

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS

PROJETO DE APOIO À MELHORIA DA SEGURANÇA HÍDRICA E FORTALECIMENTO DA INTELIGÊNCIA NA GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ

**(Ceará Water Security and Governance
Project)**

MARCO DE GESTÃO SOCIOAMBIENTAL – MGSA

ANEXO 5 - MANUAL DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Documento para Consulta

Fortaleza, 7de Novembro 2018

Elaboração



Engenharia, Arquitetura e Meio Ambiente SS Ltda

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. OBJETIVOS DO MANUAL.....	4
3. DIRETRIZES	6
4. ETAPAS	10
5. AVALIAÇÃO	11
6. MONITORAMENTO	11
7.FLUXO.....	12

Versão para consulta

1. INTRODUÇÃO

1.1 COMUNICAÇÃO SOCIAL VINCULADA ÀS OBRAS DO PROJETO

A comunicação é instrumento para promoção de uma boa imagem e de confirmação de uma postura ética, transparente e responsável do ponto de vista empresarial e socioambiental, para isso, é composta de ações permanentes e integradas para disseminação da mensagem de forma adequada e compreensível.

A Comunicação Social visa difundir informações de interesse público sobre as políticas, práticas e objetivos de uma ação para tornar as propostas compreensíveis; trabalha o fluxo de informação interno e a comunidade externa ligada à obra, cuida da imagem institucional e elabora produtos de comunicação para circulação interna e externa.

As atividades na área de Comunicação Social partem de dois pressupostos:

- a) o impacto gerado na população, pela dimensão das intervenções;
- b) o direito do cidadão à informação.

Os produtos gerados deverão ser facilitadores da interação com os públicos envolvidos para legitimar as atividades desenvolvidas, demonstrar os benefícios alcançados, bem como identificar o Programa como agente ativo de responsabilidade socioambiental nas áreas de intervenção.

A comunicação se estenderá para o ambiente externo permitindo que as ações dialoguem com a sociedade, dando satisfação de seus atos e conhecendo as expectativas da comunidade. A comunicação externa é importante para construir e solidificar a imagem do Programa.

A Comunicação trabalhará temáticas de educação sanitária e ambiental, fortalecendo, assim, ações de sensibilização e conscientização para a responsabilidade ambiental e promovendo a integração entre os agentes institucionais de execução, bem como parceiros conveniados ou não ao Programa.

Os produtos criados devem ajudar a dirimir dúvidas, questionamentos e amenizar os transtornos ocasionados à população, de modo geral, com as intervenções.

Além disso, os produtos de Comunicação deverão facilitar a troca de informações entre o Programa e a comunidade que receberá as benfeitorias e deverá ter destaque para informações de cuidados com o descarte correto de folhetos e demais produtos de comunicação visando a limpeza e cuidado com os espaços públicos e equipamentos urbanos e sociais.

2. OBJETIVOS DO MANUAL

Esse **Manual de Comunicação Social - MCS** é um dos anexos ao **Marco de Gestão Socioambiental - MGSA** que é parte integrante para solicitação de financiamentos junto ao Banco Mundial - BM para o Projeto de Apoio à Melhoria da Segurança Hídrica e Fortalecimento da Inteligência na Gestão Pública do Estado do Ceará – Projeto, composto de projetos ligados à sustentabilidade hídrica.

Ele interage com todas as demais ações do PGASO – Plano de Gestão Ambiental e Social da Obra, e o restante de seus anexos, em especial, com as de educação ambiental, constituindo-se em um canal contínuo de comunicação entre o empreendedor e a sociedade, além de ser um instrumento essencial para o exercício do Princípio da Publicidade das ações realizadas pela Administração Pública.

