

Programa de Ampliação e Modernização da Infraestrutura e Oferta
Educativa para Garantir o Direito de Aprender no Estado do Pará
(BR-L1548)

ANEXO I
PLANO DE CONSULTA

Comunidade Rio Urubuêua Fátima
Município de referência – Abaetetuba (PA)

Janeiro 2023

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PARTES INTERESSADAS	8
3. ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE URUBUEUA FÁTIMA	12
3.1 Desenho de Engajamento: Princípios e Abordagem	14
3.1.1 Princípio 1: Respeitar as características socioculturais dos ribeirinhos	14
3.1.2 Princípio 2: Considerar os representantes das comunidades do entorno como partes legítimas do processo.	14
3.1.3 Princípio 3: Considerar o deslocamento das partes interessadas	15
3.1.4 Princípio 4: Considerar aspectos de idade e gênero	15
3.1.5 Princípio 5: Reconhecer os direitos e o conhecimento dos ribeirinhos	16
3.1.6 Princípio 6: Criar um processo de aprendizagem mútua	16
3.1.7 Princípio 7: Garantir transparência e comunicação dos resultados	16
3.1.8 Princípio 8: Construir sobre sistemas existentes	17
3.1.9 Princípio 9: Proporcionar oportunidades para reclamação e denúncias – Mecanismo de Reparação de Queixa (MRQ)	17
3.2 Aproximação e nível de participação	18
3.2.1 Atividades de engajamento	19
4. MODELO DE FACILITAÇÃO/MEDIAÇÃO	23
4.1 Facilitação de Reunião	24
4.2 Abordagem Participativa	25
5. IMPLEMENTAÇÃO	27
5.1 Engajamento inicial	28
5.2 Recursos humanos e materiais	28
6. MECANISMO DE REPARAÇÃO DE QUEIXAS (MRQ)	30

6.1 Objetivo_____	31
6.2 A construção do mecanismo de forma participativa _____	32
6.2.1 Etapa 1: receber e reconhecer uma reclamação _____	32
6.2.2 Etapa 2: avaliar, atribuir responsabilidade e investigar _____	32
6.2.3 Etapa 3: consultar e implementar a resolução _____	33
7. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO _____	34

Aviso: As fotos utilizadas neste documento foram tiradas pela equipe técnica com consentimento da comunidade.



Esse Plano de Consulta faz parte da Avaliação Sociocultural (CSA em inglês) elaborada por consultoria independente para um empréstimo solicitado pela Secretaria de Educação do Estado do Pará a ser financiado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). O objetivo é atender o Componente 1 do Programa BR-L1548 - Cobertura e Qualidade da Infraestrutura de Educação, a ser implementado nas comunidades indígenas e tradicionais indicadas e representadas por uma amostra. Desta forma este documento é parte da avaliação elaborada e deve ser executado em consonância com as questões apontadas.

A consulta transparente e significativa às principais partes interessadas é um elemento imprescindível tanto do processo decisório prévio e bem fundamentado, quanto da boa governança do Programa. No Brasil, o processo de consulta relacionado ao planejamento, aprovação e implementação de projetos que possam afetar povos indígenas e comunidades tradicionais é uma exigência legal. Além disso, o BID, como instituição financeira internacional, adota políticas e procedimentos para incorporar a consulta às partes interessadas, em especial quando se trata de povos indígenas e comunidades tradicionais, que devem ser cumpridas, monitoradas e registradas como parte importante dos documentos formais do contrato com o mutuário, conforme indica o Padrão de Desempenho Ambiental e Social 7 (PDAS 7) Povos Indígenas.

Nos programas financiados pelo BID, a consulta às partes interessadas é responsabilidade do mutuário. O BID tem a responsabilidade de assegurar que ele mantenha conformidade com as políticas e requisitos pertinentes ao longo de todo o ciclo do Programa, além de funções complementares às do mutuário, que são: explicar, assessorar, prestar assistência e verificar.

Entre os principais objetivos e benefícios da implementação do Plano de Consulta às partes interessadas destacam-se:

- Registra os pontos de vista e percepções das pessoas afetadas pelo Programa e oferece uma forma de levar em consideração suas opiniões e preocupações como contribuições para aprimorar o planejamento e a implementação do Programa, evitando ou reduzindo seus impactos adversos e ampliando os benefícios;
- Permite que as partes envolvidas compreendam seus direitos e responsabilidades em relação ao Programa;
- Transparência e participação das partes interessadas contribuem para aumentar a confiança, a aceitação do Programa e a apropriação local, que são essenciais para a sustentabilidade dos projetos e seus resultados no desenvolvimento, neste caso nos serviços de educação.

