

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

ANEXO IV.E - DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE ENGAJAMENTO COM PARTES
INTERESSADAS

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. INTRODUÇÃO	4
3. OBJETIVOS	4
4. REQUISITOS NORMATIVOS PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS	5
5. ATIVIDADES DE CONSULTA E COMUNICAÇÃO COM COMUNIDADE E PARTES INTERESSADAS	6
6. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE	29
7. RELATÓRIOS E DOCUMENTAÇÃO	31
8. RESPONSÁVEIS	31
9. CRONOGRAMA	32

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

1. APRESENTAÇÃO

- 1.1. A Concessionária deverá implementar um **Plano de Engajamento com Partes Interessadas (PEP)** junto às partes interessadas na área de influência do TIC Eixo Norte (denominado também ao longo deste documento como “o projeto”) compreendendo o tramo São Paulo – Campinas. Esse Plano deverá contemplar ações contínuas de engajamento ao longo do ciclo de vida do Contrato de Concessão (fases de planejamento, construção e operação), contemplando uma comunicação social e consulta para cada etapa e deverá ser desenvolvido em conformidade com o requerido no presente documento.
- 1.2. O PEP incluirá mecanismos para garantir que todas as partes interessadas (*stakeholders*) sejam corretamente informadas e consultadas, que os seus respectivos interesses sejam considerados de forma equilibrada, e que um canal contínuo de troca de informações seja estabelecido. O PEP deverá também procurar que eventuais conflitos relacionados aos impactos e riscos das obras sejam administrados adequadamente.
- 1.3. Cumprir registrar que, nos casos de reassentamento involuntário de população e/ou deslocamento de atividades econômicas, seja para regularizar situações de ocupação irregular no interior da faixa de domínio ou como decorrência de processos de desapropriação necessários à ampliação da faixa de domínio existente, será elaborado *Plano de Reassentamento* específico, de acordo com as presentes diretrizes para elaboração do Plano de Ação de Reassentamento (PAR) previsto no Contrato de Concessão. O PAR incluirá procedimentos específicos de comunicação social e consulta pública junto às partes afetadas, que não são abrangidos pelo presente documento.
- 1.4. O PEP deverá ser apresentado pela Concessionária ao Poder Concedente dentro do limite dos 120 dias a partir da DATA DE ASSINATURA. Revisões posteriores, afetando ajustes do PEP para as fases de construção e/ou operação, poderão ser apresentadas posteriormente para incorporar exigências decorrentes do processo de licenciamento ambiental, ou outras que não possam ser conhecidas no início do Contrato.

- 1.5. A estrutura e conteúdo mínimo do PEP são descritos a seguir.

2. INTRODUÇÃO

- 2.1 A introdução ao **PEP** deverá descrever brevemente o projeto do TIC Eixo Norte, incluindo dados básicos de engenharia, infraestrutura de apoio e logística de construção, bem como o cronograma do projeto, a localização das estações de passageiros, o regime operacional, tarifas e horários, indicando a duração das fases de planejamento, construção e operação.
- 2.2 Em base ao mapeamento prévio das partes interessadas, a Concessionária deverá ampliar este mapa, incluindo detalhes sobre as preocupações e temas prioritários sobre o projeto, classificação das partes interessadas por categoria com base em suas características, influência e relacionamento, a localização geográfica dos principais grupos de interesse/comunidades existentes na área de influência direta e indireta do projeto e que deverão fazer parte do público-alvo do PEP.

3. OBJETIVOS

- 3.1 Se descreverão os objetivos gerais e específicos do PEP, considerando que o mesmo tem atividades divididas pelas três fases do empreendimento, ou seja, durante as fases de planejamento, construção e operação.
- 3.2 A proposta geral do Plano deve ser o estabelecimento de um canal de diálogo e um mecanismo de resolução de conflitos entre a Concessionária e as partes interessadas no projeto do TIC, com destaque para as populações vulneráveis – incluindo comunidades indígenas e tradicionais - e atividades econômicas em áreas lindeiras à faixa de domínio da ferrovia e no interior da área de influência direta (AID) estabelecida no Escopo proposto para o Estudo de Impacto Ambiental (ver Anexo IV.D).

4. REQUISITOS NORMATIVOS PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

4.1 Requisitos Legais Aplicáveis

4.1.1 Este capítulo deve incluir um levantamento dos requisitos legais e regulamentares relacionados a comunicação social, mecanismos de atenção a consultas e queixas e engajamento com as partes interessadas, de acordo com a legislação brasileira e do Estado de São Paulo.

4.1.2 Devem ser consideradas, para a fase de planejamento, por exemplo, as exigências de consulta pública do processo de licenciamento ambiental no Estado de São Paulo. Para as fases de construção e operação, deve ser prevista a elaboração e implementação de Planos de Comunicação Social, que serão requeridos pela autoridade ambiental estadual (CETESB) nas condicionantes das licenças ambientais do projeto (LP, LI e LO).

4.2 Melhores Práticas Internacionais

4.2.1 A estrutura e conteúdo do PEP definida neste documento são referenciais e estão baseados nas melhores práticas internacionais listadas abaixo e que deverão ser observadas pela Concessionária durante a elaboração e implementação do Plano:

- Princípio do Equador Nº 5 (Engajamento de Partes Interessadas);
- Padrão de Desempenho No 1 do IFC (Avaliação e Gestão de Riscos e Impactos Socioambientais);
- Padrão Ambiental e Social No 10 do Banco Mundial (Engajamento de Partes Interessadas e Divulgação de Informações);
- Publicação do IFC: *"Participação dos interessados: Manual de Melhores Práticas para Fazer Negócios em Mercados Emergentes"* (2007);
- Publicação do IFC *"Addressing Grievances from Project-Affected Communities"* (2009);
- Publicação do BID *"Consulta significativa às partes interessadas"* (2017).

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- Publicação do BID “Planejamento de consultas virtuais no contexto do COVID-19: Diretrizes para órgãos governamentais e unidades executoras de projetos (2020);
- Publicação do BID “Recomendações para prevenir e gerenciar riscos à saúde pela disseminação do COVI-19 em projetos de desenvolvimento financiados pelo BID (2020).

