



Sistema de Gestão Integrado

PLA.SUS.013

Mecanismo de Queixa da Comunidade - CGM

Este plano é de propriedade intelectual da Gás Natural Açú e não pode ser divulgado para terceiros sem o prévio consentimento do responsável pelo documento.

	TIPO	PLANO	N.	PLA.SUS.013	DATA	31/10/2018	REV.	00	FOLHA	1/13
	ÁREA	SUSTENTABILIDADE								
	TÍTULO	MECANISMO DE QUEIXA DA COMUNIDADE - CGM								

1 INTRODUÇÃO

Este documento oferece uma descrição completa do Mecanismo de Queixa da Comunidade (CGM) para a Fase de Construção do projeto Gás Natural Açú (GNA) (o Projeto), conforme a Corporação Financeira Internacional (IFC) e sua Estrutura de Sustentabilidade.

O ponto inicial para todos os Planos de Gestão Social (SMPs) da GNA para a construção é a seguinte lista de Necessidades-Chave de Projeto que estão diretamente ligadas aos Riscos Sociais do Projeto. Em vários níveis, este CGM deve abordar as seguintes Necessidades/Riscos.

Necessidades/Riscos Sociais do Projeto (sem ordem específica):

1. Garantir Acesso a Recursos Hídricos
2. Garantir Acesso a Áreas Marinhas
3. Encontrar Mão de Obra Disponível e Capaz
4. Garantir Permissões em Tempo Hábil e Transmitir seu Significado
5. Ter como Objetivo Encerrar Questões de Responsabilidade/Legado da Comunidade
6. Construir e Manter Boas Relações com a Comunidade
7. Criar a Própria Identidade de Sustentabilidade da GNA
8. Manter a Excelência em Segurança Dentro e Fora do Local
9. Garantir o Desempenho de Sustentabilidade da Contratada de EPC
10. Proteger as Condições de Saúde Pública

2 DESCRIÇÃO DO PROJETO

Prumo Logística S.A. (Prumo), BP Global Investments PLC (BP) e Siemens AG (Siemens) são as patrocinadoras do Projeto GNA, uma usina termoelétrica *greenfield* de ciclo combinado de queima de gás localizada no Porto do Açú, um porto e um complexo industrial *brownfield* localizado em São João da Barra, no litoral norte do estado do Rio de Janeiro, Brasil.

O Projeto é composto por três componentes principais. O primeiro é a própria usina termelétrica, uma instalação de ciclo combinado de queima de gás de 1.298 MW usando quatro turbinas

	TIPO	PLANO	N.	PLA.SUS.013	DATA	31/10/2018	REV.	00	FOLHA	2/13
	ÁREA	SUSTENTABILIDADE								
	TÍTULO	MECANISMO DE QUEIXA DA COMUNIDADE - CGM								

Siemens (3 a gás, 1 a vapor). Ela será construída em um local de 400.000 m² dentro do complexo do Porto do Açu.

O segundo componente é a interconexão elétrica da usina. A GNA será conectada à rede por meio de uma linha de transmissão (LT) de 345 kV em circuito duplo de 52 km entre o Porto do Açu e a subestação de Campos dos Goytacazes. A LT de 345-kV terá uma faixa de servidão com 55m de largura e 123 torres. A linha cruzará os municípios de São João da Barra e Campos dos Goytacazes, no Rio de Janeiro/RJ.

Por fim, o projeto inclui um terminal de importação marítima de gás natural liquefeito (GNL) a ser construído no píer norte do Porto do Açu, com uma Unidade de Armazenamento e Regaseificação Flutuante (FSRU) totalmente dedicada com capacidade de até 21 milhões de m³/dia, sistemas de transferência de GNL de navio a navio dos transportadores de GNL para a FSRU a serem descarregados por braços de descarga fixos e um gasoduto de alta pressão de 12 polegadas de diâmetro para transferir o GNL regaseificado da FSRU para a usina.