Neste contexto, de forma complementar, cabe evidenciar que muitas vezes o mutuário apresenta preocupação de que o processo de consulta possa atrasar o planejamento e a implementação do Programa, apontando aumento de custos, evidenciando tensões pré-existentes e/ou gerando expectativas desproporcionais à capacidade organizacional. Essas preocupações são válidas, mas evitar a interação participativa com as partes interessadas não elimina esses problemas. Pelo contrário, isso pode exacerbá-los e fomentar suspeitas

que geram conflitos, judicializações e até paralisação do Programa. O BID considera que a boa consulta às partes interessadas não é uma simples obrigatoriedade, mas também agrega valor real ao Programa e contribui para uma sociedade mais justa, que respeita os diferentes modos de vida. Como contribuição geral ao processo de consulta, esta equipe sugere:

- a) Assegurar que a preparação e o processo de consulta às partes interessadas comecem o mais cedo possível no ciclo do Programa e não se limite a reuniões decisórias de meio período. A consulta às partes interessadas requer participação, o que demanda tempo adequado de escuta e negociação. Se o processo começar muito tardiamente, não haverá tempo suficiente para realizar as consultas de forma eficiente, o que essencialmente implica na consideração legítima das opiniões e preocupações dos comunitário vinculadas às decisões relacionadas ao Programa, planejamento e implementação e medidas de mitigação de riscos. O momento das consultas e todo o processo precisam ser cuidadosamente mapeados e o cronograma deve coincidir com os requisitos de divulgação, aprovação e outros marcos do Programa. Um erro frequente é encarar a consulta como um item separado e não relacionado com outros elementos de planejamento do projeto, como adaptações culturais da arquitetura por exemplo, e considerá-la apenas um procedimento informativo;
- b) Os atrasos e custos podem ser reduzidos se houver clareza em relação aos requisitos e boas práticas e assegurando que a comunidade e o mutuário, responsável pela consulta, disponha das competências e recursos necessários para gerir o processo. Não raro, os atrasos são causados por planejamento ou implementação deficiente do processo de consulta, em que a carência de competências ou a escuta insuficiente das considerações ambientais ou socioculturais no processo decisório podem levar a erros dispendiosos;
- c) O princípio da proporcionalidade deve nortear o grau de esforço implementado no processo de consulta. No caso do Programa BR-L1548 em tela, definido como categoria B¹, o risco é moderado e deve contar com um diálogo de duas vias com as partes interessadas afetadas e não simplesmente divulgação de informação. Como descrito no documento de avaliação sociocultural, além dos programas de Gestão Ambiental e Social obrigatórios para o componente de obras, tendo em vista os aspectos legais, normativas e políticas ambientais do BID, a análise da amostra representativa com povos indígenas e comunidades tradicionais indica diretrizes de medidas específicas, dadas as especificidades socioculturais, socioambientais e prerrogativas de direitos das comunidades e devem ser respeitadas e dialogadas no processo decisório junto às comunidades.

¹ Programas que apresentam impactos ambientais e/ou sociais potenciais e riscos que são menos adversos do que os de uma categoria A e que são geralmente limitados ao local do projeto, em grande parte reversíveis e podem ser mitigados através de medidas disponíveis e viáveis de serem implementadas no ciclo do programa.

Por fim, destaca-se que este documento busca ser um guia para implementação do Plano de Consulta junto aos ribeirinhos da comunidade Rio Urubuêua Fátima e comunidades do entorno que utilizam o serviço de educação, e destaca as principais informações que devem ser consideradas para o planejamento do mutuário e etapas que devem ser seguidas para sua implementação. Espera-se com isso contemplar itens importantes que não podem faltar e que são parte dos requisitos obrigatórios para um processo efetivo. Como trata-se de um plano direcionado para a comunidade Rio Urubuêua Fátima, localidade visitada pela equipe técnica em etapa considerada de pré-consulta, ou diagnóstico sociocultural, ele sistematiza informações importantes que foram dialogadas em campo, relacionadas ao modo de vida da comunidade e suas principais vulnerabilidades, e aponta diretrizes dialogadas com as famílias, em especial as medidas sugeridas para reduzir riscos, mas que de forma alguma devem ser consideradas únicas e definitivas, pois devem ser abordadas com os comunitários no processo de diálogo e nos momentos decisórios quando da implementação do processo de consulta livre, prévia e informada (CLPI) pelo mutuário.

2. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PARTES INTERESSADAS



A identificação das partes interessadas requer a compreensão básica sobre a natureza do Programa e do contexto local. Um dos principais objetivos da análise das partes interessadas é identificar com clareza aqueles que podem ser afetados negativamente pelos riscos/impactos do Programa ou injustamente excluídos de seus benefícios. Pessoas, grupos, organizações, entes federativos, pessoas chave etc., a avaliação prévia indica quem são as partes interessadas que devem ser engajadas no Plano de Consulta.

