



**EMPREITADA DE PROJETO E CONSTRUÇÃO DOS TOSCOS NO ÂMBITO DA
CONCRETIZAÇÃO DO PLANO DE EXPANSÃO DO METROPOLITANO DE LISBOA
PROLONGAMENTO DAS LINHAS AMARELA E VERDE
(RATO-CAIS DO SODRÉ)**

**LOTE 1 – PROLONGAMENTO ENTRE O TÉRMINO DA ESTAÇÃO DO RATO E O
TÍMPANO NORTE DA ESTAÇÃO SANTOS (PK 0+000 AO PK 1+319,729)**

ALTERAÇÕES													
	0	EMISSÃO INICIAL						2020-12-17					
Aprovado		LINHAS VERDE E AMARELA					 Metropolitano de Lisboa, E.P.E.						
Data		LOTE 1											
Aprov.		AMBIENTE RECAPE ANEXO IX GESTÃO DE IMPACTES SOCIAIS					Escalas	Doc. n.º 115011 F. _____					
Verif.								Alter. _____					
Proj.	-							-	Substituído _____				
Des.	-							-	N.º SAP _____ Versão _____				
								Folha _____					
Contr.	MC	Documento n.º					 						
Verif.	TC	RACS	PE	AMB	LT1	000					AN	41009	0
Aprov.	IJ	Folha											
Elab.	SN	Substituído											
Data	2020-12-17	Substituído											



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. OBJETIVOS.....	2
3. IMPACTES E AÇÕES DECORRENTES DA FASE DE CONSTRUÇÃO.....	3
4. GESTÃO DOS IMPACTES SOCIAIS	8
5. ESTRUTURA E CONTEÚDOS DO PLANO DE COMUNICAÇÃO	11

ANEXO - PLANO DE COMUNICAÇÃO

1. INTRODUÇÃO

O presente documento pretende sistematizar todas as medidas e planos conducentes à minimização e prevenção dos impactes, com reflexo no bem-estar da população e atividades sócio económicas existentes na envolvente e a ocorrer durante a fase de construção.

Pretende-se dar resposta às medidas 21 e 22 da DIA.

MM21. Divulgar o programa de execução das obras à população interessada, designadamente à população residente na área envolvente. A informação disponibilizada deve incluir o objetivo, a natureza, a localização da obra, as principais ações a realizar, respetiva calendarização e eventuais afetações à população, designadamente a afetação das acessibilidades.

MM22. Implementar um mecanismo de atendimento ao público para esclarecimento de dúvidas e atendimento de eventuais reclamações.

Este documento, no entanto, não se esgota exclusivamente nessa resposta. Uma vez que os aspetos abordados são de natureza muito diversa e abrangentes e remetem-nos para os vários documentos da especialidade desenvolvidos no âmbito do presente RECAPE.

2. OBJETIVOS

Como referido pretende-se que este documento seja a base para a gestão global e integrada dos impactes na população e atividades socioeconómicas.

Para tal, retoma-se a reavaliação dos impactes realizada no âmbito RECAPE, a qual é sustentada em informação já bastante pormenorizada e detalhada. Dado tratar-se de um processo de conceção /construção nesta fase já se detém um grau de pormenorização elevado relativamente à empreitada.

O envolvimento do empreiteiro (ZAGOPE) desde o início do processo permitiu, desde logo, uma análise de todas as situações de impacte na vertente social na fase de construção e a sua minimização na “máxima” extensão possível.

Para a determinação da melhor adequação das medidas de minimização foram realizadas várias reuniões com vários departamentos da Câmara Municipal de Lisboa e trocada correspondência com as juntas de freguesia de Campo de Ourique e da Estrela para identificação concreta e específica de todas as situações de impacte ou de eventual conflito.

3. IMPACTES E AÇÕES DECORRENTES DA FASE DE CONSTRUÇÃO

No relatório Base do RECAPE é apresentada a descrição do Projeto de Execução, e da respetiva empreitada.