Tem por finalidade colocar instrumentos e técnicas da comunicação social que apoiem as empresas contratadas pela SRH a elaborarem planos de comunicação focados para:

- Esclarecer a população em geral sobre os projetos que serão executados e subsidiar a divulgação de aspectos socioambientais vinculados aos mesmos;
- Transmitir aos trabalhadores contratados, as finalidades das obras, suas responsabilidades junto à própria obra, no relacionamento com os outros trabalhadores e com as comunidades;
- Estabelecer relacionamento diretamente com as comunidades usuárias e também com as do entorno do empreendimento, compreendendo as escolas, universidades, associações comunitárias e trabalhadores das obras, além dessas, imprensa, entidades empresariais, clubes de serviços e instituições públicas que cumprem o importante papel por serem formadores de opinião e constituírem as forças indiretas influenciadoras do sistema;
- Produção e disponibilização contínua de informações, através de canais e diversas ferramentas de comunicação, para a interação e diálogo entre o empreendedor e a sociedade, a fim de mitigar os eventuais atritos e desgastes, oriundos dos inevitáveis transtornos causados pela implementação das obras;
- Informar a população das cidades (sedes, distritos e comunidades rurais) e em especial do entorno das áreas de execução, sobre os transtornos temporários que as obras poderão causar em seu cotidiano;
- Auxiliar na interlocução com a população do entorno diretamente beneficiada pelo projeto e a população afetada pelas obras, em articulação com o trabalho socioambiental;
- Apoiar as ações relacionadas às possíveis desapropriações e eventuais reassentamentos, à Sustentabilidade Socioambiental e ao Controle e mitigação dos danos ambientais;
- Colaborar na difusão de noções básicas de preservação do meio ambiente e da nova conformação do entorno.

A comunicação Social é, sem dúvida, um importante instrumento para que as intervenções de infraestrutura hídrica sejam percebidas como uma ação positiva de intervenção urbana e socioambiental. Além de servir de instrumento de sensibilização para que as intervenções possam ocorrer de forma adequada junto às comunidades e meio urbano.

Entendem-se como intervenções de infraestrutura hídrica, para efeito deste Manual, e do Projeto, as obras voltadas para:

- Componente 1 – Ação 1.1 – Projeto Malha D'Água – Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central;
- Componente 2 – Ação 2.1 Controle e Redução de Perdas na cidade de Fortaleza – Implantação de DMCs; e
- Componente 4 - Fundos de Contingência de Resposta Rápida.

O PGASO, assim como esse seu integrante, o MCS, será materializado por meio de ações que deverão ser implementadas antes, durante e após as obras para as quais foram contratadas.

3. DIRETRIZES

As etapas que integram as obras de infraestrutura hídrica vão desde a pré-obra, passando pela implementação da mesma e abrangendo certo período após sua conclusão, o pós-obra.

Desta forma, a comunicação deve ser uma ação contínua e transversal a todas as fases da obra e aderente ao MGSA, buscando eliminar ruídos e criar interação, integração, sinergia (sintonia e sincronia) e transparência entre as partes envolvidas. Porém, algumas diretrizes devem ser consideradas e que nortearão tanto no planejamento, quanto na execução e monitoramento e avaliação do Programa de Comunicação, conforme segue:

3.1 OBJETIVOS E METAS

Consiste na formulação dos objetivos e metas que se pretende atingir. A delimitação, clareza e legitimidade dos objetivos são fundamentais para o êxito de qualquer ação, pois são eles que orientam o planejamento, a execução e a avaliação das ações.

Meta é a expressão quantitativa/qualitativa e temporal de cada um dos objetivos de uma ação, que delimita o quanto e em que tempo as atividades que a compõem serão implementadas.

Quanto à abrangência, os objetivos podem ser separados em:

- **Objetivo Geral:** expressa o que se pretende alcançar ao final de uma ação e que será atingido pela somatória dos esforços de todos os envolvidos. Deve indicar como o programa em questão irá contribuir para com o MGSA e seus Programas auxiliares.
- **Objetivos Específicos:** são desdobramentos do objetivo geral e expressam os resultados esperados. Eles orientam as ações que serão desenvolvidas para alcance do objetivo geral.

Cada objetivo específico deve ser expresso por, no mínimo, uma meta.

3.2. PÚBLICOS E PARTES INTERESSADAS

Consiste no mapeamento de todos os atores envolvidos direta e indiretamente com a obra de saneamento e que deverão receber seus benefícios ou ser impactados pela mesma.

Para isso, devem ser utilizados, como material de apoio, os diagnósticos de perfil de população beneficiária e organização comunitária, entre outros, realizados na etapa que antecede o início da obra de intervenção de infraestrutura hídrica, contidas no PGSAO, que deverá ser elaborado pela empresa responsável pela execução da obra.

A identificação e seleção dos respectivos públicos e partes interessadas é fundamental para direcionar as estratégias de comunicação.