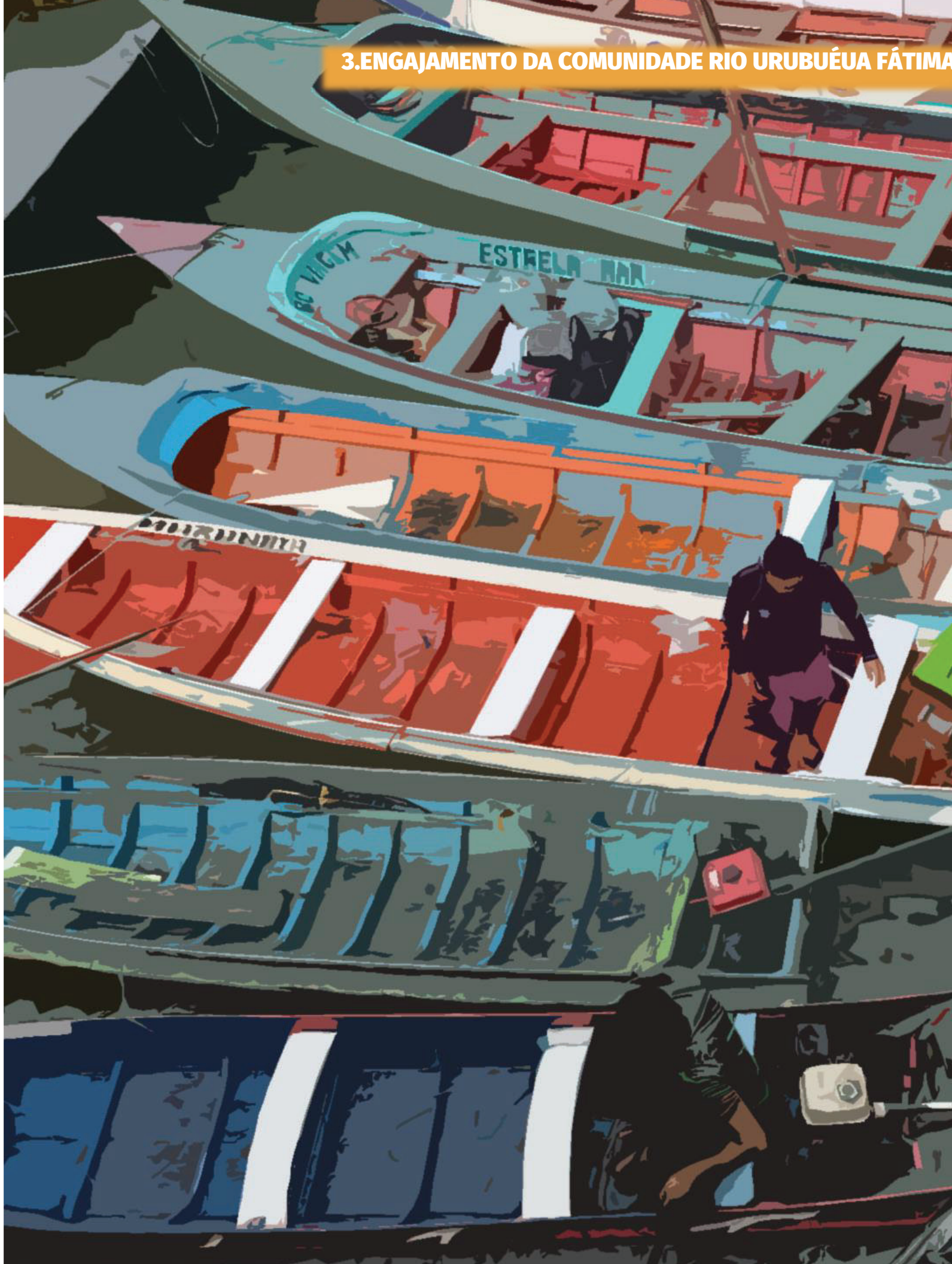
Em diálogo com os ribeirinhos da comunidade foi possível identificar um pequeno grupo de partes interessadas que deve ser engajado para o processo de consulta por se relacionar de alguma forma com o programa de infraestrutura escolar a ser implementado na comunidade. Na **Tabela 1** seguem sistematizadas as partes interessadas, sua área de atuação, interesses e/ou contribuição ao processo. Cabe evidenciar que na primeira etapa do Plano de consulta podem ser alinhadas as fases de participação de cada parte interessada, não sendo obrigatório a participação em todas as etapas. Cabe em diálogo esta definição e interesse dos ribeirinhos e mutuário a participação em momentos decisórios.

Tabela 1 - Identificação das partes interessadas.

Partes Interessadas	Informações Adicionais	Área de Atuação	Potenciais Preocupações ou Contribuições com o Programa
Famílias da comunidade Rio Urubuêua Fátima	Famílias que não são ligadas a instituições e governança, mas são parte da comunidade Rio Urubuêua Fátima. Deve ser institucionalizado um quórum mínimo para as reuniões.	Famílias que compõe a comunidade e são articuladas pelas outras partes interessadas do processo.	Interesse nas reflexões acerca da obra em suas diferentes etapas. Gostariam de contribuir no projeto arquitetônico e na operação da escola, em especial a questão do transporte escolar e processo de mitigação de impactos e no monitoramento das decisões.
Liderança Católica (Jacó) e Liderança Evangélica	Lideranças que organizam ações religiosas e coletivas na comunidade e são importantes articuladores na comunidade.	A liderança católica é responsável pelo espaço comunitário indicado para construção da obra, onde se encontra a igreja, o centro comunitário e o poço de água potável coletivo.	Interesse nas reflexões acerca da obra em suas diferentes etapas, em especial gostaria de contribuir na etapa de planejamento e implantação, quando a obra pode causar impactos no açaizal comunitário e nas atividades do espaço coletivo da comunidade – festas, missas e acesso a água potável.
Sra. Marizete, atual secretária vinculada a colônia de pesca	Liderança responsável pela articulação dos interesses dos pescadores artesanais da comunidade e entorno direto.	A secretaria conhece e articula os pescadores em prol de pautas da classe e é uma importante articuladora entre as famílias.	As preocupações são relacionadas a articular as famílias para participação no processo de consulta da implantação e operação da escola. Muitos pescadores que possuem barcos são contratados para fazer o transporte escolar.