O projeto tem um contrato completo de empreitada de engenharia, aquisição e construção (EPC) com um consórcio Siemens-Andrade Gutierrez para a usina. A Alubar é a contratada de EPC para o componente da LT de 345-kV. A Acciona é a contratada de EPC para o terminal de GNL. A fase de construção será concluída no fim de 2020 e a data da operação comercial iniciará em 1º de janeiro de 2021.

3 META

O objetivo geral do CGM é estabelecer um procedimento simples para abordar as queixas socioambientais da população na área de influência do Projeto. Esse procedimento assume o papel e a responsabilidade de abordar as queixas levadas à atenção da GNA em nível local (comunidades, governos locais, setor público e privado local, organizações não governamentais e indivíduos interessados) relacionadas a atividades de construção no local do projeto e atividades associadas fora do local.

A participação no CGM é voluntária e não excludente. Qualquer pessoa terá acesso fácil a ele e será incentivada a usar esse sistema administrado de forma privada. Contudo, os usuários

	TIPO	PLANO	N.	PLA.SUS.013	DATA	31/10/2018	REV.	00	FOLHA	3/13
	ÁREA	SUSTENTABILIDADE								
	TÍTULO	MECANISMO DE QUEIXA DA COMUNIDADE - CGM								

também são livres para usar o sistema judiciário brasileiro se considerarem pertinente. O CGM não substitui os mecanismos públicos de reclamação e resolução de conflitos; mas sim tenta minimizar o uso deles.

Para efeitos deste plano de gestão, uma queixa de comunidade é definida como uma reclamação ou reivindicação apresentada contra o Projeto por qualquer parte externa (indivíduos ou grupos). Queixas de comunidade típicas associadas à fase de construção podem incluir, entre outros:

- Perturbações de Tráfego
- Ruído
- Águas de escoamento superficial e impactos de drenagem
- Problemas com processos de recrutamento local
- Restrições de acesso e mobilidade
- Pressão em serviços locais e infraestrutura
- Má comunicação em relação a atividades do projeto

Os exemplos acima, supondo que não representem uma infração da lei, violações de Conformidade ou efeitos potencialmente graves sobre direitos humanos ou fundamentais, serão considerados pela GNA como “queixas de comunidade de baixo risco”.

A GNA considerará como “queixas de comunidade de alto risco” todas aquelas associadas a um efeito potencialmente grave sobre direitos humanos ou fundamentais. Elas podem incluir, entre outros, impactos irreversíveis em termos de:

- Subsistência Humana
- Segurança humana
- Integridade humana
- Vida humana

4 OBJETIVOS

- Garantir que todas as queixas das comunidades ou outras sejam prontamente ouvidas, analisadas, tratadas e respondidas pela GNA.

	TIPO	PLANO	N.	PLA.SUS.013	DATA	31/10/2018	REV.	00	FOLHA	4/13
	ÁREA	SUSTENTABILIDADE								
	TÍTULO	MECANISMO DE QUEIXA DA COMUNIDADE - CGM								

- Servir como um sistema de alerta antecipado para conflitos sociais, a fim de lidar proativamente com as preocupações sobre impacto residual, perigo, ilegalidade ou irregularidades.
- Estabelecer um mecanismo para responder às reclamações de maneira compreensiva, transparente e culturalmente adequada.
- Desenvolver meios de fácil acesso, sem custo, permanentes e eficientes para o diálogo com a população local envolvida e/ou impactada pelo Projeto.
- Ajudar a evitar expectativas irrealistas e/ou percepções negativas da população local em relação ao Projeto.
- Melhorar o desempenho social e a licença do Projeto para operar por meio da análise proativa e do gerenciamento de reclamações.

5 ESCOPO

O CGM é aplicável à fase de Construção de todo o projeto (incluindo a Usina, a Linha de Transmissão e o Terminal).