3.3. CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES

As informações devem conter linguagem adaptada de acordo com as características e especificidades do público alvo, e das partes interessadas, a serem alcançadas direta e indiretamente pela obra.

As informações devem contemplar diferentes formatos, conteúdos, abrangência sobre todas as etapas e aspectos em torno da obra, como: previsão de atividades, andamento dos serviços, impactos previstos, ações de mitigação dos impactos e ocorrências, situações de emergência, eventuais anomalias, riscos, procedimentos a serem adotados, etc.

Ressalta-se que, imagens podem e devem ser empregadas para transmitir mensagens.

3.4. PERIODICIDADE E FREQUÊNCIA DE VEICULAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Deve-se avaliar o momento adequado para divulgação das informações, bem como a sua frequência com que as mesmas devem ser veiculadas a seus respectivos públicos.

Avaliar os efeitos e efetividade das ações executadas pode ser um ótimo instrumento para avaliação da adequação da periodicidade e frequência adotadas.

3.5. RESPONSABILIDADE PELA DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Refere-se à definição de qual ator será responsável pela divulgação da informação, devendo ser a empresa responsável pela obra também a responsável pelo Plano de Comunicação Social, bem como de sua articulação com os outros elementos que compõem o PGASO, os trabalhos sociais e ambientais.

3.6. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

Reforça-se a ideia da necessidade permanente de ação integrada com os responsáveis pelo trabalho socioambiental ligados aos PGASO de cada obra, nas diferentes ações pois são sinérgicas.

Sugestões de ferramentas, metodologias e espaços participativos que podem ser utilizadas para compor este item do programa:

- E-mail institucional; Redes sociais; Blog; Jornal Mural; Site; etc;
- Formação de comitês de comunicação (espaços com o objetivo viabilizar o diálogo e a divulgação dos trabalhos através dos meios de comunicação disponíveis). Durante as reuniões de apresentação do empreendimento, são identificados possíveis representantes do Fórum de Comunicação, destacando-se àqueles que demonstrem pró-atividade e bom relacionamento com a população local, bem como com a prefeitura. Identificada a pessoa com a característica supracitada, é realizado o convite e ata de reunião, que deverá ser assinada por todos, firmando a implementação do Fórum local;
- Consultas públicas e espaços institucionalizados formalmente, como por exemplo os Conselhos Municipais de Políticas Públicas, com participação social, Comitês e Subcomitês de Bacias Hidrográficas, entre outros espaços que visam expor o empreendimento à apreciação da sociedade civil direta ou indiretamente afetada, para esclarecimento de dúvidas e coleta de críticas e sugestões que servirão de base para a análise e alinhamento das ações me torno da obra ou do próprio programa de comunicação;
- Planejamento e elaboração de matérias para atendimentos de segmentos específicos da população, a serem definidos em função da realidade local, como: analfabetos, comerciantes, que abordem questões representativas ligadas a gênero, não-discriminação, etc;
- Comunicação escrita (correspondência, folhetos, panfletos, convites, publicações etc.);
- Comunicação oral (discursos, contatos telefônicos, reuniões e eventos);
- Auxílios audiovisuais (apresentações, gráficos, banners, vídeos);
- Comunicação aproximativa (visitas, identidade visual, campanhas, eventos de sensibilização específicos);
- Publicações impressas (folhetos, folders, cartazes, panfletos, cartilhas, revistas, informativos, etc.);

- Cabe lembrar que durante o processo das obras deverão ser informados os canais regulares que a UGP disponibiliza para atendimento como a ouvidoria, portal eletrônico, etc. Possibilidade do uso das redes sociais, grupos de conversa por meio de aplicativos (*Whatsapp, Messenger, Telegram*), por exemplo, como instrumentos de relacionamento com as pessoas beneficiárias ou envolvidas com as obras;
- Merece destaque importante a disseminação e amplificação do fato, junto aos interessados em cada área de intervenção do **Ceará Transparente**: sob a responsabilidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, encontra-se a Ouvidoria Geral;
- Canais de Ouvidoria da SRH, CAGECE e SOHIDRA: unidades existentes e em conexão com a Ouvidoria Geral – Ceará Transparente. Informar o acesso aos canais por via telefônica, endereços eletrônicos, redes sociais, etc.

