empreendimento, tendo em vista ser um empreendimento de utilidade pública, a trazer benefícios locais e regionais.
- Auxiliar na mitigação dos possíveis transtornos para a população e usuários da rodovia durante o período de construção;
- Apoiar os demais programas ambientais, facilitando o aporte de informações e divulgando seus resultados.
- Informar sobre os procedimentos de segurança a serem observados nos canteiros de obras, trechos em obras e em seu entorno.
- Prevenir possíveis transtornos e conflitos decorrentes da circulação intensa do contingente de trabalhadores empregados na obra, visando, entre outros aspectos, à ordem, ao respeito à população e à conservação do meio ambiente;

4.8.3.2 - Linha de Ação 2: Responsabilidade Social

- Intermediar as relações entre o empreendedor, os executores e a sociedade, fornecendo informações e criando um canal de comunicação entre os segmentos envolvidos, especialmente entre o empreendedor, as lideranças comunitárias e as Equipe de Apoio e Acompanhamento a População Afetada;
- Fazer registro audiovisual de todo o processo de implantação do Empreendimento (antes, durante e depois da instalação), dos Programas ambientais desenvolvidos.



4.8.3.3 - Linha de Ação 3: Convívio com a Rodovia

- Informar sobre circulação, os acessos às localidades e comunidades existentes na Área de Influência durante as fases de implantação e operação do Empreendimento;
- Prevenir possíveis acidentes rodoviários decorrentes do desconhecimento do trajeto do Empreendimento, do mau uso de estradas e rodagens, entre outros aspectos, visando à saúde e segurança da população do entorno e demais usuários da rodovia.

4.8.4 - Metas do Programa

Para o cumprimento dos objetivos propostos no PCRS, são estabelecidas as seguintes metas:

4.8.4.1 - Linha de Ação 1: Divulgação do Empreendimento

OBJETIVOS	METAS
Informar a sociedade sobre as características do Empreendimento, as etapas de sua implantação, o desenvolvimento dos programas e as mudanças que ocorrerão durante as obras.	Manter 100% dos seguimentos identificados como público-alvo informados sobre os aspectos concernentes à obra e sobre os programas ambientais em desenvolvimento.
Promover a importância estratégica do Empreendimento, tendo em vista ser um empreendimento de utilidade pública, a trazer benefícios locais e regionais.	Realizar reuniões junto ao Poder Público local e as lideranças e entidades comunitárias inseridas na Área de influência.
Auxiliar na mitigação dos possíveis transtornos para a população e usuários da rodovia durante o período de construção.	Identificar e responder 100% dos pleitos, demandas, expectativas e receios da população local durante toda a atividade de implantação e operação do empreendimento.
Apoiar os demais programas ambientais, facilitando o aporte de informações e divulgando seus resultados.	Criar um canal de comunicação interno de Gestão ambiental da Obra e manter 100% dos coordenadores dos Programas, empreendedor e os executores da obra informados sobre as demandas e pleitos comunitários.
Informar sobre os procedimentos de segurança a serem observados nos canteiros de obras, trechos em obras e em seu entorno.	Evitar acidentes que possam ocorrer por desinformação a respeito dos riscos durante a execução das obras.
Prevenir possíveis transtornos e conflitos decorrentes da circulação, visando, entre outros aspectos, à ordem, ao respeito à população e à conservação do meio ambiente.	Estabelecer, treinar e orientar 100% dos técnicos de comunicação sobre normas de conduta, segurança e meio ambiente.



4.8.4.2 - Linha de Ação 2: Responsabilidade Social

OBJETIVOS	METAS
Intermediar as relações entre o empreendedor, os executores e a sociedade, fornecendo informações e criando um canal de comunicação entre os segmentos envolvidos, especialmente entre o empreendedor, as lideranças comunitárias e a Equipe de Apoio e Acompanhamento a População.	Reduzir ao máximo os possíveis conflitos e problemas relacionados à implantação do empreendimento, respondendo ao máximo as solicitações de informações e de questionamentos enviados ao empreendedor pelos instrumentos de comunicação implantados.
Fazer registro audiovisual do processo de implantação do Empreendimento, incluindo as obras e os Programas Ambientais desenvolvidos.	Documentar todo o processo de implantação do Empreendimento (antes, durante e depois da instalação).

4.8.4.3 - Linha de Ação 3: Convívio com a Rodovia

OBJETIVOS	METAS
Informar sobre circulação, os acessos as localidades e comunidades existentes na Área de Influência durante as fases de implantação e operação do Empreendimento;	Visitar 100% das localidades afetadas pelo empreendimento, esclarecendo e informando sobre alterações nos acessos, rotas alternativas e demais alterações com a implantação da estrada.
Prevenir possíveis acidentes rodoviários decorrentes do mal uso de estradas, entre outros aspectos, visando à saúde e segurança da população do entorno e demais usuários da região	Distribuir folheto educativo com o trajeto da rodovia, informando os pontos de intercessão, retorno, acesso, km, velocidade permitida, locais de passarela e demais informações úteis sobre educação no trânsito.