5. ATIVIDADES DE CONSULTA E COMUNICAÇÃO COM COMUNIDADE E PARTES INTERESSADAS

5.1 O PEP deverá organizar as informações sobre todas as atividades de comunicação social e/ou consulta a serem realizadas com as partes interessadas no projeto. O PEP tem como aspecto fundamental a consulta às partes interessadas durante todo o ciclo de vida do projeto e deverá incluir, mas não se limitar, às seguintes etapas:

- Identificação e atualização contínua das partes interessadas;
- Mapeamento e análise das partes interessadas;
- Planejamento de como será realizado o engajamento e consulta com as partes interessadas;
- Divulgação de informações às partes interessadas;

5.2 Consulta às partes interessadas

- Abordagem e resposta às consultas e queixas.

5.3 Os itens a seguir apresentam o detalhamento de cada um dos procedimentos supracitados.

5.4 Identificação das Partes Interessadas

5.4.1 Neste capítulo, a Concessionária deverá determinar os meios e métodos para mapear adequadamente todas as partes interessadas, incluindo principalmente a população afetada pelo projeto. Esse mapeamento buscará identificar interesses específicos desses diferentes atores sociais em relação ao projeto, com o objetivo de ter um mapeamento completo, abrangente e detalhado dos atores sociais antes do início das

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

intervenções da fase de planejamento (campanhas da linha base social do EIA), e nas fases de construção e operação.

5.4.2 Entre as partes interessadas estarão as pessoas prejudicadas pelos impactos do projeto ou excluídas de seus benefícios, com ênfase nos grupos carentes e vulneráveis. Os principais grupos de partes interessadas devem ser divididos em subcategorias relevantes- em função das formas de afetação, benefício, tipos de interesse ou outros critérios, estabelecendo-se subgrupos que poderão ser alvo de estratégias específicas de comunicação e consulta, incluindo por exemplo:

- População socialmente vulnerável afetada pelo projeto;
- Organizações de bairro ou associações de proprietários e moradores que representam as populações da área onde estão localizados os diferentes componentes do projeto;
- Autoridades dos Municípios interceptados pelo projeto;
- Entidades governamentais com responsabilidades diretas ou indiretas pelo projeto, incluindo o Poder Concedente e Regulador;
- ONGs ambientais e sociais ativas na área de influência do Projeto;
- Acadêmicos, incluindo especialistas em comunidades rurais, especialistas em fauna e flora locais, entre outros;
- Proprietários de terrenos na AID e na ADA do projeto;
- Grupos religiosos;
- Comunidade Indígena do Jaraguá¹, localizada na AII do projeto
- Empresas nas proximidades da área do Projeto;
- Entidades sociais e ambientais do setor público;
- Potenciais fornecedores locais;
- A mídia;
- Entidades que representam os trabalhadores (sindicatos);
- Gestores de Unidades de Conservação na área de influência do Projeto;

¹ Terra Indígena Jaraguá, situada no município de São Paulo, a uma distância de 450 metros do corredor ferroviário, a oeste da Rodovia dos Bandeirantes, fora da área de influência direta (AID). A TI Jaraguá possui atualmente um território de 1,7 hectares, onde vivem cerca de 600 indígenas Guarani dos subgrupos Guarani-Mbya e Guarani-Nandeva.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- Comerciantes e moradores locais que terão suas residências/estabelecimentos afetados pela obra;
- Empresários do Setor de Transporte Público, incluindo principalmente os responsáveis pela operação de linhas de ônibus que se conectam ao projeto;
- Concessionárias de utilidades e serviços públicos com infraestrutura no interior ou proximidades do corredor de implantação do projeto;
- Financiadores do projeto (*lenders*);
- Outras partes interessadas.

5.4.3 Para todos os atores sociais identificados, deve ser organizada uma descrição e identificação que permita o contato direto. Listas de nomes, cargo, posição em relação ao projeto, instituição e endereço de contato serão requeridos para todas as partes interessadas.

5.4.4 Além disso, o PEP deve considerar um procedimento para atualizar periodicamente o *Mapeamento das Partes Interessadas* (periodicidade recomendada trimestral na fase de planejamento e a cada seis meses, tanto na fase de construção como na fase de operação).

5.5 Mapeamento e Análise das Partes Interessadas

5.5.1 O mapeamento deve incluir uma avaliação do nível de colaboração ou risco de conflito com cada parte interessada. Essa *avaliação* de riscos também deve ser sistematicamente atualizada. Estes são exemplos de situações que podem gerar conflitos potenciais com os atores sociais do projeto:

- Necessidade de realocação e reassentamento de população ou atividades econômicas, incluindo ocupações irregulares na faixa de domínio (o relacionamento com estas partes interessadas será gerenciado pelo PAR);
- Atraso na implantação e início da operação;
- Expectativas não atendidas de grupos representativos de usuários do serviço concessionado;

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- Aumento do risco a segurança e saúde da comunidade induzido pela implantação do projeto;
- Expectativas quanto à benefícios do projeto, particularmente quanto a geração de empregos durante a construção e operação;
- Desconforto para a população mais próxima causado pelas atividades de construção e operação (ruído, poeira, vibrações, interrupções temporárias de acesso, etc.);
- Tensões devido ao comportamento inadequado de trabalhadores do projeto;
- Potenciais problemas de poluição do solo, ar e água ocasionados direta ou indiretamente pelo projeto;
- Acidentes graves envolvendo comunidade, usuários ou trabalhadores do projeto;
- Interrupções do serviço por falhas operacionais.

5.5.2 Cabe reiterar que os conflitos relacionados com o reassentamento da população e relocação de atividades econômicas, assim como com as desapropriações, serão gerenciados através dos mecanismos estabelecidos no PAR, cujas diretrizes estão dispostas no Anexo IV.F.

5.5.3 De maneira complementar à identificação de riscos de conflito, a análise das partes interessadas também deve identificar, minimamente, os seguintes aspectos:

5.5.4 Identificação de interesses e dos níveis de influência de cada parte interessada

5.5.4.1 Os responsáveis pela implantação do PEP deverão pesquisar e entender quais são os interesses de cada parte interessada (ou grupo de partes interessadas) com respeito ao projeto.