A empreitada é constituída por 3 frentes de trabalho com expressão à superfície e que correspondem aos estaleiros do PV208 localizado no jardim do Liceu Pedro Nunes, da Estação da Estrela no logradouro do antigo Hospital Militar e do PV213 no estacionamento do ISEG.

Refere-se igualmente o Estaleiro principal localizado na Rua de Cintura do Porto de Lisboa, em frente ao IADE. Este estaleiro servirá igualmente o Lote 2.

Em relação ao Lote 1 servirá de apoio e armazém de materiais e matérias primas, construção de cofragens etc. Será neste local que se situará o Gabinete de Atendimento ao Público.

Os impactes positivos identificados para a fase de construção resultam da criação de emprego e da aquisição de bens e serviços e matérias primas contribuindo para a dinamização económica. O impacte direto da área de análise terá reflexo essencialmente ao nível do pequeno comércio e restauração.

Os impactes negativos atualizados em sede de RECAPE, são os que resultam das emergências à superfície.

A intervenção no subsolo não terá impacte expectável por não interferir com as funcionalidades urbanas. No entanto, este é um aspeto acautelado, no âmbito do plano de vistorias, plano de instrumentação e monitorização de vibrações.

Na tabela seguinte sistematiza-se a avaliação dos principais impactes sociais decorrentes da fase de construção.



Tabela 1 – Impactes sociais e medidas de Minimização – frente de Obra PV208

PV208	
Principal intervenção / elementos construtivos	<p>O PV208 localizar-se-á no jardim e parque de estacionamento do Liceu Pedro Nunes. Este PV já existe e será parcialmente demolido para permitir o acesso ao túnel existente. O estacionamento será garantido dentro do recinto da ES Pedro Nunes.</p> <p>Neste local não serão realizados trabalho de escavação à superfície.</p> <p>Por este local serão removidos os materiais escavados do Túnel T33A e T33B.</p> <p>O estaleiro estará em atividade durante 23 meses.</p>
Enquadramento	







PV208	
Atualização e análise de impactes	<p>Nesta fase pormenorizou-se a implantação do estaleiro, identificaram-se os equipamentos e estruturas presentes, os volumes de materiais sobrantes a remover, o tráfego de veículos pesados associado, o cronograma das atividades mais ruidosas.</p> <p>Identificou-se a população escolar alvo de eventual impacte e população presente e população residente.</p> <p>Identificaram-se como principais impactes nesta frente a incomodidade gerada pela presença do estaleiro, com aumento dos níveis de ruído, aumento pontual de poeiras e degradação estética do local. A população escolar será a mais penalizada. (1260 alunos, 92 professores e pessoal auxiliar e administrativo).</p> <p>Na envolvente do PV208 não estão previstas demolições ou afetação do património habitacional / residencial.</p> <p>Não estão previstas alterações dos circuitos pedonais, supressão ou diminuição de passeios, nem desvios ou alterações de circuitos viários.</p>
Medidas minimizadoras	<p>Com base na informação coligida, foram desenvolvidos o estudo acústico (Anexo VIII - RACS-PE-AMB-LT1-000-AN-41008) e o estudo de vibrações (Anexo VII - RACS-PE-AMB-LT1-000-AN-41007) para a fase de construção do RECAPE.</p> <p>Para minimização dos níveis de ruído foram definidas barreiras acústicas em torno do pátio utilizado para descarga do material escavado nos veículos pesados de transporte de Terras.</p> <p>A minimização das poeiras será realizada com recurso à aspersão dos materiais escavados e a correto acondicionamento nos veículos de transporte, bem como pela garantia das condições de limpeza dos rodados (procedimentos previstos na proposta do Plano de Gestão Ambiental).</p> <p>Foram definidos circuitos de transporte de terras sobrantes, que minimizam as passagens na Av^a Álvares Cabral. Só é permitida a circulação de veículos pesados sem carga no sentido ascendente para entrada na mão na Frente de Obra.</p> <p>A circulação de veículos pesados para transporte de terras é realizada fora dos seguintes períodos: entre as 8:00 h e as 10:00, e entre as 16:30 e 19:00 dias úteis, por forma a minimizar interferências com a recolha e largada de passageiros no jardim de infância João de Deus.</p> <p>Está prevista a vistoria de 27 edificações para controlo de eventuais impactes estruturais.</p> <p>Os níveis de ruído e vibração serão monitorizados durante a fase de construção.</p> <p>No estaleiro principal será instalado um gabinete de atendimento ao público.</p> <p>Em anexo apresenta-se o plano de comunicação a implementar.</p>