Partes Interessadas	Informações Adicionais	Área de Atuação	Potenciais Preocupações ou Contribuições com o Programa
Sr. Célio, representante atual da ARQUIA (Associação dos Remanescentes de Quilombos das Ilhas de Abaetetuba)	A associação representa as famílias dos territórios quilombolas na região insular. As comunidades quilombolas que utilizam o serviço escolar de Urubuêua Fátima são: comunidade quilombola de Assacu e Costa do Assacu, Comunidade Quilombola de Boa Vista (famílias do furo Xinguzinho).	Atua nas questões que afetam as comunidades quilombolas da região insular.	Interesse na infraestrutura escolar e nas etapas da obra – implantação e operação. Gostaria de contribuir no processo de consulta para evitar riscos na circulação das pessoas especialmente as crianças que frequentam a área, contribuir no projeto e na etapa de operação da escola, especialmente nas questões de transporte escolar.
Sra. Viviane, atual representante local do Sindicato do Açai (Sindicato dos trabalhadores rurais)	Liderança responsável pela articulação dos interesses dos extrativistas de açai da comunidade e entorno direto.	A representante conhece e articula os extrativistas em prol de pautas da classe e é uma importante articuladora entre as famílias.	A representante pode auxiliar na articulação das famílias para participação no processo de consulta e contribuir nas reflexões sobre a medida relacionada a escolha do local da obra, para evitar perdas de área de açaizal comunitário.
Secretaria Municipal de Educação (Semec) de Abaetetuba	Secretaria responsável pelo ensino fundamental I na comunidade Rio Urubuêua Fátima e pelo prédio da escola municipal onde hoje funciona o fundamental II e SOME. Considerar a coordenadora da educação no campo, diretora da escola local e professores que são da comunidade.	A escola municipal é o único equipamento público da comunidade que articula encontros e a comunicação com as famílias dos alunos. A diretora da escola e funcionários são articuladores valiosos da comunidade.	A participação da Semec não é vinculante no processo. Sua participação institucional é relevante devido a articulação com a gestão municipal. A escola municipal é um espaço importante de articulação comunitária, devido presença diária de alunos e funcionários da comunidade. No mais, sua participação gera aprendizado sobre a aplicação da consulta livre, prévia e informada, um direito das comunidades que trabalham.

3. ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE RIO URUBUÊUA FÂTIMA



O objetivo geral do engajamento da comunidade Rio Urubuêua Fátima e representantes das comunidades do entorno direto no Programa proposto é garantir a aceitação² e efetiva inclusão³ dos grupos que compõem a comunidade e utilizam o serviço de educação, além de terem participação, interesse e direitos relacionados à execução do Programa e aqueles que serão afetados positiva ou negativamente pelo projeto. O principal objetivo deste plano é apresentar uma estratégia de engajamento para as partes interessadas no processo de consulta do Programa.

O engajamento pode ser pensado por etapas do Programa, que de forma geral pode ser Pré-Planejamento, Planejamento, Instalação e Operação⁴. Cada uma dessas etapas pode ser subdividida em diferentes atividades de troca de informações, diálogo, reflexões e processos decisórios, seguindo um cronograma previamente dialogado e dotada de registros escritos e visuais. Além desse objetivo geral, o engajamento pretende cumprir objetivos específicos, que seguem elencados a seguir:

- a) **Transparência.** Quando as partes interessadas souberem o que se espera deles em cada etapa do Plano de Consulta, terão mais confiança no Programa a ser executado (legitimidade). Como o projeto de infraestrutura ainda está em fase de pré-projeto, é importante fornecer informações adequadas e com tempo suficiente em cada etapa, captando contribuições e reclamações. No geral, a etapa de planejamento pode requerer mais tempo no que diz respeito à avaliação do local da obra e sobre o projeto arquitetônico.
- b) **Capacitação.** O engajamento das partes interessadas deve aumentar a capacidade de garantir que todos possam participar, especialmente jovens, mulheres e idosos. Para isso, a cada etapa é importante evidenciar o conteúdo didático da atividade permitindo que fique claro que o objetivo é o pleno entendimento de todos.
- c) **Responsabilidade.** Engajar a comunidade em todas as etapas do Programa para melhorar a apropriação e a corresponsabilização, em especial nos momentos decisórios. Cabe evidenciar que decisões podem ser revistas, principalmente no que tange às medidas, devendo essas ser reavaliadas ao longo de todo o processo. Mas quando estão relacionadas a processos estruturais deve ser evidenciado seu caráter definitivo e ser proposto maior tempo de reflexão, caso pertinente.
- d) **Consentimento livre, prévio e informado.** Este consentimento será dado engajando ativamente os comunitários interessados no planejamento, concepção, implantação e operação do projeto.

² Inclusão aceitável: as partes interessadas concordam com o processo e o método de engajamento das partes interessadas.

³ Inclusão efetiva: as partes interessadas entendem o projeto proposto e podem dar uma contribuição valiosa de acordo com um papel definido.

⁴ O cronograma do mutuário deve contemplar uma etapa prévia ao planejamento, onde o local da obra e diálogos sobre o projeto arquitetônico será definido, considerar esta etapa no Plano de Consulta junto a comunidade. Estas atividades levam mais tempo de diálogo.

3.1 Desenho de Engajamento: Princípios e Abordagem

Um plano de engajamento das partes interessadas bem desenhado adere a vários princípios que devem estar alinhados com todos os responsáveis e envolvidos no Programa e no processo de consulta da parte do mutuário. Esses princípios derivam de leis e normas nacionais e internacionais relevantes, do PDAS 7 Povos Indígenas do BID e da situação atual da comunidade Rio Urubuêua Fátima e comunidades do entorno. Os princípios são discutidos a seguir.