5.5.4.2 Assim, se qualquer parte interessada tiver interesses que possam influenciar positiva ou negativamente a inserção social do projeto, será importante fazer um registro detalhado dessas razões. Todas as possibilidades devem ser exploradas, sejam elas positivas ou negativas para que seja possível ter uma compreensão completa de quem

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

são as principais partes interessadas e como lidar com os interesses de cada uma delas para alcançar os objetivos do PEP.

5.5.4.3 Após o mapeamento das partes interessadas, deve-se determinar o nível de influência que cada uma (ou grupo de partes interessadas) tem no projeto, onde entende-se por influência a capacidade dessas partes interessadas de fazer avançar o projeto ou de pará-lo.

5.5.5 Classificação das partes interessadas por tipo e nível de influência

5.5.5.1 Seja com base num diagrama ou num sistema de pontuação de acordo com os níveis de influência e interesse no projeto, as partes interessadas devem ser classificadas em função do tipo e nível de influência que podem exercer. Essa análise deve permitir a Concessionária identificar pontos importantes para a elaboração e estratégia de implementação do PEP, tais como:

- Oportunidades de maximizar os benefícios do projeto para as comunidades e atores diretamente afetados, particularmente população socialmente vulnerável;
- Posição dos atores em relação ao projeto (favorável, neutra, contrária);
- Grau de influência (positivo ou negativo) das principais partes interessadas sobre outros grupos e sobre o resultado do projeto;
- Razões e oportunidades explícitas para melhorar a comunicação e o diálogo com cada grupo de atores;
- Oportunidades potenciais de engajamento com cada parte interessada em projetos de desenvolvimento comunitário específicos.

5.5.5.2 Todos os resultados do processo de análise das partes interessadas devem ser cuidadosamente considerados na preparação do PEP. Além disso, as partes interessadas devem ser classificadas em grupos-alvo que se tornarão o foco de estratégias específicas de comunicação/interação. Os critérios de classificação incluirão pelo menos os seguintes:

- Nível de interferência do projeto com os atores sociais;

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- Nível de expectativas com o Projeto (alto, médio, baixo ou neutro);
- Mecanismos de comunicação mais apropriados para cada grupo-alvo;
- Vulnerabilidade social;
- Populações tradicionais (indígenas);
- Distribuição / localização geográfica.

5.5.6 Registro das partes interessadas

5.5.6.1 Uma vez realizado o mapeamento e análise das partes interessadas, é importante proceder ao registro destas, incluindo, mas não se limitando, às seguintes informações:

- Informações de Identificação:
 - Nome
 - Posição na Organização (se aplicável)
 - Endereço
 - Relação com o Projeto
- Informações de Contato
 - Informações de Avaliação
 - Requisitos essenciais
 - Principais expectativas em relação ao empreendimento
 - Influência potencial no Projeto
 - Fase de maior interesse no Projeto
- Classificação das Partes Interessadas
 - Interna/externa
 - Apoiador/neutra/resistente
 - Expectativa alta/média/baixa

5.6 Planejamento de como será realizado o Engajamento das Partes Interessadas

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- 5.6.1 Definidos os grupos de partes interessadas, incluindo indivíduos ou grupos desfavorecidos e socialmente vulneráveis, deverão ser definidas as diferentes ações que comporão o PEP.
- 5.6.2 Como mencionado na Seção 4.0, o processo de licenciamento ambiental no Brasil estabelece requisitos para atividades de divulgação e consulta com atores sociais e partes interessadas ainda durante a elaboração dos estudos ambientais, estendendo-se até a fase de operação. Isto está detalhado no Anexo IV.D “Escopo Proposto para o Estudo de Impacto Ambiental (EIA) para Atender à legislação Brasileira e aos padrões de Melhores Práticas Internacionais”, integrantes dos documentos do Contrato de Concessão.
- 5.6.3 Do mesmo modo, em linha com as melhores práticas internacionais (Seção 3.2), as atividades de consulta com as partes interessadas devem ter início durante a fase de concepção e estender-se durante todo o desenvolvimento do EIA e processo de licenciamento, e a fase de construção e finalmente de operação. Em cada uma dessas etapas o Plano de Engajamento deverá propor estratégias de consulta às diferentes partes interessadas. Assim, as ações a serem desenvolvidas no âmbito do presente Plano, tanto de forma prévia quanto durante a execução de obras de implantação e na operação do TIC Eixo Norte, são descritas a seguir.
- 5.6.4 Definição e planejamento dos procedimentos de consulta prévia**
- 5.6.4.1 Os procedimentos de consulta pública exigidos para o licenciamento ambiental do Projeto (Audiências Públicas por se tratar de um EIA/RIMA), deverão ser programados e realizados pela concessionária com estrita observância do regimento e das normas de publicação prévia estabelecidas pela Autoridade Ambiental (CETESB).
- 5.6.4.2 Os procedimentos de consulta, no entanto, não deverão se limitar ao legalmente exigido, devendo o PEP prever outras formas de consulta dirigidas às partes afetadas diretamente e/ou a outros públicos-alvo específicos, em função das características de cada trecho homogêneo do TIC Eixo Norte.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

5.6.4.3 A critério da concessionária ou mediante solicitação da população, várias reuniões poderão ser programadas, focadas em grupos com interesses específicos. Dentre as diversas formas de consulta, poderão ser previstas (de maneira ilustrativa e não limitativa), oficinas, audiências públicas, entrevistas individuais, grupos focais, e consultas por carta ou questionário eletrônico (por exemplo, *Google Forms*).

5.6.4.4 No caso específico da população da Terra Indígena Jaraguá, apesar de não estar inserida na área de influência direta (AID) do Projeto e não serem esperados impactos materiais nesse grupo, o PEP deverá incluir uma Audiência Pública específica para ele em formato adequado a ser previamente acordado com a FUNAI.

5.6.4.5 Os resultados de todos os eventos de consulta prévia deverão ser documentados em atas e/ou relatórios, descrevendo as consultas e/ou reclamações recebidas e a forma em que as mesmas foram incorporadas ao planejamento do Projeto, ou alternativamente os motivos pelos quais não foram incorporadas, segundo o caso.