Tabela 2 – Impactes sociais e medidas de Minimização – frente de Obra Estação da Estrela

Estação da Estrela	
Principal intervenção / elementos construtivos	<p>O Poço de Ataque para a Estação da Estrela localizar-se-á no logradouro do antigo hospital militar ao cimo da Calçada da Estrela</p> <p>Neste local serão realizados trabalho de escavação até atingir a cota da Estação da Estrela, que será a mais profunda de toda rede do metropolitano, cerca de 60 m.</p> <p>O estaleiro estará em atividade durante 24 meses.</p>
Enquadramento	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>
Atualização e análise de impactes	<p>Nesta fase pormenorizou-se a implantação do estaleiro, identificaram-se os equipamentos e estruturas presentes, os volumes de materiais sobrantes a remover, o tráfego de veículos pesados associado, o cronograma das atividades mais ruidosas.</p> <p>Em termos populacionais na envolvente da Estação da Estrela são de considerar os seguintes arruamentos: Rua Anastácio Rosa, Rua de São Bernardo, Calçada da Estrela, a Praça da Estrela e a Rua João de Deus. A área é predominantemente residencial, alguns dos edifícios apresentam ocupação mista para comercio tradicional ao do Rés do chão. A população residente é de 771 indivíduos e a população presente se 839 indivíduos.</p> <p>A situação de incomodidade devido ao aumento dos níveis de ruído é significativa na Calçada da Estrela em particular entre o cruzamento com a Rua de São Bernardo e a entrada na frente de Obra, atual portão do antigo Hospital Militar, ocorrendo o impacte cumulativo do tráfego de pesados e a atividade de descarga do material escavado nas caçambas.</p> <p>No que diz respeito ao Jardim da Estrela, e dado que se trata de um local de descanso e lazer, o desenvolvimento de uma obra numa zona adjacente ao mesmo irá alterar os padrões de vivência do espaço, principalmente na zona junto ao edifício da farmácia, afetando negativamente o ambiente ruído aí existente e por conseguinte as pessoas que procuram este espaço para relaxar e descansar da agitação citadina.</p> <p>Em relação à fruição da Basílica da Estrela, enquanto local de culto e de interesse turístico, os trabalhos de construção não afetarão a acessibilidade a este local, nem se verificará a presença de elementos que possam alterar o enquadramento estético e paisagístico do local.</p>

Estação da Estrela	
	<p>Na Rua de São Bernardo serão suprimidos temporariamente (24 meses) cerca de 6 lugares de estacionamento. Esta zona apresenta grande pressão sobre a oferta de estacionamento residencial, o que configura um impacto negativo, temporário localizado na Rua de São Bernardo.</p> <p>Na envolvente da Estação da Estrela para a fase de construção está prevista a ocupação do passeio na Calçada da Estrela entre o antigo edifício da Farmácia e a entrada do Hospital e respetiva alteração dos percursos pedonais.</p> <p>Prevê-se a vistoria de 45 edifícios e o reforço estrutural dos edifícios na calçada da Estrela, identificada como interferências 117 e 141 e que é relativa aos nº 136 /nº 144 e nº 112.</p>
Medidas minimizadoras	<p>Com base na informação coligida, foram desenvolvidos o estudo acústico (Anexo VIII - RACS-PE-AMB-LT1-000-AN-41008) e o estudo de vibrações (Anexo VII - RACS-PE-AMB-LT1-000-AN-41007) para a fase de construção.</p> <p>Para minimização dos níveis de ruído foram definidas barreiras acústicas em torno do pórtico utilizado para descarga do material escavado nos veículos pesados de transporte de terras.</p> <p>Para menor interferência com o tráfego rodoviário e os elétricos da Carris e devido à exiguidade de espaço, os veículos foi estabelecido um circuito de acesso ao estaleiro pela Rua Anastácio Rosa e Rua São Bernardo.</p> <p>O circuito de saída será pela Praça da Estrela e direção à Avº Infante Santo, minimizando a circulação pela Calçada da Estrela.</p> <p>Prevê-se a vistoria de 45 edifícios e o reforço estrutural dos edifícios na calçada da Estrela, identificada como interferências 117 e 141 e que é relativa aos nº 136 /nº 144 e nº 112.</p> <p>Os níveis de ruído e vibração serão monitorizados durante a fase de construção.</p> <p>No estaleiro principal será instalado um gabinete de atendimento ao público.</p> <p>Em anexo apresenta-se o plano de comunicação a implementar.</p>