4.8.5 - Indicadores Ambientais

Para avaliação da implantação do Programa de Comunicação e Responsabilidade Social básicos são considerados os seguintes indicadores:

- Nível de satisfação de proprietários e moradores com relação às informações sobre as etapas de implementação do empreendimento, avaliado a partir de enquetes de opinião;
- Registro (ficha de acompanhamento) dos contatos diretos com os proprietários ao longo do traçado do empreendimento;
- Registro (quantidade e conteúdo) das demandas da população expressa por intermédio dos canais de comunicação disponibilizados pelo empreendedor;
- Comunicados veiculados com informações sobre o empreendimento na mídia regional e local;
- Registro (quantidade e identificação) dos moradores entrevistados pela pesquisa de opinião;
- Material de comunicação produzido, especificando a quantidade, frequência e destinação, bem como o conteúdo das informações difundidas.



4.8.6 - Público-Alvo

Os esforços na área de comunicação e responsabilidade social se concentrarão sob a população diretamente afetada, buscando esclarecê-la ao máximo sobre o alcance e o andamento da fase de construção do empreendimento, abordando os fatores capazes de serem inseridos em seu cotidiano e em seu futuro, em decorrência do empreendimento.

Foram identificados como públicos alvos do Programa de Comunicação e Responsabilidade Social os segmentos relacionados a seguir:

- **Sociedade Civil Organizada:** associações e entidades representativas de caráter coletivo - sindicatos; cooperativas; associações de moradores; organizações não governamentais de cunho ambientalista, dentre outros, atuantes nos municípios integrantes da Área de Influência Indireta.
- **Órgãos Governamentais:** prefeituras municipais; câmaras de vereadores; conselhos comunitários; agências governamentais; ICMBIO; IBAMA; Associações, dentre outros, nos municípios integrantes da Área e Influência Indireta.
- População residente ou que exercem atividades na Área de Influência Direta e no entorno da estrada;
- Usuários da estrada.

4.8.7 - Procedimentos Metodológicos e Descrição do Programa

4.8.7.1 - Área de Abrangência do Programa

O Empreendimento possui 25 km de extensão e abrange 2 municípios da região de Visconde de Mauá, que são: Itatiaia e Resende, localizados no Estado do Rio de Janeiro. Nesse sentido, buscou-se mapear e identificar as áreas que serão afetadas pelas fases de implantação e operação do empreendimento, visando estabelecer a área de abrangência do Programa, bem como estabelecer estratégias de comunicação e responsabilidade social compatíveis com as interferências esperadas e direcionadas para cada seguimento identificado como público-alvo.

Dessa forma, foram consideradas as localidades que serão atravessadas pela rodovia identificadas na fase elaboração do EIA/RIMA e áreas que serão afetadas durante as obras de construção do empreendimento, tais como: canteiros de obra, travessias e acessos importantes e comunidades e/ou localidades situadas próximas ao local das obras.



As comunidades, localidades, estradas e demais pontos identificados possíveis de serem diretamente afetados durante a fase de implantação e operação do empreendimento são apresentados no Quadro 4.8-A:

Município	Trecho	Localidades atravessadas pela rodovia	Localidades ou pontos afetados pelas fases de implantação e/ou operação (caminho de serviço)
Resende	RJ 163	Capelinha	Capelinha, Ponto Pergunta e Pedra Selada
		Visconde de Mauá	Vale do Pavão, Mauá
Itatiaia	RJ 151	Visconde de Mauá	Vila de Mauá e Lote 10
		Maringá	Vila de Maringá
		Maromba	Vila de Maromba
		Ponte dos Cachorros	Ponte dos Cachorros
Bocaina de Minas	RJ 151	Acesso a Maringá de Minas	Maringá de Minas

Quadro 4.8-A Comunidades, localidades, estradas e demais pontos identificados na AID

Ressalta-se que, embora as comunidades diretamente afetadas pelo empreendimento sejam definidas como público-alvo prioritário deste Programa, o mesmo terá como área de abrangência as áreas de influência direta, compreendendo um corredor de 500m ao longo do traço e a área de influência indireta para o meio socioeconômico, compreendendo os municípios de Resende, Itatiaia e Bocaina de Minas estabelecidos no EIA/RIMA do Empreendimento.

4.8.7.2 - Implementação do Programa

A partir das três linhas de ação estabelecidas, propõem-se as seguintes atividades, conforme as etapas do empreendimento:

Etapa I - Fase de Planejamento

- Seleção da equipe técnica para implementação do Programa de Comunicação e Responsabilidade Social;
- Seleção dos Agentes Locais;
- Reunião com o empreendedor com o objetivo de sistematizar as Informações sobre as frentes de obras, cronogramas e prazos de execução;
- Reuniões com os responsáveis pela Coordenação dos Programas Ambientais, especialmente aqueles que têm como público alvo a população diretamente afetada, e definição de estratégias comuns ao Programa de Comunicação e Responsabilidade Social. Nesse sentido, destaca-se a importância dessa ação a fim



de garantir a circulação de informações precisas sobre cronogramas de obras, processos indenizatórios e procedimentos de abordagem.