Todos os esforços de comunicação necessários serão feitos para disseminar os mecanismos de queixa da própria GNA. A GNA estabelecerá requisitos de alinhamento com seus contratados e subcontratados de EPC para receber queixas que podem ser encaminhadas a eles por seu pessoal.

6 RESPONSABILIDADES

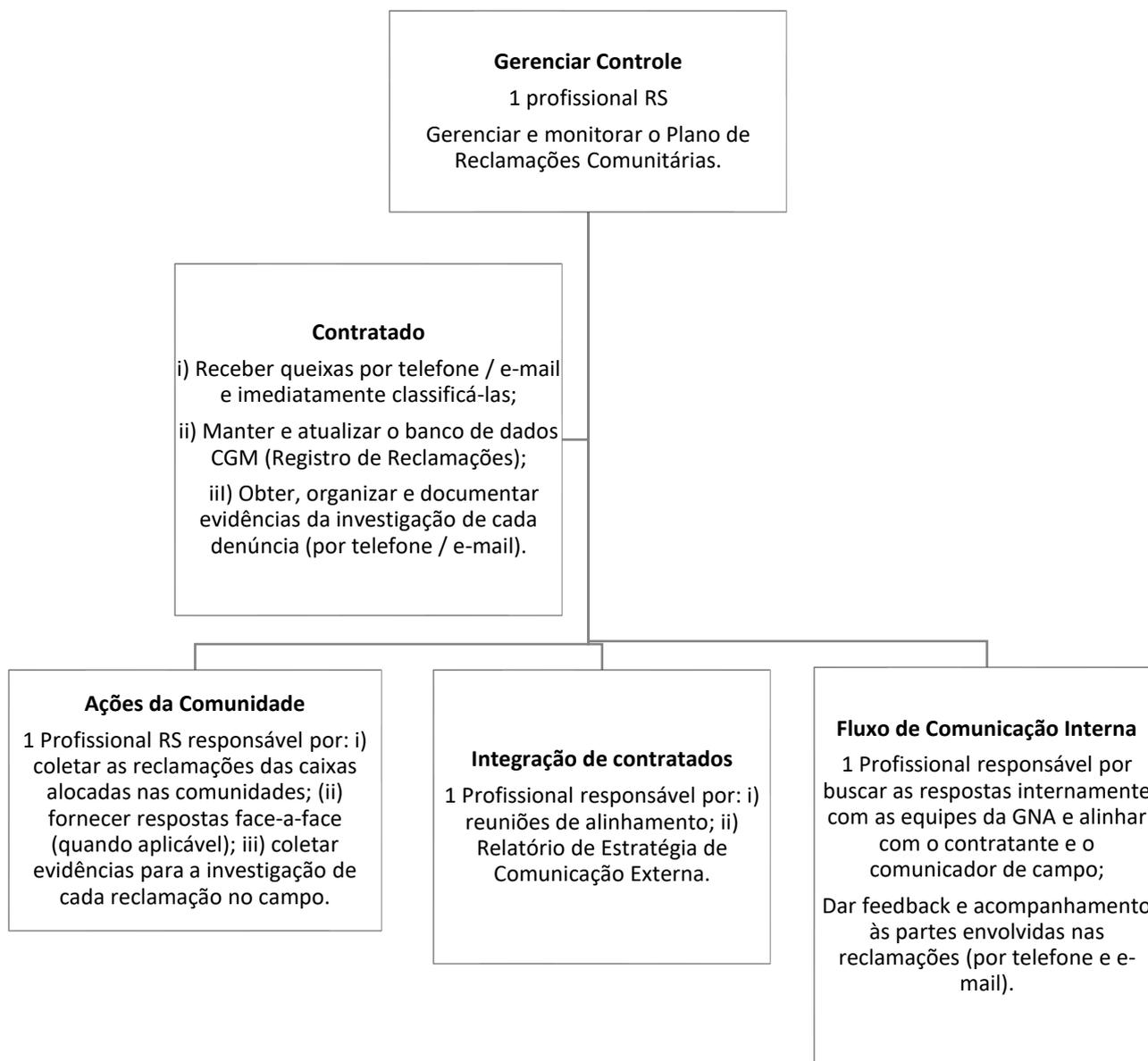
O CGM será administrado pela equipe de Responsabilidade Social (RS) da GNA durante toda a Construção, embora seja esperado o apoio ativo do pessoal de RS das contratadas de EPC do Projeto. A equipe de RS da GNA terá recursos humanos, técnicos e financeiros suficientes para atender às necessidades relacionadas à implementação do CGM na Fase de Construção. Tarefas para a equipe de RS da GNA relacionadas à execução do CGM incluem:

	TIPO	PLANO	N.	PLA.SUS.013	DATA	31/10/2018	REV.	00	FOLHA	5/13
	ÁREA	SUSTENTABILIDADE								
	TÍTULO	MECANISMO DE QUEIXA DA COMUNIDADE - CGM								

- a) Receber queixas dos vários meios disponíveis e imediatamente classificá-las.
- b) Manter e atualizar o banco de dados do CGM (Registro de Queixas).
- c) Preparar um relatório resumido trimestral sobre a situação das queixas da comunidade.
- d) Comunicar continuamente os locais e usos do CGM para o público externo.
- e) Dar feedback e acompanhar as partes envolvidas nas reclamações.
- f) Obter, organizar e documentar evidências da investigação de cada reclamação.
- g) Avaliar e transmitir os resultados obtidos nas investigações à gestão da construção do Projeto, contratadas e outras partes interessadas relevantes para que essas informações possam ser abordadas – se aplicável – na tomada de decisões do projeto.

	TIPO	PLANO	N.	PLA.SUS.013	DATA	31/10/2018	REV.	00	FOLHA	6/13
	ÁREA	SUSTENTABILIDADE								
	TÍTULO	MECANISMO DE QUEIXA DA COMUNIDADE - CGM								

Figura 1 - Equipe para implementação do CGM



No caso de queixas de alto risco, a alta administração da GNA (Gerente de RS, Diretor de E&S e Diretor Jurídico) estará envolvida no processo de investigação. É importante ressaltar que múltiplas funções podem ser executadas pelo mesmo profissional.

	TIPO	PLANO	N.	PLA.SUS.013	DATA	31/10/2018	REV.	00	FOLHA	7/13
	ÁREA	SUSTENTABILIDADE								
	TÍTULO	MECANISMO DE QUEIXA DA COMUNIDADE - CGM								

7 COMPONENTES

O Mecanismo de Queixa da Comunidade da GNA será composto pelos seguintes componentes:

1. Apresentação da Queixa:

Para iniciar o processo de CGM, um Formulário de Registro de Queixa será registrado pelo reclamante usando um dos quatro canais descritos abaixo. Para registrar formalmente uma queixa, o Formulário de Registro de Queixa (fornecido conforme ilustrado nos Anexos) deve ser preenchido, pessoalmente, por telefone ou online. Sempre que necessário e possível, os representantes da empresa podem ajudar pessoas que não podem preencher o formulário por conta própria. Um Formulário de Registro de Queixa devidamente preenchido deve ser enviado para registrar todas as queixas apresentadas pela comunidade. A GNA não será obrigada a considerar qualquer queixa que não tenha sido enviada em um Formulário de Registro de Queixa, de acordo com este procedimento. Todos os reclamantes, incluindo os anônimos, receberão um número de protocolo, que será inserido no banco de dados do Projeto, juntamente com a data em que uma resposta pode ser esperada. As queixas frente a frente serão capturadas no banco de dados por meio da opção online pelo membro da equipe da GNA que recebeu a queixa nas comunidades.