Tabela 3 – Impactes sociais e medidas de Minimização – frente de Obra PV213

PV213	
Principal intervenção / elementos construtivos	<p>A envolvente da PV213 apresenta e termos populacionais 416 residentes e cerca de 38 edifícios clássicos de salientar mais uma vez que a localização do PV213 foi alterada em relação aos Estudo Prévio, sendo por isso distinta da localização avaliada em sede de AIA.</p> <p>O estaleiro estará em atividade durante 23 meses.</p>
Enquadramento	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%; text-align: center;">  <p>Edifícios da Rua Jorge Alves</p> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;">  <p>Estacionamento do ISEG</p> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;">  <p>Edifícios da Rua Miguel Lúpi</p> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;">  <p>Edifícios Travessa Miguel Lúpi</p> </div> </div>



PV213	
Atualização e análise de impactes	<p>Nesta fase pormenorizou-se a implantação do estaleiro, identificaram-se os equipamentos e estruturas presentes, os volumes de materiais sobrantes a remover, o tráfego de veículos pesados associado, o cronograma das atividades mais ruidosas.</p> <p>A alteração da localização do Poço de ventilação para a o local da Cantina Velha implicará a atividade de demolição do edifício da Cantina Velha, a qual não estava prevista no EIA</p> <p>Dado que este edifício é contíguo ao tardoz dos edifícios da Travessa Miguel Lupi para os residentes e população presente neste arruamento a demolição deste edifício será um fator de incomodidade, que terá um impacte negativo direto, muito significativo nos moradores e os funcionários da esquadra da PSP.</p> <p>A incomodidade traduz-se no aumento dos níveis de ruído, no aumento de poeiras e na degradação estética do espaço avistado.</p> <p>Esta situação prolongar-se-á para as restantes atividades a desenvolver na frente de obra, sendo que estas pela sua natureza terão uma abrangência superior à demolição da cantina. A população exposta ao aumento dos níveis de ruído terá distribuição pela Rua Almeida Brandão, Rua Jorge Alves, Rua Miguel Lupi e Travessa Miguel Lupi. Nestes três últimos arruamentos ocorrerá o impacte cumulativo com as atividades do estaleiro.</p> <p>Para os Moradores da Travessa Miguel Lupi acrescerá o impacte devido ao ensombramento devido à presença das telas para retenção de poeiras.</p> <p>Relativamente aos utentes (estudantes/ corpo docente e funcionários) do ISEG, a realocação do PV213 resulta numa menorização dos impactes que se fariam sentir com a anterior localização, dado que se afasta dos edifícios do ISEG, reduzindo os níveis de ruído e por conseguinte de incomodidade.</p> <p>O edifício da Cantina Velha a demolir contém amianto, os trabalhos serão realizados de acordo com os procedimentos legislados, que poderão implicar o fecho temporário de janelas nos edifícios mais próximos, durante o processo de remoção. Esta eventualidade será comunicada e explicada atempadamente aos residentes, através dos canais de comunicação estabelecido no Plano de Gestão Ambiental da Obra.</p> <p>Na fase de construção serão suprimidos lugares de estacionamento na Rua Miguel Lupi. Nesta fase ainda não se encontram determinados o número total de lugares. Este será sempre um efeito negativo significativo para os residentes no referido arruamento uma vez que já atualmente a oferta de estacionamento deficitária face à procura por parte dos mesmos. Esta situação traduz-se igualmente numa situação de incomodidade e terá duração de 23 meses.</p>
Medidas minimizadoras	<p>Com base na informação coligida, foram desenvolvidos o estudo acústico (Anexo VIII - RACS-PE-AMB-LT1-000-AN-41008) e o estudo de vibrações (Anexo VII - RACS-PE-AMB-LT1-000-AN-41007) para a fase de construção.</p> <p>Para minimização dos níveis de ruído foram definidas barreiras acústicas em torno do pórtico utilizado para descarga do material escavado nos veículos pesados de transporte de terras.</p> <p>No estaleiro principal será instalado um gabinete de atendimento ao público.</p> <p>Será previamente estabelecido um plano de comunicação</p> <p>Em anexo apresenta-se o plano de comunicação a implementar.</p>