- Criação de um canal de comunicação interno de Gestão Ambiental da Obra, incluindo empreendedor, os executores da obra, o fiscalizador ambiental e os coordenadores dos Programas, afim de manter atualizado o fluxo nas informações internas e o encaminhamento das demandas e pleitos comunitários.
- Criação de um canal de comunicação entre o empreendedor, os executores da obra e as Secretarias de Transportes com o objetivo de acompanhar e divulgar as alterações e/ou interrupções de rota de ônibus públicos, tráfego e trajetos, assim como informar sobre rotas alternativas.
- Reunião com a equipe responsável pela implementação do Programa de Comunicação e Responsabilidade Social a fim de apresentar o plano de trabalho, o cronograma das atividades aprovado pelo empreendedor.
- Vistoria na área com a equipe responsável pela implementação do Programa de Comunicação e Responsabilidade Social a fim de identificar os trechos das frentes de obra e suas especificidades, demandas e estabelecer possíveis parcerias para a implementação do Programa. É também nesta etapa que se planeja a logística para os campos subsequentes.
- Treinamento e orientação da equipe do Programa com relação às aspectos referentes a obra, relações comunitárias e conservação do meio ambiente.
- Criação e elaboração de material de divulgação do empreendimento, a ser distribuído ao longo da implantação do Programa. Será estabelecido um fluxo do material a ser distribuído, considerando as etapas do empreendimento e os lotes de obras durante a fase de implantação.
- Criação de mecanismos de Ouvidoria: objetiva a garantia da qualidade ambiental planejada pelo empreendimento rodoviário, buscando a participação comunitária, de modo a certificar que as metas planejadas para o desempenho ambiental foram atingidas. O sistema de Ouvidoria será composto pelos seguintes instrumentos: através de acesso pessoal ao agente local de comunicação, linha telefônica, correio eletrônico, ficha de ouvidoria disponível nas entidades comunitárias e nos escritórios montados em cada frente de obra, para que as sugestões, reclamações e comentários da população, possam chegar aos responsáveis pelas atividades. Destaca-se que a coordenação das ações da Ouvidoria são de responsabilidade dos Supervisores Sociais.



Etapa II - Fase de Implantação

a) Reuniões Institucionais

As reuniões institucionais têm por objetivo apresentar o projeto executivo do empreendimento ao Poder Público dos municípios da área de influencia, destacando a sua importância local e regional, o empreendedor, os executores, os aspectos gerais referentes à obra de implantação, ações propostas pelos Programas Ambientais que serão desenvolvidos, assim como esclarecer dúvidas iniciais sobre os impactos esperados e benefícios.

Além das informações gerais sobre o empreendimento, a equipe enfocará os aspectos relevantes ou os pontos críticos apresentados no lote de obra em que cada município está inserido, priorizando o cronograma da frente de obra, as mudanças na circulação e a acessos nas localidades existentes, desapropriação e remanejamento da população local, presença de Unidades de conservação ou áreas de interesse ecológico, as ações propostas para a região e os procedimentos de segurança a serem observados nos canteiros de obras, trechos em obras e em seu entorno.

Visando à articulação do Poder Público durante a execução da obra para minimizar os impactos sociais relacionados à fase de implantação do empreendimento as reuniões institucionais deverão abranger as esferas do Poder Público de todos os municípios da área de influencia do empreendimento.

b) Reuniões Comunitárias

As reuniões comunitárias serão realizadas por etapa de obra e visam apresentar o empreendimento para associações, entidades ambientalistas e organizações da sociedade civil da área de abrangência do Programa. Estas reuniões têm por objetivo explicar os aspectos referentes à obra de implantação do empreendimento e ações propostas pelos Programas Ambientais que serão desenvolvidos, assim como esclarecer dúvidas iniciais sobre possíveis impactos esperados e benefícios. A equipe enfocará o cronograma das obras e as principais ações a serem desenvolvidas no trecho em que estas comunidades estão inseridas. Buscando, assim, prevenir possíveis transtornos e conflitos decorrentes da circulação do contingente de trabalhadores empregados na obra, visando, entre outros aspectos, à ordem, ao respeito à população e à conservação do meio ambiente.



4.8.7.2.1 - Supervisores Sociais

A presença de um profissional de comunicação do Programa de Comunicação e Responsabilidade Social tem por objetivo garantir o acompanhamento e circulação de informações “*in loco*”.

O supervisor social deverá estar presente nas Ouvidorias Públicas para responder dúvidas, assim como anotar e repassar possíveis críticas ou sugestões sobre o empreendimento. Destaca-se que caso o profissional não disponha de conhecimento técnico para responder determinada questão, deve encaminhá-la diretamente para o supervisor da obra ou para o empreendedor.

Um outro aspecto importante é que o Supervisor Social deve treinar os agentes locais no aspecto de lidar com o público, assim como no preenchimento das fichas da Ouvidoria com dúvidas, críticas e sugestões sobre o empreendimento.

Dada a necessidade de interação entre o Programa de Comunicação e Responsabilidade Social com as equipes dos Programas de Educação Ambiental e Ordenamento Territorial, este profissional terá a função de estabelecer um fluxo contínuo de troca de informações entre os Programas Socioambientais.