5.6.5 Preparação de material de comunicação e divulgação específico

5.6.5.1 O PEP deve indicar quais as informações sobre o Projeto serão divulgadas em cada fase (planejamento – construção – operação) e através de quais canais, a fim de informar as comunidades envolvidas sobre o andamento da construção e as atividades planejadas para o próximo período, respondendo às perguntas e dúvidas dos diferentes atores sociais.

5.6.5.2 Durante a fase de planejamento, as atividades de consulta prévia anteriormente indicadas deverão se constituir no principal meio de divulgação.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

5.6.5.3 O material para comunicação e divulgação na fase de construção poderá incluir, entre outras informações:

- Plantas, cortes, elevações e/ou ilustrações que permitam uma clara compreensão dos projetos;
- Descrição dos benefícios almejados com a obra;
- Procedimentos para contratação de mão-de-obra;
- Cronograma de construção;
- Informações sobre impactos, riscos e interferências socioambientais esperados que podem atingir a comunidade;
- Informações sobre desvios temporários de tráfego;
- Descrição, de forma clara e didática, das medidas a serem adotadas para mitigação dos impactos;
- Código de Conduta exigido dos trabalhadores da obra.

5.6.5.4 Um boletim com periodicidade a ser indicada no PEP também deve ser previsto para as comunidades locais durante a fase de construção, de modo que inclua questões ambientais e sociais de interesse específico para as comunidades, tais como:

- Avanço geral acumulado;
- Atividades programadas para o período seguinte;
- Formação de trabalhadores locais;
- Estatísticas de contratação local;
- Atividades de construção nas proximidades de cada subtrecho;
- Progresso na implementação de projetos de mitigação ou compensação exigidos na licença ambiental ou de Responsabilidade Social Corporativa da Concessionária;
- Indicadores de desempenho;
- Mecanismo de Atendimento a Reclamações e Consultas;
- Interrupções programadas no fornecimento de energia ou outras utilidades públicas;
- Outras questões relevantes.

5.6.5.5 O material para comunicação e divulgação na fase de operação poderá incluir, entre outras informações:

- Informações de interesse da população usuária (passageiros);
- Situação de implantação dos programas ambientais e sociais exigidos na operação;
- Divulgação prévia de trabalho de manutenção e/ou conservação na faixa de domínio;
- Indicadores de desempenho operacional;
- Outras

5.7 Divulgação de Informações

5.7.1 Campanhas de divulgação

5.7.1.1 O PEP definirá claramente a frequência das visitas e campanhas da equipe de Relações com a Comunidade e Comunicação Social- e a abrangência e frequência de distribuição dos materiais de divulgação correspondentes a cada fase.

5.7.1.2 As campanhas devem ter início na fase de elaboração do estudo de impacto ambiental (planejamento) e estender-se à construção e operação, contemplando a divulgação de informações de interesse em meios de comunicação que atinjam grande parte das partes afetadas e interessadas no projeto, distribuição de material informativo, colocação de placas e cartazes informativos em locais estratégicos, entre outras iniciativas.

5.7.1.3 O PEP também deve indicar quais grupos locais serão alvo das atividades de divulgação, determinando, sempre que necessário, condições especiais para alcance de todos os tipos de Pessoas Afetadas pelo Projeto (PAP), incluindo aquelas em situação de vulnerabilidade social ou que requeiram um tratamento cultural diferenciado (caso da Comunidade Indígena do Jaraguá).

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

5.7.1.4 Durante a construção, as campanhas de divulgação contemplarão, também, a divulgação prévia de necessidades de mão-de-obra e compras / serviços locais por parte da(s) empresa(s) construtora(s). Essa divulgação será realizada em estreita coordenação com a Concessionária e junto às partes interessadas por ela indicadas.

5.7.2 Divulgação de compromissos ambientais e sociais da fase de construção e Operação

5.7.2.1 A Concessionária divulgará os seus compromissos ambientais e sociais como parte do processo de consulta e participação. Assim, devem ser definidas formas de divulgação contínua destes compromissos durante a construção e operação, para garantir que todas as partes que possam ser diretamente afetadas pela atividade de construção e operação estejam conscientes dos requisitos ambientais e sociais exigíveis da Concessionária.

5.8 Consulta às Partes Interessadas

5.8.1 Consulta às Partes Interessadas Durante as Obras

5.8.1.1 As consultas são oportunidades para que aqueles que possam ser afetados pelo projeto ou tenham interesse no mesmo recebam mais informações para que possam entendê-lo melhor e para que possam fazer perguntas ou expressar dúvidas e opiniões. Quando estas informações são divulgadas oportunamente na fase de planejamento, podem contribuir para melhorar a concepção e o desempenho do projeto e ajudar a Concessionária a identificar e controlar os riscos. As ações de consulta podem ocorrer em concomitância com as campanhas de divulgação do projeto, ou em momentos específicos para tal.

5.8.1.2 A participação informada é uma forma mais intensa e ativa de consulta. Normalmente, a participação envolve troca de pontos de vista e informações mais profunda, levando a análises conjuntas e a tomadas de decisão. Quanto mais um grupo de partes interessadas estiver materialmente afetado por um componente do projeto, mais

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

importante é que sejam devidamente informados e incentivados a participar em assuntos que tenham influência direta sobre eles, incluindo propostas de medidas de mitigação, compartilhamento de benefícios de desenvolvimento e oportunidades e problemas de implementação ou monitoramento. Em certas situações, programas de capacitação podem ser necessários para permitir às partes interessadas afetadas (particularmente comunidades e organizações locais) uma participação completa e eficaz no processo.

5.8.1.3 Assim, o Plano de Engajamento das Partes Interessadas, deve contemplar a seguintes atividades, em complemento aos meios de divulgação anteriormente mencionados:

- Consultas sobre as etapas e trechos do projeto que apresentem interferência com a população, tais como mobilização da força de trabalho, abertura de novas frentes de construção, desmobilização da força de trabalho, mobilização e desmobilização de áreas de apoio, instalação de desvios de tráfego, interferências com a operação atual da CPTM, outras afetações diretas ou riscos potenciais às comunidades do entorno.
- Consultas periódicas com grupos específicos de atores sociais;
- Inquéritos anuais aos atores sociais para conhecer as suas opiniões e atividades de monitorização.