- Serviços afetados

Foi realizada a inventariação dos Serviços Afetados no projeto de execução (ver Volume 5 do Projeto de Execução). Não está prevista interrupção ou afetação dos serviços à população de abastecimento de água, eletricidade, gás e telecomunicações. Caso se perspetive alguma anomalia nos níveis de serviço esta situação será gerida no âmbito do Plano de Gestão Ambiental e do Plano de Comunicação estabelecido pelo Metropolitano de Lisboa e que se apresenta em anexo.

4. GESTÃO DOS IMPACTES SOCIAIS

A atualização da análise de impactes apresentada permitiu identificar impactes a uma menor escala e adequar as medidas de minimização para a fase de construção a qual se verifica induzir significativos impactes negativos, fundamentalmente nas zonas onde ocorrem intervenções à superfície, com afetação do normal funcionamento urbano e do bem-estar das pessoas que nela vivem, trabalham ou a visitam, o que é expectável, considerando o tipo de projeto e a densidade e dinâmicas do meio urbano em que se insere

Importa, assim, assegurar a melhor gestão possível dos impactes negativos. Para tal, importa que essa gestão seja orientada por princípios de sustentabilidade social e não apenas por preocupações de mitigação de impactes negativos, o que implica, ter uma perspetiva, abrangente e transversal dos impactes.

Na tabela seguinte sistematizam-se alguns dos principais aspetos a gerir, quer pelo empreiteiro, quer pelo dono de obra.

Tabela 4 – Aspetos sociais, impactes associados e ações/ medidas a implementar

Gestão de situações	Alvo	Área de incidência	Impacte	Ações/ medidas
Criação de emprego	Privilegiar situações de desemprego e vulnerabilidade social	Prioridade concelhia e AML	Criação de emprego	Articulação com Centros de Emprego
Aquisição de bens e serviços para a obra	Fornecedores de bens e serviços	Prioridade AML e Nacional	- Estímulo da atividade económica	Articular com departamento de compras da ZAGOPE
Afetação de propriedade privada	Proprietários	Localizada, mas improvável	Não previsível	- Negociações e pagamento de indemnizações no âmbito de acordo. Tema enquadrado no volume 7 do Projeto de Execução – Levantamento Patrimonial, Plano de Vistorias e Identificação de Patologias.