▪ **Agentes Locais de Comunicação**

Estes profissionais deverão atuar de forma próxima à população diretamente afetada, realizando visitas às localidades que serão afetadas pelo empreendimento, a fim de registrar dúvidas, demandas, expectativas e sugestões quanto aos cuidados relativos à obra e à rodovia, cronogramas e implementação dos Programas Ambientais. Deverá também responder determinada questão, dentro de suas possibilidades. Caso não tenha conhecimento técnico para fazê-lo, deverá encaminhá-la para o Supervisor Social que cuidará de resolver o questionamento. O objetivo dessa ação é desenvolver o trabalho de forma mais direta e interpessoal, evitando possíveis boatos, expectativas falsas e distorções de notícias que podem gerar uma imagem negativa do empreendimento.

Para a seleção desses profissionais destacam-se alguns critérios básicos:

- Ter no mínimo 2º grau completo;
- Possuir inserção social na área diretamente afetada pelo empreendimento,
- Residir de preferência na área diretamente afetada pelo empreendimento ou seja, na região em que irá atuar;



- Ter facilidade de se comunicar com público e domínio dos pontos sensíveis (problemas com descarte de resíduos sólidos, assoreamento de rios, carencia de transporte público, etc) da região.

Os agentes locais serão treinados pelos supervisores sociais, a quem ficarão diretamente veiculados. Além de atuarem diretamente no campo, os Agentes Locais devem auxiliar os Supervisores sociais na agilidade das respostas de dúvidas encaminhadas a Ouvidoria. Entretanto, o Agente Local só deverá responder os questionamentos caso tenha conhecimento técnico para o mesmo. Caso contrário, sua função é encaminhar a dúvida para o Supervisor Ambiental que deverá explicar ou re-encaminhar o questionamento.

- **Durante a fase de obras**

a) Campanhas de Campo

As campanhas informativas serão orientadas por métodos que garantam uma maior proximidade e entendimento do empreendimento com as localidades e instituições locais, através do estabelecimento de contatos diretos a partir de visitas e realização de entrevistas semi-estruturadas – “conversas informais” norteadas por questões previamente elaboradas e aplicadas a pessoas e representantes das organizações sociais do lugar. Além disso, as campanhas devem atuar no sentido de reforçar aspectos e duvidas comuns ao período de obras, implantação e operação da rodovia.

b) Comunicação Institucional

Público-alvo: instituições públicas; instituições da sociedade civil; instituições particulares e cooperativas.

Conteúdo: distribuição de material gráfico informativo; realização de reuniões informativas com os representantes das instituições, sobre o andamento das frentes de obras, os aspectos relevantes e/ou os pontos críticos apresentados no lote de obra nono município e localização das infra-estruturas de realização da obra.

Especificações técnicas: Campanhas trimestrais de 1 semana com 1 técnico, terminando seis meses após a operação da rodovia.

c) Comunicação Comunitária

Público-alvo: população residente na Área de Influência Direta do Empreendimento; propriedades e escolas atravessadas ou afetadas pela fase de obra da rodovia.



Conteúdo: Distribuição de material gráfico informativo, divulgação dos canais de comunicação com o empreendedor, informar sobre circulação, os acessos as localidades e comunidades durante as fases de implantação, cuidados na fase de obras, andamento e acompanhamento das frentes de obras pela equipe do Programa e divulgação da Ouvidoria como instrumento de acompanhamento e andamento das ações desenvolvidas tanto no plano da execução das obras como no âmbito da implementação dos Programas Ambientais previstos.

Além disso, deverão ser identificados as lideranças locais, os pontos sensíveis, que são definidos como locais que apresentam algum tipo de problema socioambiental, para que sejam encaminhadas a equipe de gestão ambiental da obra, para tomada de providências ou havendo necessidade, seja realizada ações de comunicação ou responsabilidade social diferenciadas.

Especificações técnicas: Campanhas bimestrais de 15 dias com 2 técnicos, iniciadas com a as obras, terminando seis meses após o início da operação da rodovia.

Público-alvo: lideranças comunitárias e comunidades escolares localizadas na área de influencia direta do empreendimento.

Conteúdo: Apresentação das fases da obra e procedimentos de segurança, visita aos canteiros e esclarecimentos de possíveis dúvidas.

Registro audiovisual e fotográfico do processo de implantação do Empreendimento, incluindo as obras e os Programas Ambientais desenvolvidos.

Público-alvo: População afetada pelo empreendimento.

Conteúdo: Criação de uma memória audiovisual dos Programas Ambientais, contribuindo assim para a análise dos procedimentos adotados.

Especificações técnicas: A partir do cronograma de atividades dos Programas Ambientais, serão definidas as situações em que o registro deverá ser feito. Recomenda-se que sejam feitas no mínimo registros mensais sobre o andamento de cada Programa.

▪ **Ouvidoria**

Público-alvo: população residente na região afetada pelo empreendimento.

Conteúdo: manter um canal de diálogo acessível e constante entre os diversos segmentos sociais da área de influência da rodovia e o empreendedor.