3.1.1 Princípio 1: Respeitar as características socioculturais dos ribeirinhos

Os ribeirinhos da comunidade têm governança comunitária e modo de vida dependente dos recursos naturais disponíveis no seu território, que são a base sociocultural da sua visão de mundo e de seus sistemas produtivos. Devido ao processo em tela, considerar como partes interessadas representantes das comunidades próximas, que utilizam os serviços e equipamentos públicos de educação, como legítimos na participação dos processos de consulta. Ainda, é importante lembrar que eles mantêm relações de aliança e de parentesco, as quais são fundamentais para coesão do grupo e arranjos produtivos da região.

Assim, é preciso alinhar a forma mais adequada para os momentos de tomada de decisão durante o processo, o que inclui: (i) as pessoas/grupos escolhidos para participar do processo. Esta questão é importante de ser alinhada no início do processo, para que as pessoas ou grupos estejam sempre presentes e possam tomar decisão e o façam de forma legítima. É preciso dialogar sobre as atividades já desempenhadas por esta pessoa e da disponibilidade de sua presença; (ii) o tempo necessário para a tomada de decisões. Decisões sem aderência e participação podem ser prejudiciais e pressionar o grupo pode gerar conflitos, sendo um risco para o Programa. Recomenda-se evidenciar a possibilidade de dialogar sobre um prazo para o retorno nestes momentos mais críticos e contribuir com mais informações, escritas e visuais, sobre o tema para discutirem entre as famílias; e (iii) o processo pelo qual as decisões são tomadas. A governança das comunidades é articulada através das associações de classe e lideranças religiosas, e a depender do tema, muitos são os mecanismos de decisão, como consenso ou voto por maioria. Alinhar este formato é importante e apesar da necessidade de aceitar o que for definido, recomenda-se expor a necessidade de se contemplar neste momento a opinião de pessoas que representam os diferentes aspectos de gênero e de idade.

3.1.2 Princípio 2: Considerar os representantes das comunidades do entorno como partes legítimas do processo.

A obra será implantada na comunidade Rio Urubuêua Fátima, mas as comunidades do entorno utilizam os serviços de educação e, portanto, as famílias circulam na comunidade,

seja na escola municipal, festas no centro comunitário e igreja católica. Apesar dos riscos afetarem de forma desigual estes dois grupos, ambos precisam se sentir parte relevante no processo. Quando algum processo decisório evidenciar estas diferenças, recomenda-se auxiliar⁵ para minimizá-las contribuindo para que o processo contemple os dois grupos nas decisões e reflexões. É preciso compreender que as comunidades do entorno podem se considerar desfavorecidas por não terem a infraestrutura construída em sua comunidade. Caso estas diferenças guiem o processo, não haverá interesse na participação dos membros das outras comunidades, o que pode deflagrar impactos não esperados pelo Programa. Reverter este quadro será uma prioridade para evitar os impactos negativos sobre coesão social das comunidades.

3.1.3 Princípio 3: Considerar o deslocamento das partes interessadas

Deve-se fazer um esforço extra e dispor de recursos e/ou meios para garantir presença dos representantes da comunidade e das outras comunidades nas reuniões no processo de consulta. O deslocamento na região é um fator desagregador. Quando for elaborado um cronograma prévio de atividades com os envolvidos, deve-se garantir que eles estarão presentes, incluindo a garantia de articulação prévia e do deslocamento. O processo de consulta e o Programa, haja visto sua operação, não devem discriminar grupos ou comunidades de partes interessadas devido à dificuldade de articulação e deslocamento. Estes grupos são afetados pela obra e também pela operação da infraestrutura escolar, e tem dúvidas que precisam ser ouvidas e incorporadas ao processo de consulta e decisões.

3.1.4 Princípio 4: Considerar aspectos de idade e gênero

A implementação da infraestrutura escolar, em especial durante sua etapa de implantação, pode afetar homens, mulheres e jovens de formas diferentes, especialmente porque eles têm expectativas diferentes. Na comunidade as mulheres assumem grande parte das funções de articulação comunitária, sendo lideranças nas associações de classe na região. Todos desejam contribuir sobre a obra e possíveis medidas para os riscos, o que é valioso no processo de mitigação e operação. O Programa, deve considerar as diferenças de participação relacionadas a: (i) as inseguranças de homens e mulheres de diferentes idades; e (ii) papel que desejam desempenhar na gestão e monitoramento das medidas.

⁵ Este tema será abordado neste documento, mas é importante que seja instituída uma pessoa do mutuário como referência pela mediação e contato com a comunidade ao longo do processo, que pode contar com a ajuda de colegas e outras pessoas responsáveis que estarão presentes também fazendo contribuições. Outra pessoa importante será a responsável pelos registros do processo, haja visto que serão solicitadas evidências do cumprimento pelo BID.