Gestão de situações	Alvo	Área de incidência	Impacte	Ações/ medidas
Afetação direta e indireta de negócio	Proprietários	Localizada, mas improvável	Afetação de condições de laboração, devido a afetação de áreas exteriores	Negociações e pagamento de indemnização no âmbito de acordo
Afetação, accidental de bens móveis ou imóveis	Proprietários/ residentes	Localizada, mas improvável	Danos e prejuízos. Risco	Imediata comunicação aos afetados. - Rápida reparação e/ou compensação. Tema enquadrado no Volume 7 do Projeto de Execução – Levantamento Patrimonial, Plano de Vistorias e Identificação de Patologias.
Incomodidade residencial	Residentes	Localizada – área de intervenção à superfície	Incomodidade - (ruído, vibrações, poeiras)	Implementação de medidas de minimização (ver estudo do ruído e vibrações). Tema enquadrado no PGA (Anexo XI RACS-PE-AMB-LT1-000-AN-41011), no Estudo das Vibrações (Anexo VII- RACS-PE-AMB-LT1-000-AN-41007) e no Estudo de Ruído (Anexo VIII RACS-PE-AMB-LT1-000-AN-41008)
Afetação de vias públicas de circulação rodoviária ou pedonal	Utentes	Na envolvente da Estação da Estrela, Rua Anastácio Rosa, Rua São Bernardo, Rua Miguel Lupi, Travessa Miguel Lupi, Rua Jorge Alves e Rua Almeida Brandão	- Risco de acidente e situações de insegurança	Articulação com município departamento de mobilidade. implementar o Plano de Circulação - Implementação de outras medidas de mitigação a aplicar na fase de obra no âmbito do PGA (Anexo XI) e Plano de Circulação – Volume 0 – Elementos Gerais
Afetação de espaços públicos (jardins monumentos)	Utentes	Parte do jardim da Estrela junto ao muro com o Hospital Militar	- Condicionamento da utilização pública dos espaços- Não previsível	Articulação com a CML departamento dos Espaços Verdes



Gestão de situações	Alvo	Área de incidência	Impacte	Ações/ medidas
Afetação de serviços	Concessionários / utentes	- Toda a área de intervenção da obra onde ocorra desvio de serviços	Eventual interrupção dos serviços – Não previsível	Articulação com as empresas concessionárias dos serviços afetados. Tema abordado no Volume 5 do PE
Gestão de trabalhadores	Trabalhadores da Obra (incluindo subcontratados)	Em toda a extensão da obra	Eventual comportamento menos adequado para com residentes, utentes de espaços públicos e comerciais	- Formação - Código de Conduta Previsto no PGA (Anexo XI)

A estrutura da gestão dos impactes sociais deverá estar o mais internalizada possível na dinâmica da empreitada e como tal deve adaptar-se e retirar sinergias dos sistemas de Gestão já existentes, nomeadamente do Plano de Gestão Ambiental.

Deve assim ser garantida uma estrutura semelhante ou equivalente à sugerida na tabela seguinte.

Tabela 5 – Estrutura proposta para a gestão dos impactes sociais

Estrutura proposta para acompanhamento e gestão de impactes sociais e socioeconómicos	
Composição/Funções	Responsabilidades
Coordenador	- Coordenação geral - Gestão global de impactes, implementação global das medidas, acompanhamento de obra e monitorizações - Interlocutor com o ML
Responsável pela ligação com as entidades oficiais, pela segurança pública e pelo Plano de Circulações	Articulação com o município de Lisboa - Articulação com os serviços de proteção civil - Articulação com as autoridades de segurança pública - Implementação do Plano de Circulação - Implementação de outras medidas definidas no RECAPE relativas a circulações e questões de segurança pública
Responsável pela ligação com as populações, pela gestão da afetação de áreas públicas e acesso a equipamentos	Articulação com Juntas de Freguesia - Articulação com r moradores da envolvente das frentes de obra - Implementação de medidas mitigadoras relativas a incómodos ambientais em espaços residenciais - Gestão de impactes e medidas relativas a áreas públicas - Articulação com entidades responsáveis por equipamentos situados na área de influência da obra - Gestão de reclamações

Estrutura proposta para acompanhamento e gestão de impactes sociais e socioeconómicos	
Composição/Funções	Responsabilidades
Responsável para as atividades económicas e o emprego	- Articulação com Centros de Emprego (criação local de emprego)
Responsável pela ligação com as concessionárias de serviços afetados	- Articulação com as concessionárias - Implementação de medidas
Responsável geral para a comunicação, informação e gestão de reclamações	Plano de Comunicação e informação para a globalidade da obra e cada uma das frentes de obra - Articulação com órgãos de comunicação social - Implementação e gestão dos mecanismos de reclamação e resposta - Supervisão dos mecanismos de reclamação e resposta - Articulação permanente com a restante equipa
Responsável geral pela monitorização	- Implementação do Plano de Monitorização - Articulação permanente com a restante equipa

5. ESTRUTURA E CONTEÚDOS DO PLANO DE COMUNICAÇÃO

O plano de comunicação será uma das peças fundamentais para a gestão dos impactes sociais, uma vez que será através dos inputs proporcionados pela sua implementação que se poderão adequar e alterar as medidas de minimização, esclarecer a população e gerir as suas expectativas.