5.8.1.4 Para cada consulta, o Plano para a fase de Construção deve indicar minimamente:

- Grupos a serem consultados, incluindo a necessidade de inclusão a partir de uma perspectiva de gênero;
- Existência de grupos de risco ou vulneráveis e questões que requerem atenção especial;
- Formas de divulgação das consultas a realizar, incluindo local, datas e tópicos a discutir, em linguagem adequada e acessível à população alvo;
- Técnicas e métodos mais eficazes para serem usados em consultas com diferentes grupos, incluindo indígenas localizados na AII do projeto;
- Responsabilidades de cada participante no processo de consulta;

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- Formas de recolhimento de dados, inscrição (locais e datas; participantes; temas abordados; resultados; compromissos assinados), e divulgação dos resultados do processo;
- Formas de registro das atividades demonstrando os diferentes pontos de vista dos diversos grupos consultados;
- Devolutivas à população consultada, evidenciando que suas opiniões estão sendo avaliadas e levadas em consideração no processo de decisão sobre o projeto, contemplando, quando aplicável, a justificativa das sugestões não seguidas, os próximos passos do processo, o que está sendo feito para resolver os problemas levantados, a adoção das medidas de mitigação propostas, outros benefícios e oportunidades.

5.8.1.5 As consultas relacionadas com as atividades de construção devem ser planejadas e agendadas com antecedência, com o objetivo de contemplar as questões-chave e ter impacto nas decisões relativas ao planejamento das atividades de construção do Projeto.

5.8.1.6 Pesquisa de Percepção das Partes Interessadas

5.8.1.6.1 O PEP também deve prever a realização, periodicamente, de uma *Pesquisa de Percepção* dos atores sociais envolvidos. As informações a serem obtidas durante tal pesquisa devem constar do Plano, contemplando perguntas que permitam a avaliação da percepção, pelo menos, dos seguintes aspectos:

- Conduta ética em geral;
- Conduta do pessoal e dos empreiteiros;
- Qualidade da gestão de riscos e impacto social e ambiental, incluindo sistemas de monitorização;
- Interação com governos e setores políticos locais;
- Formação, aquisição e oportunidades de emprego a nível local;
- Relacionamento com a empresa responsável pelo projeto, incluindo níveis de honestidade e confiança;

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- Relevância e importância das informações fornecidas ou apresentadas;
- Eficácia e capacidade de resposta das consultas;
- Eficácia e capacidade de resposta dos procedimentos de reclamação;
- Percepção de paternalismo, favoritismo e corrupção;
- Benefícios do investimento comunitário ou de programas semelhantes de partilha de benefícios;
- Comparação do desempenho nestes pontos com o registado na pesquisa anterior.

5.8.1.6.2 A partir da conclusão das pesquisas de percepção, deve ser prevista a realização de análises que permitam identificar, minimamente:

- Possíveis lacunas no conteúdo da divulgação que requerem ajustes e/ou complementação;
- Partes interessadas não alcançadas adequadamente pelas atividades do PEP;
- Oportunidades de monitoramento participativo;
- Necessidade de ajustes nos procedimentos de gestão de consultas e reclamações.

5.8.1.7 Comunicação com a construtora principal (EPC) e subcontratados

5.8.1.7.1 O PEP na Fase de Construção também deve detalhar os meios de contato entre a Concessionária e a construtora principal (EPC) e os seus subcontratados, devendo prever reuniões periódicas. Os principais tópicos de discussão durante as reuniões devem incluir:

- Mudanças observadas na opinião pública ou atitude em relação ao Projeto;
- Atividades e impactos de construção e o que deve ser comunicado à comunidade;
- Revisão das reclamações recebidas e do estado das atividades empreendidas para resolvê-las;
- Processo de seleção e contratação de trabalhadores;
- Formação para os trabalhadores locais;

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- Conflitos tratados por equipes de construção e comunidades;
- Questões ambientais;
- Saúde e segurança na comunidade;
- Outros.

5.8.1.7.2 O PEP deve prever também cuidados para que, durante toda a fase de construção, a Concessionária assegure que o primeiro ponto de contato com membros da comunidade que possuem ou ocupam terrenos a serem adquiridos e/ou utilizados temporariamente durante a construção seja um membro da sua Equipe de Relações Comunitárias e Comunicação da Concessionária, evitando o contato inicial por parte de qualquer pessoa sem informação adequada a fornecer às pessoas afetadas.

5.8.1.8 Comunicação entre a(s) Construtora(s) e os Trabalhadores

5.8.1.8.1 A comunicação com as partes interessadas internas durante a construção será em grande parte de responsabilidade da construtora principal (EPC), mas deverá ser monitorada de perto pela Concessionária.

5.8.1.8.2 O PEP deve definir os mecanismos e a periodicidade para que a construtora transmita informações aos trabalhadores sobre questões relacionadas aos compromissos ambientais e sociais do projeto assim como o Código de Conduta do Trabalhador e ações para garantir o seu cumprimento.

5.8.1.8.3 O PEP também deverá prever, minimamente, o atendimento aos seguintes aspectos no âmbito das partes interessadas internas:

- Instalação de caixas de correio, livro de reclamações e/ou outros meios de recepção de reclamações ou sugestões dos trabalhadores das frentes de obras e/ou de fornecedores e prestadores de serviços participantes das obras;
- Definir procedimentos, prazos e responsabilidades para responder a reclamações e sugestões de forma estruturada e transparente;

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- Realização de reuniões regulares com os representantes dos trabalhadores (incluindo os subcontratados) para discutir problemas e meios de melhorar as condições de trabalho e as relações laborais.

5.8.1.9 As reclamações de partes interessadas internas devem estar disponíveis para a Concessionária que deverá poder avaliar se a construtora principal e as suas subcontratadas e fornecedores estão gerenciando as suas relações trabalhistas e contratuais de forma adequada ou de forma inapropriada que pode representar riscos para o projeto, exigindo nesse caso as ações corretivas cabíveis.