3.1.5 Princípio 5: Reconhecer os direitos e o conhecimento dos ribeirinhos

O mutuário, em todas as fases do processo de consulta e de implementação do Programa na comunidade, deve conhecer e garantir os direitos fundamentais das comunidades ribeirinhas em especial o direito de tirar suas dúvidas, garantindo que as informações repassadas sejam adequadas e acessíveis, e de opinar, tendo como norteador sua autodeterminação⁶. Em virtude desse direito o Programa e as medidas devem ser dialogados respeitando as lideranças locais e seus conhecimentos e expectativas em relação a processos construtivos e matéria prima a ser utilizada na obra visando sua sustentabilidade e durabilidade. Cabe evidenciar que na comunidade nos foi relatada a presença de jovens com deficiência física que são impossibilitados de frequentar a escola municipal devido a falta de acessibilidade do trapiche que liga o rio a estrutura escolar. A educação deve ser inclusiva, e isso se reflete no projeto arquitetônico, professores e jovens têm o direito de serem ouvidos e contribuir nos aspectos construtivos da infraestrutura escolar.

3.1.6 Princípio 6: Criar um processo de aprendizagem mútua

Os envolvidos diretamente no processo de consulta e nas atividades de engenharia do componente de infraestrutura do Programa devem se esforçar para compreender as inseguranças e os riscos aos quais os ribeirinhos estão sujeitos com a obra a ser executada em local de uso coletivo e presença de trabalhadores externos. Muitas vezes as referências externas tendem a minimizar os problemas elencados e por vezes os ribeirinhos podem se sentir inseguros em apontar problemas onde o mutuário não enxerga, o que reflete a insegurança da comunidade com a possibilidade de que não seja construída a escola.

Esta questão deve ser de máxima atenção. Muitas vezes a comunidade, por precisar muito do serviço, acaba não participando do processo de reflexão sobre possíveis problemas. As pessoas envolvidas devem estimular tal reflexão e reforçar que o Plano de Consulta não tem o objetivo de validar a realização da obra, mas sim permitir que ela seja feita da melhor forma possível em respeito ao modo de vida e inseguranças dos comunitários. Ouvir e aprender uns com os outros será fundamental no Programa e a aprendizagem mútua estimula um processo de avaliação e feedback contínuos. Isso retorna para o mutuário no sucesso do Programa, e na gestão do serviço ofertado após a obra concluída.

3.1.7 Princípio 7: Garantir transparência e comunicação dos resultados

O processo de consulta e as informações sobre a obra devem ser claras e acessíveis a todas as partes interessadas. As partes interessadas devem ser continuamente informadas sobre qual objetivo deste processo e o que é esperado delas. Esta questão é relevante quando forem previstas reuniões com grande espaço de tempo entre elas. A cada reunião deve ser

⁶ A autodeterminação é o princípio que garante as comunidades tradicionais o direito de se autogovernar, realizar suas escolhas sem intervenção externa, exercendo o direito de determinar seu desenvolvimento socioeconômico dentro de seu território, respeitadas as regras que regem o sistema de uso dos Projetos Agroextrativistas.

informado o objetivo, retomar as etapas executadas, os resultados alcançados, a atual etapa e os objetivos daquela reunião. Estimular acordos e reforçá-los, disponibilizar alimentação e transporte e providenciar a cada finalização um processo de avaliação, onde todos possam se expressar em relação ao que acharam da reunião e o que vem entendendo do processo são práticas recomendadas. Estas avaliações serão indicadores sobre o processo geral, para compreender o grau de entendimento e as questões que precisam ser reforçadas ou revistas. Isso significa não apenas o único componente em que o stakeholder se engaja, por exemplo, mas também todos os outros componentes do projeto.

3.1.8 Princípio 8: Construir sobre sistemas existentes

O projeto deve se basear em estruturas sociais existentes para engajamento das partes interessadas. Os professores e funcionários da escola municipal são respeitados internamente, já se articulam para diversas atividades e compõem uma rede junto com alunos. Estes indivíduos podem ser chave para informar, facilitar discussões e estimular a contribuição das partes interessadas. Esses grupos/indivíduos devem ser identificados nas reuniões de consulta e deverão ser acessados estrategicamente para promover o engajamento.

3.1.9 Princípio 9: Proporcionar oportunidades para reclamação e denúncias – Mecanismo de Reparação de Queixa (MRQ)

O projeto deve criar oportunidades para que os ribeirinhos, considerados seus aspectos de gênero e idade, possam fazer reclamações e denúncias, anônimas ou não, e que seja efetivo, adequado culturalmente e que tenha um espaço específico reservado ao retorno pelo mutuário de respostas às reclamações e denúncias. Muitas denúncias requerem reparação e/ou medidas específicas e imediatas e elas devem ser efetivas em respeito às salvaguardas e ao processo de participação e confiança que está sendo estimulado. Denúncias relacionadas à má conduta de trabalhadores, por exemplo, no geral não são realizadas por receio que o Programa seja cancelado.

O mutuário deve estimular o uso de mecanismos de denúncia e reclamação e reforçar que este mecanismo não tem o objetivo de paralisar a obra, mas sim permitir que ela seja executada com respeito ao modo de vida e inseguranças dos comunitários. As equipes do Programa, do Plano de Consulta e de engenharia, precisam estar preparadas para ouvir as queixas das pessoas sem se colocar na defensiva, sem levantar dúvidas e dar retorno adequado. O mecanismo de Reparação de Queixas (MRQ) no nível da obra constitui uma parte formal⁷ e importante da prevenção e gerenciamento do risco ambiental e social e deve ser desenhado com as partes interessadas, sendo uma das atividades programadas na etapa de planejamento.

