

ANEXO 26

PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

**CONCESSÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E REALIZAÇÃO DOS
INVESTIMENTOS NECESSÁRIOS PARA A EXPLORAÇÃO DO SISTEMA RODOVIÁRIO DO LOTE
DENOMINADO RODOANEL NORTE**

1. APRESENTAÇÃO

O presente ANEXO tem por objetivo definir as ações e os recursos necessários para a execução e a manutenção de um Programa de Comunicação Social durante as obras de conclusão da implantação do Trecho Norte do Rodoanel Mario Covas.

2. OBJETIVO DO PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

O objetivo principal do Programa de Comunicação Social será constituir um canal de comunicação contínuo entre a CONCESSIONÁRIA e as populações lindeiras às obras. Assim, o Programa deve:

- a) Garantir o acesso às informações sobre o andamento das obras, possíveis impactos no dia a dia da população lindeira à obra, cuidados socioambientais, geração de emprego etc.;
- b) Dirimir possíveis dúvidas da população que vive no entorno da obra;
- c) Divulgar a importância estratégica do empreendimento como instrumento de desenvolvimento local e regional;
- d) Promover e fomentar ações que fortaleçam a cidadania e resultem no desenvolvimento socioeconômico e cultural das comunidades lindeiras;
- e) Contribuir para minimizar os impactos ambientais e sociais gerados pelas intervenções construtivas, por meio da participação da população, especialmente a diretamente afetada, durante todas as fases do empreendimento;
- f) Mitigar os transtornos causados à população durante o período de obras;
- g) Integrar e compatibilizar as diversas ações do projeto que envolvam comunicação e interação comunitária;
- h) Contribuir para a criação de um relacionamento construtivo entre CONCESSIONÁRIA, empresas contratadas, ARTESP e o PODER CONCEDENTE com a população afetada, suas entidades representativas, organizações governamentais e não governamentais, por meio da constituição de mecanismos de recepção e respostas aos questionamentos, preocupações e demandas.

3. DAS ATIVIDADES DO PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Os trabalhos do Programa de Comunicação Social deverão estar estruturados em quatro pilares: Informação, Articulação, Monitoramento/Avaliação e Disposições Operacionais.

1. **Informação:** envolve o conjunto de ações e instrumentos de comunicação que objetivam informar o público das comunidades do entorno das obras sobre as características técnicas e construtivas do empreendimento, os impactos associados, as medidas preventivas e mitigadoras adotadas, os procedimentos a seguir em caso de riscos e acidentes, e o andamento da implantação dos programas socioambientais.

2. **Articulação:** abrange as atividades e ações de interação e comunicação desenvolvidas com o objetivo de estabelecer um relacionamento construtivo com a população do entorno, suas entidades representativas e lideranças, visando captar reações e demandas quanto a problemas com as obras e prevenção de seus impactos. Abrange ainda a identificação e a oferta de Serviços e Programas oferecidos pelo Estado, visando a promoção e o alcance de Políticas Públicas pela população das comunidades lindeiras.
3. **Monitoramento e Avaliação:** envolve o processo de acompanhamento, organização, avaliação e divulgação das ações de comunicação social e de relacionamento comunitário em suas atividades de prestação de informações, captação e respostas a inquietações da sociedade quanto ao empreendimento e às obras.
4. **Disposições operacionais:** abrange a implantação de Centros de Informações Itinerantes do Rodoanel.

4. DAS RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um Programa de Comunicação Social que englobe as diretrizes e responsabilidades a seguir:

1. Constituir-se como elo entre a população diretamente afetada pelas obras do Rodoanel – Trecho Norte, a ARTESP e o PODER CONCEDENTE, ofertando informações sobre o empreendimento;
2. Manter a população informada sobre o andamento das obras, utilizando variadas peças e canais de comunicação tais como: boletins informativos, cartazes, faixas, redes sociais, carros de som etc.;
3. Constituir-se como entidade-referência de consulta, auscultação, encaminhamentos de demandas e reivindicações, de modo a prevenir situações de conflitos e riscos, identificando possíveis lideranças, compreendendo e dando respostas a interesses e expectativas emergentes;
4. Encaminhar, dentro das 24 horas após recebimento, todas as reclamações recebidas, de acordo com as regras de atendimento definidas pela ARTESP;
5. Apoiar a implantação de programas socioambientais do empreendimento;
6. Apoiar o PODER CONCEDENTE na realização de campanhas locais de divulgação sobre a abertura de oportunidades de participação em Programas desenvolvidos pelo Governo Estadual ou parceiros Institucionais;
7. Realizar palestras e oficinas descrevendo o empreendimento, a programação das obras e os compromissos sociais e ambientais, e alertando a comunidade, em especial crianças e adolescentes, sobre aspectos de segurança, em equipamentos públicos nas comunidades diretamente afetadas;

8. Apoiar a ARTESP e o PODER CONCEDENTE na realização de eventos relacionados ao exercício da cidadania;
9. Implantar Centros de Informações Itinerantes para o atendimento direto da população;
10. Sistematizar e consolidar os dados acerca das demandas apresentadas pela população das comunidades do entorno ao empreendimento. Os relatórios de acompanhamento e avaliação versarão sobre: (i) atividades realizadas; (ii) síntese das demandas, solicitações e reclamações, e respectivo atendimento; (iii) avaliação do alcance das metas e da adequação das ações realizadas; (iv) propostas de aperfeiçoamento dos instrumentos e ações dos Serviços;
11. Apresentar mensalmente, e até o final das obras, relatório de atendimentos, tipos de demandas e de atividades desenvolvidas.