5.8.1.10 Materiais de comunicação

5.8.1.10.1 Os materiais e formas a serem utilizados para comunicação na fase de construção poderão ser os seguintes:

- Exibições em espaços públicos de fácil acesso (paços municipais, fóruns, outros);
- Palestras;
- Seminários;
- Entrevistas com representantes das partes interessadas e principais informantes;
- Levantamentos, votações e questionários;
- Reuniões públicas, oficinas e/ou grupos focais com partes interessadas específicas;
- Métodos participativos;
- Boletins Informativos, contendo dados sobre o andamento das obras, desvios, cronograma etc. (a periodicidade da emissão e circulação destes boletins na fase de construção deve ser definida no PEP);
- Divulgações em redes sociais;
- Apostilas e outros materiais educativos impressos;
- Apresentações em PowerPoint;
- Disponibilização de mapas de localização do empreendimento;

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- Fichas com os conteúdos temáticos;
- Fichas de preenchimento de questões e informações;
- Fichas de avaliação das atividades das oficinas;
- Questionários para entrevistas semiestruturadas;
- Roteiro de reuniões.

5.8.1.11 Central de Informação

5.8.1.11.1 Deve-se considerar a abertura de centros de informação nas frentes de construção para divulgar informações sobre o projeto e o EIA, e para receber reclamações/sugestões. O Plano deve apresentar os dispositivos que garantam que as centrais de informações sejam acessíveis ao público.

5.8.2 Consulta às Partes Interessadas Durante a Operação

5.8.2.1 Campanha de Divulgação Inicial

5.8.2.1.1 No início da operação do TIC Eixo Norte, o Plano deve prever uma campanha intensiva de divulgação, com difusão regional e duração mínima de 3 meses.

5.8.2.1.2 Essa campanha deverá se apoiar em meios de comunicação de massa, e procurará ressaltar a importância do TIC Eixo Norte e os ganhos para a população usuária em termos de segurança de transportes, redução de custos de transporte e tempo de deslocamento, entre outros impactos positivos a serem detalhados no EIA do projeto.

5.8.2.1.3 Ao mesmo tempo, a campanha deverá abordar orientações para salvaguardar a segurança e a saúde da população afetada pelo projeto, usuários e trabalhadores do projeto, além da divulgação das informações sobre a operação do TIC Eixo Norte, como, por exemplo, os locais das estações de embarque / desembarque, os horários de funcionamento, os procedimentos de comunicação em situações de emergência,

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

as políticas ambientais e sociais, entre outras obrigações de comunicação com a sociedade estabelecidas no Contrato de Concessão que deverão ser observadas durante a elaboração do Plano de Engajamento de Partes Interessadas.

5.8.2.2 Consulta/divulgação contínua com partes interessadas locais

5.8.2.2.1 A empresa concessionária, em coordenação prévia com o Poder Concedente e prefeituras locais, providenciará reuniões periódicas durante a operação do TIC Eixo Norte, com as comunidades, onde todos os participantes poderão apresentar reclamações, solicitar informações ou fazer sugestões como acharem conveniente.

5.8.2.2.2 O PEP deve indicar os locais onde as reuniões serão realizadas, que podem envolver mais de uma comunidade por evento, e o número de reuniões a serem realizadas a cada ano de operação e o público-alvo de cada uma delas. Deve detalhar, ainda, o formato das reuniões, as formas de divulgação e os meios e pessoas responsáveis pela documentação.

5.8.2.2.3 O planejamento das Reuniões Comunitárias deve concentrar-se nos seguintes pontos:

- Disponibilizar às partes interessadas informações sobre o funcionamento do projeto;
- Manter e desenvolver relações construtivas com as comunidades;
- Manter o pleno conhecimento e receber informação sobre questões sociais, ambientais e de segurança nas comunidades afetadas;
- Manutenção de amplo apoio ao Projeto em nível local (comunidades vizinhas);
- Identificar oportunidades para que a empresa Concessionária faça uma contribuição sustentável para as comunidades;
- Receber quaisquer reclamações ou sugestões das comunidades e canalizá-las através do mecanismo de queixas, conforme o caso;
- Procedimentos para atendimento a consultas e reclamações.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

5.8.2.2.4 Além das reuniões, o Plano também deverá prever campanhas de comunicação periódicas que deverão destacar as realizações do período, descrevendo os investimentos realizados para melhoria do padrão operacional e de segurança do TIC Eixo Norte, apresentando resultados em termos de indicadores de desempenho (pelo menos os Níveis de Serviço estabelecidos no Contrato de Concessão). Deverão também apresentar o cronograma de intervenções de manutenção e conserva assim como eventuais obras de ampliação de capacidade requeridas para assegurar a manutenção dos níveis de serviço, assim como as datas de eventos programados. Por último, os canais para encaminhamento de consultas e reclamações deverão ser sempre informados. Os meios de divulgação nessas campanhas poderão incluir os meios de comunicação de massa, a distribuição de folhetos e boletins informativos nas estações, a colocação de faixas, placas, cartazes ou outros meios.

5.8.2.2.5 Os resultados de todas as campanhas e/ou eventos de comunicação deverão ser objeto de análise crítica para verificação da sua eficácia. Para tanto, a Concessionária deverá realizar pesquisas de opinião periódicas junto às partes interessadas.

5.8.2.3 Boletim Informativo para a Comunidade

5.8.2.3.1 O Boletim Informativo destinado às comunidades, elaborado pela empresa Concessionária na fase de construção, deve ser estendido para a fase de operação, contemplando, minimamente, os seguintes tópicos:

- Atividades de manutenção programadas que impliquem em alterações do funcionamento normal das operações;
- Informações sobre quaisquer restrições de funcionamento normal das atividades;
- Informações sobre o andamento dos programas socioambientais do EIA que devem ter continuidade na fase de operação, especialmente os relacionados com a participação de atores sociais e mecanismo de queixas;

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- Progresso na implementação das medidas de mitigação e compensação de impactos gerados pelo projeto, incluindo os projetos de apoio e desenvolvimento comunitário;
- Divulgação dos diferentes canais de comunicação para recepção de queixas, consultas e reclamações oriunda das diferentes partes interessadas, em particular dos usuários do TIC Eixo Norte;
- Outras questões relevantes.