3.7. TRATAMENTO DA COMUNICAÇÃO

As sugestões, reclamações, elogios e solicitação de informações acatadas, por meio de canais e estratégias de comunicação implementadas, devem ser analisadas, e posteriormente encaminhadas à parte responsável pelo atendimento da demanda, e utilizadas para elaboração de relatório a ser encaminhado à Supervisora, da respectiva obra, buscando sempre, que couber, a devolutiva à população interessada.

3.8. INDICADORES

Os Indicadores são meios de verificação, estabelecidos a partir dos objetivos e metas, que visam demonstrar evolução, avanço e desenvolvimento em relação aos resultados esperados.

Buscam medir como e o quanto cada um dos objetivos e metas propostos foram alcançados. São necessários para acompanhar as ações desenvolvidas e imprescindíveis para avaliação de resultados.

Os indicadores podem ser:

- **Quantitativos**: apoiados em métodos estatísticos e visam medir resultados por meio da coleta de informações numéricas que podem ser obtidos tanto através do levantamento em fontes secundárias junto a órgãos oficiais como IBGE, Secretárias de Estados, Prefeituras Municipais, entre outros, ou em fontes primárias, onde são levantados dados com a realização de cadastramentos, pesquisas de opinião etc.
- **Qualitativos**: centrados na análise dos processos sociais e dos atores sociais envolvidos, os quais imprimem direção e dinâmica às ações desenvolvidas, utilizando como fontes observações em campo, entrevistas, grupos focais, entre outros.

Cada projeto deve estabelecer seus próprios indicadores quantitativos e qualitativos, desde que os mesmos sejam relacionados aos objetivos e metas, podendo ainda prever classificação de acordo com a dimensão do desempenho:

- **Eficiência** expressa pela relação do processo envolvido, seu meio. Assim, possui foco interno e refere-se aos **CUSTOS** envolvidos (utilização produtiva dos recursos).
- **Eficácia**: retrata o alcance dos objetivos ou metas, independentemente dos custos implicados. Possui foco externo e refere-se aos **RESULTADOS** (capacidade para atingir metas e objetivos, de realização).
- **Efetividade**: representa a relação entre os resultados alcançados e as transformações ocorridas. Possui foco externo e refere-se aos **IMPACTOS** (transformar a situação inicial existente, mudança e desenvolvimento social).

3.9. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO

Devem ser criados mecanismos para avaliar o grau de satisfação e insatisfação da população beneficiária em relação ao plano de comunicação (informações, canais, etc.).

Ações de melhoria devem ser adotadas para correção de eventuais desvios, mediante os objetivos e metas relacionados neste plano.

3.10. FLUXO DA COMUNICAÇÃO

Consiste na elaboração de um fluxo demonstrando o percurso da informação, desde sua captação – fonte, passando pela elaboração e tratamento, divulgação, definição de papéis e responsabilidades, além de especificar canais, forma de acatamento, devolutivas e avaliação, etc.

A busca das informações relevantes será junto às diversas fontes tais como: governo, secretarias, parceiros, servidores, beneficiários, organizações civis e a comunidade.

As informações colhidas serão trabalhadas conforme as regras estabelecidas no planejamento-plano-estratégia de comunicação, de modo a se conseguir o seguinte:

- Evitar a dispersão de meios e esforços;
- Possibilitar uma visão geral e integral dos problemas e a viabilização das possíveis soluções;
- Pormenorizar as vantagens, estabelecidas pelos objetivos do público a que se deseja atingir;
- Evitar improvisações;
- Definir metas e responsabilidades;
- Possibilitar a flexibilização e a ação integrada de diversos setores;
- Estabelecer uma unidade de discurso nas mensagens.

3.11. EQUIPE TÉCNICA

Definição da composição da equipe técnica responsável pelas atividades de comunicação social especificadas neste manual e responsabilidades por integrantes.

3.12. CUSTOS E ORÇAMENTO

Os custos e orçamentos explicitam, em termos monetários, os recursos necessários para o desenvolvimento das atividades previstas no plano de comunicação social, que podem ser agregados por natureza de despesa em três grandes rubricas orçamentárias:

- **Recursos humanos:** inclui o pagamento dos integrantes da equipe técnica, com especificação da carga horária destinada à execução do PCS e o valor da hora trabalhada por profissional, além de custos com alimentação, transporte/locomoção e despesas com hospedagem, desde que haja necessidade de pernoite.
- **Serviços de terceiros:** como contratação de serviços de consultoria e fornecedores para apoio às ações do PCS.
- **Recursos materiais:** compreende material necessário para ser empregado na confecção de peças de comunicação.