Canais para apresentação:

- Telefone: uma linha dedicada (0800 591 2094) estará disponível para a comunidade para a apresentação de queixas e outros feedbacks.
- E-mail: A GNA terá um e-mail exclusivo (gna@canalconfidencial.com.br) para envio de queixas e outros feedbacks.
- Website: <http://canalconfidencial.com.br/gna>
- Caixas: Haverá cinco caixas de queixa localizadas em locais convenientes e acessíveis nas comunidades da Área Direta de Influência. A GNA define esses lugares estrategicamente, conforme detalhado no Anexo "Locais das Caixas de Queixa - Estudo".

2. Registro da Queixa:

	TIPO	PLANO	N.	PLA.SUS.013	DATA	31/10/2018	REV.	00	FOLHA	8/13
	ÁREA	SUSTENTABILIDADE								
	TÍTULO	MECANISMO DE QUEIXA DA COMUNIDADE - CGM								

Os Formulários de Registro de Queixa preenchidos coletados pela GNA ou seus associados devem ser encaminhados à equipe de RS assim que possível após o recebimento, e no máximo três dias úteis após o recebimento. Ao receber o Formulário de Registro de Queixa, a equipe de RS registrará os detalhes no Registro de Queixa (banco de dados) e garantirá que os departamentos apropriados (ex., Saúde e Segurança, Meio Ambiente, Construção, etc.) tenham recebido cópias do Formulário de Registro de Queixa.

3. Investigação da Queixa:

Em geral, a equipe da GNA liderará a investigação em cada queixa. Em casos de queixas de alto risco (como aqueles em que a subsistência humana, segurança humana, integridade humana e vida humana estão em perigo), a equipe jurídica pode liderar a investigação. Dependendo da natureza da queixa, diferentes fontes de informação serão úteis. Estas podem incluir: entrevistas com testemunhas/terceiros, visitas a locais, coleta de provas fotográficas e revisão de documentação, entre outros. As investigações procurarão cruzar conclusões com pelo menos duas fontes corroborativas, quando aplicável. Deve-se notar que outros feedbacks, tais como dúvidas ou sugestões, não serão investigados, mas serão esclarecidos.

4. Análise e Revisão de Investigação da Queixa:

A equipe da GNA e o pessoal identificado relacionado a queixa de casos específicos, se necessário, analisarão todas as queixas. No caso de queixas de alto risco, a alta administração da GNA (Gerente de RS, Diretor de E&S e Diretor Jurídico) será informada sobre o processo de investigação e poderá participar. Essa revisão pode envolver contratadas de EPC e outras partes, conforme necessário, para oferecer um escopo mais amplo do problema. As recomendações preliminares levarão em consideração a política do Projeto, a experiência passada, os problemas atuais e os resultados potenciais. Após essa sessão de revisão, essas recomendações preliminares serão feitas à equipe de RS de maneira oportuna, a fim de concluir a investigação de cada queixa, conforme sugerido abaixo.

5. Consideração de Resposta da Queixa:

	TIPO	PLANO	N.	PLA.SUS.013	DATA	31/10/2018	REV.	00	FOLHA	9/13
	ÁREA	SUSTENTABILIDADE								
	TÍTULO	MECANISMO DE QUEIXA DA COMUNIDADE - CGM								

A equipe da GNA fará o primeiro contato com o reclamante em até 3 (três) dias úteis após o registro da queixa, e o prazo esperado para resolver a queixa é de 30 a 60 dias. Para reclamações de baixo risco, e sempre que possível, a GNA desenvolverá uma resposta formal por escrito, que incluirá a lógica por trás da resposta e os próximos passos e ações, se houver, a serem tomados pela GNA para resolver a queixa. Sempre que aplicável, a resposta levará em consideração as recomendações preliminares desenvolvidas inicialmente pela equipe de RS, pelo pessoal do Projeto, pelos membros de liderança relevantes e pela supervisão pelo grupo corporativo, conforme necessário.