5.8.2.3.2 A periodicidade da emissão e circulação destes boletins na fase de operação não deve ser inferior a 3 meses e deverá ser claramente definida no PEP para assegurar que informações de interesse da comunidade e usuários sejam comunicadas de maneira oportuna.

5.8.2.3.3 Os meios de distribuição dos boletins também devem ser detalhados, podendo incluir, por exemplo, listas de e-mails (em base ao *Mapeamento de Partes Interessadas*), afixação de boletins informativos em locais estratégicos (murais informativos em estações de passageiros, por exemplo), distribuição impressa, veiculação em rádio, jornais e televisão, segundo seja necessário para atingir os diferentes públicos-alvo do Plano.

5.8.2.3.4 O PEP também deve considerar a divulgação de informações pelos diferentes canais de comunicação da Concessionária segundo previsto no Contrato de Concessão (por exemplo, website, redes sociais, WhatsApp, *call center*, SAC, Ouvidoria, etc.) que devem apresentar conteúdo pelo menos equivalente ao fornecido nos eventos de comunicação descritos anteriormente, devendo proporcionar canais de comunicação apropriados para receber e tratar consultas e reclamações de usuários e demais partes interessadas.

5.9 Abordagem e Resposta a Queixas

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

5.9.1 As partes interessadas afetadas, quer se trate de indivíduos ou grupos, devem ter acesso a um mecanismo de queixas transparente, justo e eficiente que possa atuar com certo grau de independência em relação ao projeto.

5.9.2 Com base no Mapeamento de Partes Interessadas (Seção 4.1), a Concessionária deve estabelecer meios acessíveis de comunicação para que as partes interessadas (população afetada pelo projeto, incluindo usuários do serviço do TIC Eixo Norte) manifestem preocupações e reclamações sobre o projeto durante todo o seu ciclo de vida operacional. Deve haver um mecanismo de reclamação e comunicação dirigido ao público externo (comunidade e grupos específicos) e um mecanismo de reclamação e comunicação voltado para o público interno (trabalhadores do projeto e usuários do serviço de transportes). Estes canais de comunicação devem ser devidamente divulgados aos seus públicos-alvo.

5.10 Mecanismo de queixas/reclamações/demandas/dúvidas/sugestões

5.10.1 O mecanismo de queixas deve responder às queixas das partes interessadas de modo rápido e eficaz, de uma forma transparente e que seja **culturalmente** adequada e acessível a todas as partes afetadas pelo projeto. O mecanismo, processo ou procedimento que se estabeleça não impedirá o acesso a recursos judiciais ou administrativos.

5.10.2 A Concessionária informará as partes interessadas no projeto sobre o processo de recepção e tratamento de consultas e queixas durante as suas **atividades** de engajamento com a comunidade (incluindo usuários do serviço do TIC Eixo Norte), e colocará à disposição pública um registro para documentar as respostas a todas as queixas e consultas recebidas.

5.10.3 A gestão das queixas será realizada de maneira culturalmente adequada e será discreta, objetiva, sensível e receptiva às necessidades e preocupações das partes interessadas

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

no projeto. O mecanismo também permitirá que sejam consideradas e **resolvidas** denúncias anônimas.

5.10.4 A Concessionária deverá **estabelecer** diferentes canais de relacionamento, tanto para o seu público interno como externo, desenhado para atender aos seguintes requisitos:

- Diferentes opções de acesso simples por parte dos reclamantes
- Sistema de triagem para a distinção rápida entre queixas e consultas relacionadas ao projeto
- Resposta inicial é rápida em todos os casos
- Sistema de tratamento eficiente
- Tratamento de queixas mediante um conjunto variado de ferramentas

5.10.5 As formas a serem determinadas no PEP como mecanismos de envio de consultas e tratamento de reclamações, devem prever, mas não se limitar, às seguintes:

- Intranet, caixa de sugestões, ouvidoria, *call center*.
- Correspondência endereçada à Concessionária.
- Verbalmente, através de telefone indicado no *website* da Concessionária.
- Diretamente através do e-mail da Concessionária ou do formulário para comentários que deverá estar disponível no website.
- Livro de Reclamações.
- Outras formas previstas no Contrato de Concessão.

5.10.6 Os materiais de comunicação, como **cartazes** afixados em local visível e boletins informativos, por exemplo, devem prever a inclusão das informações de contato para acesso aos diferentes canais de atendimento a consultas e reclamações.

5.10.7 Deve ser dada garantia de sigilo das informações e dos manifestantes, de acordo com um código de ética preestabelecido, documentado e **público**, e promovê-lo com a realização de eventos informativos, também incluindo a conscientização sobre todos os aspectos que envolvem corrupção, denúncias, sigilo etc.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

5.10.8 A estrutura básica de um mecanismo de queixas normalmente implicará o seguinte:

- Diversidade de pontos e estratégias de acesso ao mecanismo de queixas;
- Processo de triagem de consultas e queixas;
- Avaliação e elegibilidade;
- Investigação e busca de soluções;
- Proposição da reparação/solução;
- Monitoramento e avaliação;
- Aprendizagem e melhoria contínua.

5.10.9 Após o recebimento das consultas/denúncias/queixas, os casos devem ser triados segundo as diferentes categorias (consultas, queixas, denúncias, sugestões, elogios, etc.) e tratados de acordo com um procedimento operacional escrito e aditável que determine claramente o fluxograma do processo de investigação e prazos de encerramento e resposta que **devem** estar disponíveis ao interessado/reclamante mediante a consulta de um número de protocolo/registro fornecido no momento do registro da queixa ou consulta.

5.10.10 As questões que impliquem em descumprimento do Código de Ética (ou documento similar) da Concessionária, deverão ser **investigados** por um Comitê de Ética (ou similar).

5.10.11 Toda consulta ou reclamação deve passar por um procedimento de controle e ser incluída em uma *Planilha Consolidada de Acompanhamento de Consultas e Reclamações*, registradas por escrito e mantidas como uma base de dados aditável. Constarão nessa planilha ao menos as seguintes informações sobre a queixa / consulta:

- A data de recebimento;
- Descrição do fato gerador;
- Se foi considerada procedente e, em caso negativo, as razões pelas quais não foi considerada elegível;
- A classificação temática da consulta ou reclamação;
- A(s) data(s) de encaminhamento da resposta;
- A lista dos envolvidos / setores responsáveis na elaboração da(s) resposta(s).