O plano de comunicação concebido para o presente empreendimento é apresentado em anexo e apresenta a seguinte estruturas e conteúdos.

- Abordagem a stakeholders-chave
- Promoção de sessões de esclarecimento
- Comunicação one-to-one com a população
- Envio de cartas a comerciantes e moradores
- Produção de Folhetos
- Vídeos de apresentação do projeto
- Criação de um espaço de atendimento nos estaleiros
- Outros canais de atendimento
 - Via email/formulários de contacto existentes no site ML e no Microsite sobre a expansão
 - Via email para o endereço linha.circular@metrolisboa.pt (criado para este efeito)
 - Via telefone para o Atendimento Telefónico disponibilizado para essa matéria.



Metropolitano de Lisboa, E.P.E.



ANEXO - PLANO DE COMUNICAÇÃO

Plano de comunicação



Metropolitano de Lisboa



Relações públicas no âmbito das obras da linha circular

Índice

1. Resumo de ações	2
2. Caracterização das principais ações:.....	3
2.2. <i>Promoção de sessões de esclarecimento</i>	3
2.3. <i>Comunicação one-to-one com a população</i>	3
2.4. <i>Envio de cartas a comerciantes e moradores</i>	3
2.5. <i>Folhetos</i>	3
2.6. <i>Vídeos de apresentação do projeto</i>	4
2.7. <i>Criação de um espaço de atendimento nos estaleiros</i>	4
2.8. <i>Outros canais de atendimento</i>	4

1. Resumo de ações

	Ações em curso	Ações previstas
MM21 Divulgação da execução das obras à população	<ul style="list-style-type: none"> - Envio de cartas à população das zonas de influência das obras dando conhecimento do projeto e da realização de vistorias às suas frações - Informação sobre o plano de expansão atualizada na página “Investimentos e projetos na rede” do Site Institucional - Divulgação de comunicados de imprensa - Divulgação de prazos e acontecimentos relevantes à imprensa e resposta a eventuais dúvidas - Promoção de sessões de esclarecimento abertas ao público junto a <i>stakeholders</i> - CML, Juntas de Freguesia, moradores e comerciantes - Divulgação de informação sobre a expansão no site de Clientes e nas redes sociais da empresa (Facebook e Instagram) - Divulgação indireta pelos meios comunicacionais de <i>stakeholders</i> - Resposta a pedidos de informação telefónica e por email através do Contacto Center do ML - Resposta a pedidos de informação presencial pelos Gabinetes do Cliente existentes na rede do ML 	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de um microsite dispondo de FAQs, Q&As, textos e vídeos explicativos sobre o projeto e com notícias informando o ponto de situação das obras - Criação de novos canais de informação ao público nas redes sociais: Twitter e LinkedIn - Sessões de esclarecimento junto à população local e órgãos públicos e privados de relevância para o projeto (ISEG, JFs Estrela e Campo de Ourique) - Envio de cartas a todos os moradores das zonas de influência da obra fazendo o ponto de situação e solicitando autorizações para sondagens e peritagens às respetivas propriedades - Divulgação de folhetos explicativos sobre o projeto - Intervenção artística sobre a bras em tapumes - Intervenção em tapumes para divulgação dos espaços comerciais da zona de envolvimento aos mesmos - Introdução de sinalética - Publicação de anúncios em jornais, revistas e redes sociais
MM22 Atendimento ao público	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento telefónico pelo centro de atendimento já existente - Resposta a pedidos de informação presencial pelos Gabinetes do Cliente existentes na rede do ML - Resposta a pedidos de informação telefónica e por email através do Contacto Center do ML - Endereços de email já existentes, atendimento@metrolisboa.pt e comunicacao.institucional@metrolisboa.pt - Canal no site para reclamações, sugestões e pedidos de informação - Interação com os perfis do ML nas redes sociais Facebook e Instagram 	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de uma linha telefónica/Atendimento telefónico destinados exclusivamente para o efeito - Criação de um endereço de email destinado exclusivamente para o efeito, linha.circular@metrolisboa.pt - Criação de novos canais de atendimento na rede social Twitter - Criação de um espaço de atendimento provisório e dedicado ao esclarecimento de questões