6. Respondendo ao Reclamante:

Uma resposta de queixa registrável será fornecida ao reclamante (por escrito, sempre que possível e através de outros formatos que produzam provas documentadas quando necessário, devido ao meio em que a queixa foi originalmente registrada). As razões da resposta serão explicadas ao reclamante. Nesse caso, um Formulário de Resposta de Queixa será devolvido à equipe de RS para registro no Registro de Queixa. Caso a queixa seja anônima (incluindo queixas apresentadas através do Canal de Denúncias), a resposta por escrito será divulgada de forma a atender à queixa (ou seja, comunicada através de um quadro de avisos da comunidade, desde que a comunicação não inclua informações confidenciais) e nenhuma confirmação de aceitação ou rejeição será esperada.

7. Resposta Rejeitada pelo Reclamante:

Se o reclamante rejeitar a resposta formal da GNA, a equipe de RS deverá informar os membros iniciais da liderança envolvidos no processo de revisão e quaisquer outras partes envolvidas. Esta queixa terá então que passar por um segundo processo de revisão, a fim de examinar os méritos e as razões por trás da rejeição e determinar se outros caminhos poderiam ser abordados pelo Projeto juntamente com o reclamante. Caso a GNA determine nesta segunda revisão que há evidências suficientes mostrando que a rejeição inicial é uma questão de princípio e nenhum curso razoável de ação satisfará a parte reclamante, a GNA pode escolher manter a queixa como aberta, monitorando a situação conforme necessário, e não prosseguir com outras ações. Na maioria dos casos, no entanto, uma segunda rodada de resposta de gestão de queixas será solicitada e estratégias como a conciliação ou consulta de terceiros com a liderança da comunidade ou outros

	TIPO	PLANO	N.	PLA.SUS.013	DATA	31/10/2018	REV.	00	FOLHA	10/13
	ÁREA	SUSTENTABILIDADE								
	TÍTULO	MECANISMO DE QUEIXA DA COMUNIDADE - CGM								

grupos de partes interessadas apropriados ou um comitê de queixas (envolvendo liderança legal, social e de sustentabilidade) podem ser solicitadas. Durante este segundo processo, outra resposta formal por escrito será fornecida ao reclamante em 30 dias ou pode ser decidido realizar uma reunião com representantes da GNA e com o reclamante. Notas formais que documentam a reunião serão emitidas e assinadas pelos representantes presentes. Os resultados desta reunião serão registrados e, se um acordo for alcançado entre o Projeto e o reclamante, o acordo será registrado no Formulário de Resposta de Queixa com a assinatura do reclamante. Se nenhum acordo puder ser alcançado, o reclamante poderá buscar outros meios (como administrativos ou legais), a seu critério.

8. Concluindo Ações e Encerramento da Queixa:

Após a conclusão das ações de resposta pela GNA, fotos e/ou outras evidências documentais serão coletadas pela equipe de RS para formar um registro abrangente da queixa que está sendo resolvida. Quando a resposta formal por escrito tiver identificado uma ação que precisava ser tomada para resolver a queixa, o reclamante confirmará que o trabalho foi concluído. A equipe de RS registrará a conclusão das ações no Registro de Queixa.

8 INDICADORES CHAVE DE DESEMPENHO

Os KPIs que avaliarão continuamente a execução do CGM serão:

- 90% de queixas que recebem respostas oportunas, conforme estipulado no mecanismo.
- 85% de queixas resolvidas, conforme estipulado no mecanismo.
- 100% de Entrega de Relatórios de Queixas da Comunidade trimestralmente.

9 MANUTENÇÃO DE REGISTROS E RELATÓRIO

Além da manutenção do Registro de Queixa, os seguintes relatórios e a documentação associada à gestão da queixa da comunidade serão produzidos:

- Relatório de Queixa da Comunidade:
Um resumo trimestral do status das queixas da comunidade detalhando o desempenho do CGM através dos KPIs anteriormente

	TIPO	PLANO	N.	PLA.SUS.013	DATA	31/10/2018	REV.	00	FOLHA	11/13
	ÁREA	SUSTENTABILIDADE								
	TÍTULO	MECANISMO DE QUEIXA DA COMUNIDADE - CGM								

detalhados, quantas novas queixas foram registradas, seu nível de risco, quantas foram fechadas e fornecendo detalhes adicionais para os casos em que a investigação ou processos de encerramento exigiu considerações ou ações especiais. Este relatório deve ser elaborado a cada trimestre.