Especificações Técnicas: criação de uma estrutura física onde seja possível disponibilizar uma linha de telefone e onde deverão ser depositadas as questões referentes a dúvidas e reclamações sobre o empreendimento. Em ambos os casos, é necessário que esse registro seja feito através dos seguintes meios: preenchimento de formulário específico, serviço de ouvidoria telefônica, correio eletrônico. A Ouvidoria deverá funcionar em horário comercial, para atender e encaminhar eventuais preocupações, dúvidas, sugestões, elogios e reclamações da população sobre o empreendimento.

Considerando a distância ou a dificuldade de acesso a algumas localidades ou propriedades, sugere-se, que além dos mecanismos descritos acima, sejam distribuídas e instaladas Caixas de Comunicação, em pontos centrais e estratégicos (correio, escolas, igrejas, portarias de condomínios) próximo das áreas diretamente afetadas pelo empreendimento, visando facilitar a comunicação da população com o empreendedor.

O preenchimento deste formulário poderá ser feito pelo Supervisor Social, assim como pelo Agente Local de Comunicação. As questões recebidas por estes serviços são respondidas através do telefone, dos encontros com a população, nos boletins informativos e através das ações do Agente Local de Comunicação, coordenadas pelo Supervisor Social e devem acima de tudo, ter como padrão a agilidade no prazo para as respostas.

Ao se criar a Ouvidoria, o Agente Local de Comunicação e/ou o Supervisor Social dos trechos, deverão receber e lidar com as queixas das comunidades em relação às não conformidades e outros conflitos que surgem durante a implementação das obras, procurando minimizá-los dentro de seus recursos e meios, registrando-os por escrito em fichas e relatórios e, posteriormente levando-os ao conhecimento do Coordenador do Programa e da Fiscalização Ambiental através do Canal de comunicação interno de Gestão ambiental da Obra.

- **Ações na Mídia**

- d) **Campanhas de Rádio**

Dado as características da região serão utilizados, como veículos prioritários rádios locais que dentre os meios de comunicação em massa são os mais eficazes por atingirem todas as camadas sociais.

Público-Alvo: População Local dos municípios da área de influência do empreendimento.

Conteúdo: Os conteúdos das campanhas serão definidos com o empreendedor. Mas destaca-se a importância em divulgar o cronograma das obras, informações de interesse da comunidade local; interrupção ou dificuldades de acesso e dos pontos críticos



identificados, além de mensagens educativas abordando problemas ambientais locais e suas conseqüências para o meio ambiente.

Especificação Técnica: Divulgação das datas de início e fim das obras de implantação do empreendimento. Para a divulgação do início e fim das obras, será realizada uma campanha com spots de 45 segundos que serão veiculados 3 vezes ao dia, durante uma semana.

Ao longo da Etapa de Implantação do empreendimento, serão realizadas campanhas trimestrais com spots de 30 segundos que serão veiculados 2 vezes ao dia, durante 2 semanas através de uma rádio local, totalizando 2 campanhas. As campanhas serão feitas por etapa de obras e acompanhando o andamento e o cronograma das obras.

Rádio	Período	Inserções	TOTAL
Resende e Comunitária	Início das obras	Spots de 45 segundos, 3 vezes ao dia, durante uma semana.	21 Spot
Resende e Comunitária	A DEFINIR	Spots de 30 segundos, duas vezes ao dia, durante duas semanas.	56 spots
Resende e Comunitária	Fim das obras	Spots de 45 segundos, 3 vezes ao dia, durante uma semana.	21 Spot

Quadro 4.8-B Campanhas de Rádio

▪ **Releases para a Imprensa**

A mídia impressa tem se mostrado um eficaz instrumento de comunicação para a população de um modo geral. De acordo com o veículo de comunicação (jornal, ou revista), será confeccionado material de divulgação e informação adequado a cada público-alvo, com informações sistemáticas sobre os assuntos relevantes relacionados ao empreendimento e divulgação das formas de contato com o empreendedor. Destaca-se a importância dos jornais comunitários de bairro que em muito contribuem para a circulação das informações ao público que não possui recursos financeiros para comprar os jornais de grande circulação.

Público Alvo: sociedade em geral.

Conteúdo: a construção do empreendimento; calendário de obras, implementação dos programas ambientais.

Especificação Técnica: inserções periódicas associadas aos acessos, rotas alternativas, circulação de transportes públicos na região, às ações executadas pelos Programas Ambientais, distribuição de materiais informativos dentre outras. As inserções serão feitas por etapa de obra e deverão priorizar o atendimento das demandas e interesse da comunidade em geral.



e) Carro de Som

A utilização desse meio de comunicação tem se mostrado eficaz para atingir áreas consideradas isoladas já que divulga de forma ampla determinada informação. Devido às características de algumas localidades, tais como, reduzido número de famílias e condições socioeconômicas restritas, as ações de comunicação devem procurar atingir esse perfil de pessoas.

Público Alvo: População residente na área de influencia do empreendimento

Conteúdo: características do empreendimento, divulgação de alterações e/ou interrupção de rota de ônibus públicos, tráfego e trajetos, e rotas alternativas.