2. Caracterização das principais ações:

2.1. Abordagem a stakeholders-chave

O Metropolitano de Lisboa deverá reunir pessoalmente com os principais stakeholders com maior peso institucional para efetuar ponto de situação.

2.2. Promoção de sessões de esclarecimento

Promoção de sessões públicas de esclarecimento em locais chave do projeto (com marcação prévia).

Nestas sessões poderão estar presentes representantes do ML e do empreiteiro que possam explicar aos interessados o âmbito deste projeto e questões práticas relacionadas com as obras: localização, o que vai ser feito, como vão ter impacto na vida das pessoas, as vistorias que serão feitas, calendarização e eventuais afetações à população, designadamente a afetação das acessibilidades.

Envolveremos, igualmente, os organismos institucionais dos locais de obra (câmaras, Juntas de Freguesia, etc)

Numa lógica de transparência, também se prevê emitir via streaming as sessões ou gravar as sessões e disponibilizar na íntegra, no canal de YouTube do ML, bem como fornecer às juntas de freguesia se assim o desejarem.

2.3. Comunicação one-to-one com a população

Explicação geral e abrangente do que será o Plano de Modernização e Expansão através de contactos mais personalizados, convidando-os a inscreverem-se nas sessões de esclarecimento que forem sendo desenvolvidas e informar todos os canais comunicacionais existentes de divulgação de informação.

2.4. Envio de cartas a comerciantes e moradores

Envio de cartas a comerciantes e moradores das zonas de influência mais próximas das futuras estações e dos túneis do ML, dando conhecimento do projeto, dos empreiteiros adjudicatários e das vistorias a realizar.

Nota: existem preocupações ambientais com a utilização excessiva de papel. Tendo em conta esta situação, as cartas serão impressas em papel 100% reciclável ou reciclado.

2.5. Folhetos

Edição e produção de folhetos sobre o projeto a disponibilizar em locais de atendimento ao público como hotéis, comércio, serviços públicos de Lisboa, estações de Metro, Câmaras e Juntas de Freguesia envolvidas.

Nota: existem preocupações ambientais com a utilização excessiva de papel. Tendo em conta esta situação, os folhetos serão impressos em papel 100% reciclável ou reciclado.



2.6. Vídeos de apresentação do projeto

Serão produzidos e divulgados nas redes sociais (que permitem uma elevada proliferação da informação) vídeos simples e curtos que expliquem questões chave para a apresentação do projeto de expansão do ML.

Estes vídeos serão, ainda antes da divulgação externa, partilhados com os trabalhadores do ML para que também estes tenham um conhecimento abrangente e verdadeiro sobre este projeto.

2.7. Criação de um espaço de atendimento nos estaleiros

O ML poderá vir a criar um espaço de atendimento provisório e dedicado ao esclarecimento de questões relacionadas com o projeto de expansão da rede, num ou mais estaleiros, ou em espaços de proximidade das obras e funcionar como um instrumento de proximidade com a população.

2.8. Outros canais de atendimento

Todas as questões relativas ao projeto de expansão poderão ser enviadas das seguintes formas:

- por email/formulários de contacto existentes no site ML e no Microsite sobre a expansão
- por email para o endereço linha.circular@metrolisboa.pt (criado para este efeito)
- por telefone para o Atendimento Telefónico disponibilizado para essa matéria