- Reuniões de Alinhamento do CGM:
Para garantir o alinhamento entre as áreas envolvidas neste plano, haverá reuniões internas no CGM a cada trimestre.
- Relatório de Estratégia de Comunicação Externa:
Garantir que os membros da comunidade e outras partes interessadas externas estejam bem cientes do uso e valor do mecanismo de queixas exigirá esforços constantes de comunicação. Um resumo da promoção do CGM pela GNA na área de influência do Projeto será produzido a cada trimestre.

Todos os documentos serão estritamente controlados e mantidos em formato eletrônico, com cópias físicas impressas usadas somente como referência e não consideradas oficiais.

10 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

No espírito de melhoria contínua, a cada semestre, a partir do momento da implementação, a CGM passará por um processo de avaliação interna, que resultará em recomendações para melhorias. Ao completar um ano completo de implementação e duas rodadas de avaliação interna, uma avaliação externa especializada e independente será realizada. Além disso, a equipe de RS elaborará a cada semestre uma avaliação da natureza das queixas frente ao desempenho do Projeto, determinando se há quaisquer queixas recorrentes que apontem para uma necessidade de mudanças nas políticas, procedimentos ou atividades da empresa, incluindo as queixas não formais.

11 REFERÊNCIAS

- DCO.RHU.001 – Código de Conduta

	TIPO	PLANO	N.	PLA.SUS.013	DATA	31/10/2018	REV.	00	FOLHA	12/13
	ÁREA	SUSTENTABILIDADE								
	TÍTULO	MECANISMO DE QUEIXA DA COMUNIDADE - CGM								

- Norma de Desempenho 1 do IFC

12 PLANOS DE GESTÃO SOCIAL RELEVANTES DA GNA PARA A FASE DE CONSTRUÇÃO

- PLA.RHU.001 – Plano de Contratação Local (LHP)
- PLA.SEG.001 – Plano de Forças de Segurança e Gestão de Serviços (SFS)
- PLA.SUP.001 – Plano de Aquisição Local (LPP)
- PLA.SUS.001 – Plano de Engajamento de Partes Interessadas (SEP)
- PLA.SUS.002 – Plano de Gestão e Apoio a Pescadores (FMP)
- PLA.SUS.003 – Plano de Investimento Social (SIP)
- PLA.SUS.006 – Plano de Gestão para Pessoas Afetadas pela Aquisição de Terras (LAP)
- PLA.SUS.014 – Mecanismo de Queixa do Trabalho (LGM)

13 ANEXOS

Anexo A - Locais de Caixa de Queixa - Estudo.

Anexo B - Mecanismo de Queixa da Comunidade (telefone, e-mail, protocolo)

Anexo C - Materiais de Comunicação Externa de CGM

Anexo D - Formulário de Registro de Queixa (Caixa)

14 AUTORIDADES COMPETENTES

Função	Nome	Cargo
Elaborador(a)	Agatha Franco	Especialista de Responsabilidade Social
Revisor(a)	Franciara Oliveira	Coordenadora de Responsabilidade Social
Aprovador(a)	Carla Assemany	Gerente de Comunicação



TIPO	PLANO	N.	PLA.SUS.013	DATA	31/10/2018	REV.	00	FOLHA	13/13
ÁREA	SUSTENTABILIDADE								
TÍTULO	MECANISMO DE QUEIXA DA COMUNIDADE - CGM								

15 CONTROLE DE REVISÃO

Emissão	Revisão	Descrição da Alteração
31/10/2018	00	Versão Inicial