Especificação Técnica: 2 horas de “anúncio”, 1 vez por semana, 1 vez por mês durante todo o período de obras.

Etapa III - Fase de Operação da Rodovia

Na fase de operação da rodovia as ações de comunicação e de responsabilidade social terão continuidade por seis meses, devendo ser assegurado o repasse das informações relativas ao avanço dos Programas Ambientais, assim como a avaliação de seus resultados até a conclusão do Plano de Gestão Ambiental.

Podem-se destacar duas ações para esta fase:

- **Distribuição de material informativo e educativo**

Público-alvo: população residente na região e usuários da rodovia.

Conteúdo: explicação do trajeto do Empreendimento informando as características da rodovia, os pontos de intercessão, retorno, acesso, km, velocidade permitida, locais de passarela, sinalização rodoviária e informações úteis sobre educação no trânsito, ou primeiros socorros ou identificação e procedimentos com acidentes de cargas perigosas.

Especificações técnicas: o material informativo deverá ser disponibilizado em toda a área de abrangência do programa, incluindo Poder Público dos municípios da Área de Influência, entidades identificadas como público-alvo, população residente na região afetada pela implantação do empreendimento, além de grupos e empresas do setor industrial.



▪ **Enquete de Opinião**

Elaboração de questionários a serem aplicadas junto à população afetada, para o registro do grau de satisfação quanto aos impactos do empreendimento em suas localidades, avaliação das ações realizadas durante a gestão da obra e da imagem dos executores e empreendedores frente à população. Os questionários serão elaborados a partir da aplicação de entrevistas pré-roteirizadas realizadas pela equipe de campo ao longo da fase de implementação do Empreendimento.

Público-alvo: moradores, proprietários de áreas atravessadas pela rodovia e usuários da rodovia.

Conteúdo: aplicação de entrevistas pré-roteirizadas para o registro do grau de satisfação da população quanto aos impactos do empreendimento em suas localidades, que possibilitem a avaliação das ações realizadas, deficiências e demandas e, também, um retorno institucional da imagem do Empreendedor frente à população. Destaca-se que a elaboração do questionário será estabelecida a partir das ações desenvolvidas durante a fase implantação e será definido junto com o empreendedor.

Especificações técnicas: A enquete de opinião será realizada durante a fase de operação do empreendimento

4.8.7.2.2 - Materiais Gráficos Informativos

Consiste na produção de materiais gráficos para divulgação do Empreendimento, da atividade desenvolvida e dos Programas e Planos Ambientais, em linguagem e formas adequadas e, acima de tudo, respeitando as características sociais e culturais dos destinatários. A seguir, estão relacionados os principais instrumentos.

Folhetos: com objetivo utilização e consulta pública e pessoal este material terá informações detalhadas, em linguagem acessível, sobre as justificativas para o empreendimento, sua importância para o desenvolvimento regional e nacional, as principais fases e características, cuidados ambientais adotados, benefícios diretos para a região, Programas Ambientais, canais de comunicação e ouvidoria para participação ou colaboração da população residente na região. Este material informativo será distribuído à população e disponibilizado nas associações de moradores de bairros, nos condomínios, subsele de órgãos públicos e demais pontos de referencia, durante todas as etapas do empreendimento, conforme as especificações a seguir:

Etapa I - Início das obras



- **Folheto institucional:** contendo as justificativas para o empreendimento, sua importância para o desenvolvimento nacional e regional, as principais frentes de obras, fases e características, os impactos esperados com sua implantação, cuidados ambientais adotados e Programas Ambientais, canais de comunicação e ouvidoria para participação ou colaboração da população residente na região.

Etapa II - Durante as obras

- **Folhetos informativos:** específicos por etapa de obras ou município (quando for o caso), informando o executor, avanço das obras e dos Programas Ambientais; interrupções de tráfego, rotas alternativas, períodos especiais (férias, eventos, etc.), os mecanismos de ouvidoria no trecho com objetivo utilização e consulta pública e pessoal;

Etapa III - Durante a operação

- **Folhetos educativos:** para conhecimento do trajeto do empreendimento, os pontos de acesso, retorno, acesso, velocidade permitida, locais de passarela, sinalização rodoviária e informações úteis sobre educação no trânsito no trânsito, ou primeiros socorros ou identificação e procedimentos com acidentes de cargas perigosas.
- **Cartazes Informativos:** contendo informações gerais, em linguagem acessível, sobre as principais fases e características das obras, especificando as características do executor, cuidados socioambientais a serem adotados, sinalizações utilizadas e as alterações das vias de circulação, além dos canais de comunicação e ouvidoria para esclarecimento de dúvidas ou reclamações da população residente na região. Este material informativo tem o objetivo de utilização e consulta pública e será disponibilizados nas associações de moradores de bairros, nos condomínios, subsede de órgãos públicos e demais pontos de referencia, durante 11 meses de operação de cada etapa do empreendimento.

Outros materiais gráficos poderão ser utilizados conforme as especificações a seguir:

Etapa I - Início das obras

- **Cartaz informativo:** este material terá as justificativas para o empreendimento, sua importância para o desenvolvimento nacional e regional, localização regional do empreendimento, informando os municípios e principais localidades atravessadas, o empreendedor, os executores, o cronograma das frentes de obras, as sinalizações a serem utilizadas, canais de comunicação e ouvidoria para participação ou colaboração da população residente na região.