⁷ Em alguns momentos o BID solicitará um relatório sobre as reclamações e denúncias, bem como a descrição do retorno dado pelo mutuário as comunidades ribeirinhas.

Neste quesito é imprescindível expor aos comunitários (partes interessadas) que se algo não foi respondido ou resolvido de forma adequada, eles podem acessar as instituições de defesa para fazer uma denúncia, quais sejam: Ministério Público Estadual (MPE). Esta transparência no diálogo dá segurança e promove um laço de confiança no Programa.

3.2 Aproximação e nível de participação

O ponto de partida do esforço de engajamento das partes dentro do processo de consulta é a fase de planejamento da obra proposta. Esta etapa envolve questões importantes relacionadas ao alinhamento de propósito do Plano de Consulta, a forma de participação das partes interessadas, cronograma adequado à realidade da comunidade, diálogo sobre o projeto arquitetônico, escolha e avaliação do local da obra e medidas que interfiram no planejamento da obra, como alojamento de trabalhadores, canteiro de obras, medidas de isolamento da área etc. Todas as atividades que devem ser previstas para etapa de implantação da obra. Em geral essa é a etapa que dura mais tempo, no entanto o engajamento das partes ocorrerá em todas as fases do projeto - planejamento, construção, operação - até que o projeto esteja totalmente operacional.

Cabe evidenciar que na comunidade em tela deve existir uma etapa de pré-planejamento associada a escolha do local, medidas relacionadas a reduzir impactos e projeto arquitetônico, isso deve ser considerado uma etapa de consulta. A participação deve ser contemplada em diferentes níveis, devendo ocorrer em toda e cada etapa, seguindo um contínuo:

- a) O primeiro nível é o **compartilhamento de informações** e permite que as partes interessadas conheçam o Programa e se mantenham informadas sobre as etapas previstas, cronograma, número de pessoas envolvidas etc. Essa ação implica transferência de informações unidirecionais: do projeto para os comunitários. Com isso se dá oportunidade de dialogar internamente e de forma prévia e informada sobre o projeto, pois estão fazendo perguntas ao mutuário para processar informações e contribuir, nas próximas etapas, com as reflexões sobre riscos e medidas.
- b) O segundo nível inclui **consulta**. As consultas são momentos decisórios que serão previstos nas diversas fases de cada etapa. Nestas etapas, o mutuário, a partir de informações prévias sobre o Programa, os riscos identificados, medidas sugeridas na avaliação sociocultural, e diálogo estabelecido de forma prévia sobre o projeto, sugere medidas e/ou propõe alguma ação e ouve o retorno das partes interessadas. Essa ação implica transferência bidirecional de informações: o projeto oferecerá opções e ouvirá as partes até que haja uma decisão. Destaca-se que esta etapa toma mais tempo e não necessariamente, a depender do tema, deve ser decidida na mesma reunião. Atentar para os princípios descritos no item anterior para este nível de participação.

- c) O terceiro nível inclui **o diálogo**, o que inclui as partes interessadas em diálogo contínuo com o Programa. Neste nível de participação, o mutuário deve criar uma rotina sobre o andamento do Programa e medidas e estimular que as partes se envolvam por meio de diálogos, reflexões, questionamentos, denúncias etc. Caso os diálogos entrem em colapso, é uma evidência de que algum erro e/ou falha foi cometida e a sugestão é fazer uma avaliação global e/ou a apresentação de uma reclamação formal através do mecanismo de reparação de queixas.

Abaixo seguem detalhadas as atividades sugeridas para os diferentes níveis de engajamento das partes interessadas.

3.2.1 Atividades de engajamento

3.2.1.1 *Compartilhamento de Informações*

O compartilhamento de informações é o ponto de partida do esforço de engajamento das partes interessadas. O objetivo é fornecer informações adequadas sobre o Programa. Este processo unilateral pretende introduzir o Programa na comunidade e em específico, evidenciar o que é um processo de consulta que atua de forma paralela à obra. Cabe evidenciar que os ribeirinhos não têm experiência com processos de consulta, portanto nunca foram chamados a participar e opinar em projetos que podem afetar seu cotidiano, mesmo de forma positiva.

Neste contexto vale evidenciar que o mutuário deve fornecer as informações sem exaltar a importância da obra para comunidade, nem fazer julgamentos sobre os riscos previstos e a possibilidade ou não de continuidade da obra. Juízo de valor, como descrito, não faz parte dos princípios a serem adotados nos planos de consulta. O objetivo das atividades de engajamento é que as partes interessadas possam obter informações relevantes e detalhadas sobre o Programa que será implementado na comunidade.

As seguintes atividades são propostas para compartilhar informações com as partes interessadas:

a) Formalização do início do processo com as partes interessadas.

Nesta etapa deve-se considerar formalizar o início do processo às partes interessadas para que as pessoas, grupos e instituições possam se programar e entender o que está sendo proposto. Sugere-se formalizar informações básicas sobre o Programa, o início do processo de consulta e indicar que será marcada uma primeira reunião de informação na comunidade.

- ✓ Ofício direcionado às lideranças e representantes de classe. Esta comunicação formal é importante para registrar o início do processo, dar a devida importância ao processo de consulta e consultar a comunidade sobre a melhor data da primeira reunião, que deve durar no mínimo o dia inteiro. Neste ofício considerar a importante presença dos representantes da ARQUIA e famílias. Após o ofício, esta equipe sugere que seja feita

uma articulação presencial, devido às dificuldades de articulação das partes interessadas..