3.13. CRONOGRAMA

O PCS – Plano de Comunicação Social, em paralelo as demais ações agregadas às obras, também deve ter seu cronograma específico, aderente ao geral e em consonância com os de outros planos da obra, notadamente o PGASO.

3.14. CONFIDENCIALIDADE, INTEGRIDADE, DISPONIBILIDADE, ACESSIBILIDADE E ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

As informações deverão ser analisadas e tratadas assegurando-se o princípio da confidencialidade, integridade e disponibilidade, onde:

- **Confidencialidade** significa garantir que a informação não será conhecida por pessoas que não estejam autorizadas para tal.
- **Integridade**, por sua vez, significa garantir que a informação armazenada ou transferida está correta e é apresentada corretamente para quem a consulta.
- **Disponibilidade** significa garantir que a informação possa ser obtida sempre que for necessário, isto é, que esteja sempre disponível para quem precisar dela.
- **Acessibilidade** está relacionada a dar não somente acesso às informações, mas disponibilizá-las de forma que o usuário tenha também, facilidade no acesso as mesmas.
- **Atualização** significa disponibilizar informações com conteúdos e mensagens claras e precisas e não somente se ater a seus formatos, apoiando-se em Banco de Dados, Mídias e na Sistematização das Informações em torno da obra e programas anexos.

3.15. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

As informações e as experiências vivenciadas em torno das atividades do PCS serão subsídios que deverão ser organizados e disponibilizado à SRH e UGP, configurando-se em um rol de conhecimentos que será retido, compartilhado, disseminado e reaplicado, integralmente ou em partes, em outras ações de caráter social, quando julgadas pertinentes pela SRH/UGP.

4. ETAPAS

Obedecidas as diretrizes com relação ao conteúdo das informações, citadas no item anterior, as comunicações, em cada etapa da obra, devem ser direcionadas para orientar quanto:

4.1 ETAPA PRÉ-OBRA

- Apresentação do projeto. Quando a empresa executora da obra já estiver contratada na etapa de consulta pública sobre o empreendimento, a mesma deverá em conjunto com a Supervisora e técnicos da contratante participar da elaboração e execução dessa atividade;
- Importância do empreendimento;
- Benefícios esperados;
- Cronograma das obras;
- Integração da obra com demais programas de natureza socioambiental;
- Apresentação das pessoas chave, responsáveis pela realização do empreendimento e por contato junto à comunidade, bem como forma de acessá-las;
- Impactos socioambientais (tráfego, transporte, acessos, barulho etc.) e processos mitigatórios;
- Formas de comunicação para o encaminhamento de preocupações, queixas e sugestões.

4.2 DURANTE EXECUÇÃO DA OBRA

- Avanço das obras e dos programas anexos;
- Benefícios gerados e impactos socioambientais mitigados;
- Intervenções junto ao meio ambiente (tráfego, rotas, transporte, acesso, etc.);
- Medidas de segurança a serem adotadas;
- Períodos e horários de interrupção de serviços essenciais;
- Eventuais situações adversas e procedimentos a serem adotados;
- Situações de emergência e procedimentos a serem adotados;
- Qualidade do produto a ser ofertado;
- Uso responsável da água;
- Datas de visitas dos órgãos ambientais;
- Datas, horários e locais de reuniões, encontros, eventos;
- Devolutivas referentes a preocupações, queixas e sugestões recebidas.

4.3 PÓS-OBRA

- Término das obras e das novas condições da operação do empreendimento;
- Informações relevantes sobre a obra;
- Aspectos positivos gerados (mitigação de impactos, campanhas realizadas, manifestações acatadas, etc.);
- Postura da comunidade quanto à utilização dos serviços/produtos entregues por meio com a finalização da obra;
- Contatos e canais de comunicação para esclarecimento de dúvidas quanto aos serviços/produtos entregues via realização do empreendimento;
- Benefícios efetivamente gerados;
- Qualidade do produto a ser ofertado;
- Uso responsável da água;
- Situação viária, acessibilidades, transportes, comércio, etc.;
- Continuidade ou não de demais ações inerentes aos programas anexos

5. AVALIAÇÃO

Especificamente, deverá ser procedida a avaliação das ações de comunicação pertinentes, a partir da definição das metas a serem atingidas **em cada fase do empreendimento** e da identificação de indicadores, apropriados em termos quantitativos, em relação à comunidade impactada pelo mesmo.