Etapa II - Durante as obras

- **Cartazes informativos:** específicos por etapa de obras ou município (quando for o caso), informando o executor, avanço das obras e dos Programas Ambientais; interrupções de tráfego, rotas alternativas, períodos especiais (férias, eventos, etc.), as alterações previstas na circulação de transportes públicos, pontos de ônibus, rotas alternativas, acessos as localidades ou propriedades em cada trecho e os mecanismos de ouvidoria no trecho para esclarecimento de dúvidas ou reclamações da população residente na região. O cartaz deverá abordar também procedimentos de segurança para o convívio da população com obra e posteriormente com o empreendimento.

Os cartazes informativos deverão ser produzidos de seguindo o cronograma de cada frente de obra.

Etapa III - Durante a operação

- **Cartazes educativos:** para conhecimento do trajeto do empreendimento, os pontos de acesso, retorno, velocidade permitida, locais de passarela, sinalização rodoviária, cuidados ambientais e sua importância para o desenvolvimento nacional e regional.
- **Boletim Informativo Semestral:** visa manter informados os diferentes seguimentos identificados como público-alvo, a respeito do andamento das obras e dos Programas Ambientais. Divulgando andamento dos Programas e das ações Ambientais previstas para a obra, dos resultados de reuniões realizadas, dos convênios firmados; alterações ou restabelecimento de vias de acessos e transportes públicos, além de esclarecimentos de questões que venham a surgir ao longo da implantação do Programa.

O Boletim Informativo será distribuído ao Poder Público local, à todas as lideranças e entidades identificadas como partes interessadas. A fim de mantê-los informados o Boletim Será produzido semestralmente durante as etapas de implementação e operação do empreendimento, conforme as especificações a seguir:

Etapa II - Durante as obras

- **Boletim Informativo:** informar o andamento das obras e as ações dos programas ambientais por lote, os resultados de reuniões realizadas, informações úteis à população residente, como: alterações ou restabelecimento de vias de acessos e transportes públicos, além de buscar atender as principais demandas ou reivindicações da população não contempladas nos demais materiais de divulgação.



Etapa III - Durante a operação

- **Boletim Informativo:** informar os resultados das frentes de obras e dos Programas Ambientais, dos resultados das enquetes de opinião e ouvidoria, dos convênios firmados, restabelecimento das áreas utilizadas durante a obra, como bota-fora e empréstimo e os impactos esperados a partir da operação do Empreendimento.

4.8.8 - Acompanhamento e Avaliação

A implementação dos Programas de Comunicação e de Responsabilidade Social será acompanhada de uma avaliação constante de resultados, com base nos indicadores de desempenho. Para tal serão aplicadas as formas de controle relacionadas abaixo:

- Fichas de Campo: elaborada com intuito de registrar todas as ações de campo, como visitas em quantas e quais localidades, propriedades e escolas, especificando quantidade e tipo de materiais distribuídos em cada local, contatos estabelecidos e registros de dúvidas ou reclamações.
- Fichas de registros das informações adquiridas no canal de comunicação direto.
- Telefones de contatos e endereços atualizados dos atores sociais e institucionais componentes do público-alvo.
- Registro fotográfico e/ou audiovisual que ilustre as etapas de implementação das ações do Programa.
- Registros de recebimento por parte de instituições e lideranças locais dos materiais informativos.
- Fichas de enquetes de opinião para identificar deficiências e demandas; o grau de satisfação de proprietários e moradores no entorno da rodovia e obter informações sobre a imagem do empreendedor ao longo da rodovia.
- Organização digital das informações: todos os dados levantados em campo, materiais produzidos, fichas de controles, registros fotográficos, relatórios elaborados e demais documentos serão organizados e consolidados digitalmente.
- Relatórios

Para a consolidação das ações dos Programas de Comunicação e de Responsabilidade Social será necessária a elaboração de relatórios para serem encaminhados ao

Empreendedor, assim como para atendimento ao INEA, seguindo a proposta apresentada a seguir.

Produto	Periodicidade (18 meses)	Quantidade
Plano de Trabalho detalhado	-	1
Relatório de Acompanhamento da Implementação do Programa	Mensal	18
Relatório de Acompanhamento da Implementação dos Programas (para INEA)	Trimestral ou conforme solicitações da FEEMA	3
Relatório Final de Acompanhamento e Avaliação da Implementação dos Programas	No último mês de vigência do contrato	1

Os Relatórios do Programa de Comunicação e Responsabilidade Social deverão ser sistematizados por etapa de obra.