5. DOS CENTROS DE INFORMAÇÕES ITINERANTES DO RODOANEL

1. Deverão ser implementados quatro Centros de Informações Itinerantes no Rodoanel, sendo dois no município de São Paulo e dois no município de Guarulhos. Os Centros de Informações Itinerantes devem ser instalados em locais próximos ao traçado do Rodoanel e com boa circulação da população.
2. Os Centros de Informações Itinerantes do Rodoanel devem contar com canais de comunicação e equipe de profissionais habilitados para o atendimento à população, munidos de materiais com informações sobre as obras, bem como das medidas e programas propostos.
3. Cada Centro de Informações Itinerantes do Rodoanel deverá contar com meios necessários para a consecução dos serviços descritos, incluindo veículos, recursos humanos, equipamentos e materiais de comunicação.
4. Os serviços de atendimento à população nos Centros de Informações Itinerantes do Rodoanel deverão estar em operação, todos os dias da semana, sendo que um dos dias será reservado para reuniões de supervisão, alinhamento ou de articulação, ou, ainda, para realização de eventos e ações junto à comunidade. Todos os atendimentos feitos deverão ser registrados e constar do relatório mensal.
5. Os Centros de Informações Itinerantes do Rodoanel devem executar projetos de desenvolvimento comunitário, articulação institucional e coordenação de grupos, fazendo a articulação com Órgãos e Entidades Públicos e demais envolvidos na implantação do empreendimento e pela apresentação dos relatórios consolidados dos quatro Centros Itinerantes.
6. O cronograma de atividades e a localização dos Centros de Informações do Rodoanel deverão ser aprovados pela Assessoria de Comunicação da ARTESP no mês anterior à sua execução. O cronograma e as ações deverão ser divulgados à população local oportunamente.

3. DOS SERVIÇOS PREVISTOS

1. Os serviços do Programa de Comunicação Social serão executados de forma contínua, por se tratar de atividades de apoio imprescindíveis para a adequada consecução dos objetivos traçados e

- a) Divulgação de informações sobre as características das obras e seus impactos potenciais, e os benefícios almejados com a sua implantação, em linguagem adequada às comunidades do entorno das obras;
- b) Garantir processos de consulta, auscultação de demandas e reivindicações, de modo a prevenir situações de conflitos e riscos, identificando, compreendendo e dando respostas a interesses e expectativas emergentes;
- c) Divulgação de Peças de Comunicação para as diferentes partes interessadas;
- d) Indicação de conteúdo e quantidade e peças de comunicação, conforme forem identificados novos atores ou questionamentos da população, e a necessidade de informações específicas ao longo das fases de implantação das obras;
- e) Divulgação da abertura ou encerramento de frentes de obra;
- f) Divulgação, nos casos de paralisação de alguma frente de obra, esclarecendo os motivos da paralisação, os procedimentos adotados e a data prevista para a retomada dos trabalhos;
- g) Divulgação dos planos de uso de vias locais e alterações na circulação dos meios de transporte privado e coletivo;
- h) Divulgação das orientações para circulação de veículos e pedestres no entorno das frentes de obra;
- i) Prestar informações sobre interrupções programadas no fornecimento de água, energia elétrica, serviços de telefone e outros serviços públicos;
- j) Contribuir com a divulgação e orientação nos casos do uso de explosivos;
- k) Manter articulação permanente com aARTESP, empresas de gerenciamento integrado e supervisora socioambiental, e as construtoras, alinhando informações de início e prazos de obras, processos construtivos, bloqueios de vias, desvios de tráfego e problemas que poderão ocorrer em razão das obras, que terão de ser de conhecimento da população;
- l) Identificar e atualizar periodicamente levantamento das partes interessadas em todos os pontos de atendimento;
- m) Compartilhar informações acerca das partes interessadas com os demais agentes envolvidos no Programa de Comunicação Social;
- n) Assistir as atividades junto às comunidades, em atendimento às exigências contidas nas condicionantes sociais;

- o) Prestar apoio de comunicação social para a implantação dos programas socioambientais do empreendimento;
- p) Fomentar parcerias para atendimento às demandas das comunidades;
- q) Participar e fomentar a realização de reuniões das comissões ou comitês de acompanhamento das obras;
- r) Atender a consultas ou esclarecimento sobre vagas para contratação de mão de obra, datas e locais de atendimento- Informações de contato.

6. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES

1. Todas as atividades propostas neste Anexo estarão sujeitas ao acompanhamento e à fiscalização da Assessoria de Comunicação da ARTESP.
2. A CONCESSIONÁRIA terá 45 dias da data de assinatura do contrato para apresentar o Programa de Comunicação Social para aprovação da Assessoria de Comunicação da ARTESP.
3. Os cronogramas e ações mensais também deverão ser encaminhados com 30 dias de antecedência para avaliação e aprovação da Assessoria de Comunicação da ARTESP.