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

5.10.12 Deverá ser estabelecido um procedimento de recurso (incluindo o sistema judiciário nacional) a que os reclamantes insatisfeitos podem **recorrer** quando não tiver sido alcançada uma resolução para a queixa.

5.10.13 Para avaliar a eficácia do mecanismo de queixas existente, os grupos de partes interessadas no projeto devem ser consultados periodicamente sobre sua estrutura e funcionamento, e suas recomendações devem ser levadas em consideração para adaptar o mecanismo existente às necessidades do projeto.

5.10.14 No caso específico da população da Terra Indígena Jaraguá, apesar de não estar inserida na área de influência direta (AID) do Projeto e não serem **esperados** impactos materiais nesse grupo, o PEP deverá incluir uma Consulta Pública específica para disponibilizar as informações sobre o projeto em formato e linguagem adequados a ser previamente acordado com a FUNAI.

6. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE

6.1 O **PEP** deve incluir mecanismos para monitorar e avaliar as atividades de envolvimento das partes interessadas a fim de corrigir os métodos durante a sua implementação e assegurar que as atividades estejam sendo realmente realizadas no momento certo e conforme necessário.

6.2 Monitoramento

6.2.1 O PEP estabelecerá indicadores-chave de desempenho, que identificarão as principais atividades e resultados a serem monitorados, incluindo compromissos como o número de reuniões e a atendimento a reclamações. Além disso, deverá ser considerado também um acompanhamento interno periódico, que contemple monitoramento das ações relacionadas aos trabalhadores das obras.

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

6.2.2 Outras possíveis formas de monitoramento incluem observações diretas dos Responsáveis de Relações Comunitárias, entrevistas e questionários distribuídos às partes interessadas, análise do *feedback* recebido das partes interessadas, resultados de entrevistas de percepção e análise das reclamações recebidas. Assim, serão previstas formas de participação das partes interessadas no monitoramento dos resultados do PEP.

6.3 Avaliação

6.3.1 Se deverá prever uma avaliação periódica da implementação do **PEP**, indicando claramente a metodologia a ser utilizada nessa avaliação.

6.3.2 A avaliação deve concentrar-se na implementação efetiva do PEP, incluindo a sua implementação em relação às normas locais e melhores práticas internacionais. A revisão deve também avaliar se o PEP está ou não alcançando seus objetivos.

6.3.3 A empresa Concessionária deve prever formas de verificar a opinião da população afetada pelo projeto (incluindo usuários do serviço) sobre as campanhas e/ou eventos de comunicação, permitindo uma análise crítica e verificação da sua eficácia. Conforme já indicado, uma forma de obter esta informação será realizar pesquisas de opinião quantitativas (questionários) e qualitativas (grupos focais) com as partes interessadas, para identificar necessidades de adaptação e propor mudanças e estratégias para melhorar a qualidade da informação.

6.4 Melhoria Contínua e Revisão

6.4.1 A partir dos resultados das ações de monitoramento e avaliação do PEP, deve ser previsto um sistema que permita identificar as oportunidades de melhoria, buscando

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

refinar sua relevância e precisão. As melhorias/alterações deverão ser inseridas em revisões do PEP a serem compartilhadas com as partes interessadas, com ações tais como:

- Reuniões públicas para explicar as mudanças propostas e a sua fundamentação;
- Anúncio público das mudanças.
- Através dos Centros de Informação do Projeto e outros canais de informação a serem considerados no PEP.

7. RELATÓRIOS E DOCUMENTAÇÃO

7.1 Conforme mencionado anteriormente, todo evento de Consulta Pública realizado no âmbito do **PEP** será documentado mediante ata, gravação, filmagem, registro fotográfico ou outros meios, quando possível. Essa documentação será arquivada sob custódia da Concessionária, por prazo a ser determinado no PEP.

7.2 A Concessionaria deverá emitir um Relatório Anual Consolidado sobre as atividades e resultados do PEP. A preparação do relatório deve considerar:

- O tipo de informação que precisa ser comunicado e a que partes interessadas, com que método e com que frequência;
- Atualização do estado de cumprimento dos compromissos socioambientais assumidos pelo projeto e comunicação do progresso aos atores sociais interessados e afetados;
- Divulgar quaisquer alterações significativas nos impactos e riscos e nas medidas de mitigação ou compensação previstas;
- Divulgar os resultados do monitoramento e avaliação do PEP;
- Informar periodicamente às pessoas diretamente envolvidas e outras partes interessadas sobre o processo de relacionamento com os atores sociais em geral.

8. RESPONSÁVEIS

PROCESSO STM Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2021
PPP-TIC Eixo Norte

- 8.1 O **PEP** deve incluir uma seção que descreva os responsáveis pela gestão das atividades previstas, organizados em forma de organograma.
- 8.2 Para cada um desses atores, os papéis e responsabilidades devem ser detalhados durante a elaboração do PEP considerando as diferentes etapas do Projeto (planejamento, construção e operação).

9. CRONOGRAMA

- 9.1 Conforme mencionado anteriormente, o PEP deve permanecer operacional durante todo o ciclo de vida do Projeto, estendendo-se pelas suas três fases.
- 9.2 O cronograma a ser anexado ao **PEP** deve descrever, ainda, as atividades de comunicação social, divulgação e consulta a desenvolver em cada fase do Projeto por componente principal, trecho ou frente de obra.
- 9.3 O cronograma deve informar, para cada fase, as periodicidades das diferentes atividades a serem realizadas, tais como:
- Atualização do Mapeamento de Partes Interessadas
 - Revisões dos Planos de Comunicação e Consulta
 - Reuniões de Consulta com Partes Interessadas
 - Preparação e distribuição de boletins informativos
 - Reuniões com construtoras/trabalhadores
 - Realização de pesquisas de percepção
 - Campanhas de comunicação para divulgação do projeto
 - Avaliação da implementação do PEP.