▪ **Recursos Humanos e Materiais**

a) **Recursos Humanos**

O Quadro 4.8-C apresenta a equipe técnica necessária à execução desta proposta:

Técnico exigido	Quantidade	Atribuições
Coordenador do Programa	01	Responsável Coordenação Técnica e Executiva; Seleção de equipe; Elaboração de materiais explicativos e informativos; Elaboração de relatórios de avaliação; Articulação intra e inter programas; Articulações institucionais e políticas. Coordenação dos agentes locais e Apoio logístico as equipes de campo, Responsável pelo atendimento pessoal, recebimento e encaminhando das fichas de Ouvidoria. Elaboração de materiais informativos específicos por lote de obra; Elaboração de relatórios trimestrais e relatório final de avaliação; Articulação intra e inter programas; Articulações institucionais e políticas.
Agente Local de Comunicação	02	Promoção de reuniões junto ao público-alvo; divulgação e distribuição do material informativo Elaboração de relatórios de avaliação mensais; Promoção de reuniões junto ao público-alvo;
Técnico de Comunicação	02	Apoio e suporte de escritório à coordenação, ao Supervisor Ambiental dos Programas Sociais.
Designer	01	Responsável pela elaboração dos materiais gráficos de divulgação e informação.
Técnico em imagem e som	01	Realizar registro fotográfico das etapas do empreendimento e dos Programas Socioambientais a serem desenvolvidos. Realizar registro audiovisual das etapas do empreendimento e dos Programas Socioambientais a serem desenvolvidos. Realizar registro sonoro das etapas do empreendimento e dos Programas Socioambientais a serem desenvolvidos. Editar os registros audiovisuais realizados durante as etapas do empreendimento e dos Programas Socioambientais a serem desenvolvidos.
Secretária para serviço	01	Responsável pelo atendimento ao público-alvo durante a implantação do serviço de 0800, além de organizar e sistematizar as fichas de ouvidoria.

Quadro 4.8-C Equipe Técnica

- Infra-estrutura necessária

Um carro para o deslocamento dos Supervisores e técnicos, diárias de campo para alimentação, telefone celular para a equipe de campo, Caixas de comunicação, notebook e local para instalação da Ouvidoria e realização das reuniões.

f) Recursos Materiais

Material gráfico e e-mail.

4.8.9 - Inter-relação com outros Programas

O Programa de Comunicação e Responsabilidade Social de articula-se com o conjunto dos Programas Ambientais, especialmente os Programas Socioambientais, tais como Educação Ambiental, ao Programa de Ordenamento Territorial e ao Plano Ambiental de Construção (PAC), referente às ações de treinamento ambiental dos trabalhadores.

4.8.10 - Atendimento a Requisitos Legais e/ou outros Requisitos

O detalhamento das ações proposta pelo Programa de Comunicação e Responsabilidade Social é uma exigência do órgão ambiental licenciador - INEA, no âmbito da LP nº IN000968 para a obtenção da Licença de Instalação do empreendimento.

4.8.11 - Cronograma Físico

CRONOGRAMA FÍSICO (MESES)																		
SERVIÇOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Mobilização de equipe																		
Reunião c/ empreendedor e Coordenação dos Programas Ambientais																		
Criação de Canais de Comunicação																		
Reunião da equipe e vistoria inicial na área de influência																		
Treinamento da Equipe																		
Criação e elaboração de material de divulgação																		
Atividade da Ouvidoria																		
Campanhas																		
Divulgação de Resultados																		
Enquete de opinião																		

Quadro 4.8-D Cronograma Físico



4.8.12 - Responsáveis pela Elaboração e Execução do Programa

Este Programa será de responsabilidade DER-RJ/SEOBRAS devendo esse cobrar de todas as empreiteiras a sua implementação, podendo contar com o auxílio do Programa de Gestão Ambiental para sua supervisão e avaliação. O DER-RJ/SEOBRAS, responsável pela gestão e controle ambiental da obra, poderá ser auxiliado por empresas contratadas e fiscalizado pelo órgão licenciador e demais órgãos governamentais envolvidos.

Este programa será desenvolvido por:

Profissional	Formação	Registro
Vicente de Paula Loureiro	Arquiteto	CREA-RJ 42.833 - D IBAMA 4808139
Carmen Lúcia Petraglia	Engenheiro Civil, Sanitarista e Ambiental	CREA-RJ - 20.472 - D
Roberto Guerra	Engenheiro Civil	CREA - RJ 30.875-D
Paulo Gustavo Pereira Bastos	Arquiteto	CREA_RJ - 35.242 - D
Gertrudes Silva Nogueira	Geóloga	CREA-RJ - 36.510 - D
Evaldo Louredo	Engenheiro Químico	CRQ - 3ª Reg. 03312311
Júlia Borja	Bióloga	CRBio 42.319/02

4.8.13 - Bibliografia

- Anexos 2 e 3 da Instrução Técnica Vice-Presidência - IT No. 02/2008. FEEMA. Maio de 2008.
- Licença Prévia IN000968. INEA. Novembro 2009.
- Estudo de Impacto Ambiental do das OBRAS DE PAVIMENTAÇÃO NAS ESTRADAS RJ-151 E RJ-163. FERMA Engenharia Ltda.2009, BR-493/RJ-109, Rio de Janeiro, 2009.
- DER-RJ/CONCTREMAT/TECNOSOLO - Plano Básico Ambiental: Arco Metropolitano do Rio de Janeiro - BR-493/RJ-109, Rio de Janeiro, 2008.