Medidas corretivas devem ser tomadas em relação às ações de comunicação, caso necessário.

6. MONITORAMENTO

O registro das ocorrências será consolidado em relatórios mensais, a serem elaborados pelos responsáveis pelos canais de interlocução instalados e apreciados pela gerenciadora do Programa e da UGP. Os responsáveis designados pelos registros das ocorrências serão definidos de comum acordo entre a Contratante e a Contratada, previamente ao efetivo início da execução das obras.

Previsão de controle de registros telefônicos, mensagens e SAC, serão de forma geral, trabalhadas da seguinte forma:

- ✓ Relatórios previstos para auxiliar na gestão das informações:
 - (i) número de chamados abertos total;
 - (ii) número de chamados abertos por canal de atendimento;
 - (iii) número de sugestões/elogios recebidos;
 - (iv) número de reclamações.

Há a possibilidade de combinar para análise e gestão, no item (i), informações por:

- (i) tipo de reclamação;
- (ii) local da reclamação / RGI;
- (iii) reclamações urgentes;
- (iv) reclamações normais.

Para efeito de gestão, o registro das ocorrências será consolidado em relatórios mensais, a serem elaborados pelos responsáveis pelos canais de interlocução instalados e apreciados pela gerenciadora do Programa e da UGP. Os responsáveis designados pelos registros das ocorrências serão definidos de comum acordo entre a Contratante e a Contratada, previamente ao efetivo início da execução das obras.

7.FLUXO

O procedimento de atendimento de queixas apresentadas pelas comunidades alvo das ações apresenta o seguinte fluxo:

Tabela 7.1: Fluxo para atendimento dos reclamos e queixas

Passos	Procedimentos
1. Recebimento da demanda	As demandas poderão ser recebidas por diferentes canais de comunicação e também podem ser direcionadas tanto à SRH, CAGECE quanto às equipes Locais/Regionais. A coordenação do processo será da UGP.
2. Análise da Demanda	O receptor da demanda deverá realizar a análise do teor da manifestação, verificar se há necessidade de encaminhamento para áreas específicas do Projeto ou da empresa executora, tal como técnicos responsáveis por um dos Componentes específicos, ou para equipes Locais, ou ainda se a demanda pode ser resolvida sem a necessidade de encaminhamento, ou seja, casos de dúvidas simples onde o próprio receptor possa dar resolução à questão.
3. Encaminhamento	Após a análise, dependendo do assunto, a demanda que tenha dados suficientes e específicos deverá ser encaminhada à SRH e CAGECE que encaminhará a demanda para a área responsável pela sua resolução. É importante que o demandante/reclamante tenha conhecimento do encaminhamento dado a sua manifestação. Nos casos de desapropriação e reassentamentos involuntários o acompanhamento da evolução do atendimento ficará a cargo das equipes sociais da SRH e CAGECE, que se utilizará das estruturas existentes para objetivar as soluções de forma ágil e de forma a atender as exigências constantes nesse Marco.

Tabela 7.1: Fluxo para atendimento dos reclamos e queixas (continuação)

Passos	Procedimentos
4. Acompanhamento	A SRH e a CAGECE deverão acompanhar o trâmite da demanda específica (de maior grau de grau de severidade) para agilizar e intermediar as ações deverá, também, avaliar a resposta dada pelas áreas responsáveis e, se não for satisfatória, buscar mediar nova forma de resolução da questão.
5. Resposta demandante reclamante	ao / O demandante/reclamante deverá ser informado sobre o trâmite da sua demanda. Essa resposta não deverá ultrapassar 15 dias, salvo em casos de litígios extrajudiciais ou judiciais, nos quais dependerão dos prazos de cada processo.
6. Fechamento	Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta ao demandante e no caso de reclamos/queixas a resposta deve conter a resolução da questão ou quando a mesma não estiver relacionada com atividades do Projeto ou à atuação da SRH e CAGECE, de orientação nesse sentido. As ações do processo como um todo deverão ser permanentemente informadas à UGP.

Versão para consulta