- ✓ Ofício à Secretaria de Educação do município de Abaetetuba, direcionado a coordenação das escolas rurais. Este ofício deve ser direcionado a convidar a Secretaria para participar da primeira reunião do processo de consulta, com a data já definida pelos comunitários, e deve descrever minimamente do que se trata o processo e os envolvidos. Lembrar que o órgão deve ter tempo de solicitar deslocamento e deve-se considerar estes prazos no cronograma da equipe.

b) Reuniões de Informações

A primeira reunião tem o objetivo de compartilhar informações, tirar dúvidas e informar as partes sobre cronograma, etapas da obra, trabalhadores previstos e evidenciar que será desenvolvido um Plano de Consulta com as partes interessadas para diálogo sobre as etapas, possíveis riscos e medidas. Nesta reunião, que deve durar no mínimo um dia inteiro, pretende-se explicar na primeira parte o que é o Plano de Consulta e como ele estará integrado à obra. Na segunda parte deve-se dialogar sobre o local da obra e a planta do projeto e de preferência deixá-la com os comunitários para que possam conversar acerca de proposições que possam fazer ao projeto arquitetônico, o que é garantido na etapa de planejamento. Esta ação nesta etapa estimula a participação e evidencia o caráter participativo e consultivo do Programa. Deve-se também considerar a alimentação dos participantes nas reuniões como responsabilidade do mutuário.

Lembra-se que reuniões com duração de no mínimo um dia inteiro e no máximo dois são o melhor formato para compartilhar informações, haja vista as funções das lideranças e famílias na comunidade.

Deve ser evitado informações relevantes via mensagem de aplicativo. Esta comunicação só deve ser utilizada para confirmação de datas e informações específicas. Esta comunicação centraliza informação e coloca a responsabilidade sobre uma só pessoa.

Reuniões serão marcadas ao longo do processo, nas diferentes etapas, e servem para fornecer informações direcionadas a etapa e fase do Programa. Reuniões específicas para partilhar Informações sobre o Programa, riscos identificados, medidas consideradas pertinentes e cronograma para monitoramento avaliação da obra e medidas, durante a etapa de implantação, são consideradas relevantes para maior tempo de troca de informação entre mutuário e as partes.

Por fim, deve ser considerado uma etapa anterior ao planejamento, que necessite a escolha e definição adequada do local da obra, deve ser fortemente evitado que qualquer atividade seja feita sem o conhecimento e a anuência dos comunitários.

c) Material visual a ser elaborado

O recurso visual é uma relevante ferramenta para explicar processos e socializar a informação. Só a fala muitas vezes confunde e cai no esquecimento, em especial quando são muitas e diversificadas informações. Durante as reuniões pode e deve ser feito uso do Flip Chart, mapas e desenhos para evidenciar a explicação. Nesse sentido, pode ser solicitado o apoio de professores e jovens, caso entenda necessário. Após as reuniões, toda a informação que for considerada relevante de ser refletida entre os comunitários sugere-se deixar material na comunidade.

3.2.1.2 Consulta

Durante as reuniões de consulta, ou seja, reuniões marcadas com o objetivo decisório, para obter o consentimento e seguir para a próxima etapa ou atividade proposta, as partes interessadas apresentarão suas considerações, pontos de vista e dúvidas. As reuniões de consulta podem ocorrer em qualquer etapa em diferentes fases e devem seguir o mesmo formato das reuniões de informação, com exceção de que o conteúdo é diferente. O recomendado é que tudo que precisa ser decidido para o bom andamento do cronograma e planejamento do mutuário, deve ser concentrado na etapa anterior ao planejamento e também na etapa de planejamento, deixando a etapa de implantação do Programa para execução das medidas, monitoramento e avaliação. Nem sempre as etapas de consulta chegam a um consentimento em pouco tempo, dependerá das etapas anteriores. Deve ser previsto tempo no cronograma do mutuário para estas pausas (que podem durar horas ou dias) para se chegar a um consentimento sobre certo assunto.

Os conteúdos que devem ser tratados nesta etapa, de forma geral são: (i) o local da obra (ii) O projeto arquitetônico da escola, considerando a contribuição dos comunitários no material e questões de acessibilidade; (iii) possível contratação de mão de obra local e medidas direcionadas aos trabalhadores externos (protocolo sanitário, alojamento); (iv) medidas associadas a cada risco social; (v) avaliação ao fim de cada etapa, para obter consentimento de seguir com o Programa; (vi) reuniões para tratar de medidas de reparação de queixas e denúncias; (vii) acordos sobre a operação da infraestrutura, como transporte escolar, gestão do prédio e outras definições, sendo que tudo deve ser documentado.

A cada reunião de consulta, deve ser previamente definido o tema e como será dado consentimento de todos, pois opiniões contrárias podem permanecer firmes até o fim da reunião. Alinhar o formato pode ser relevante para momentos cruciais do cronograma da obra.

3.2.1.3 Diálogo

Nas fases de implantação (construção) da obra o mutuário deve manter diálogo constante com as partes interessadas ou representantes selecionados por estas. Nesta etapa deve ser definido um cronograma de reuniões de avaliação e monitoramento (da obra e das medidas) com tempo curto entre elas, com o objetivo de que problemas sejam capturadas no início e permanecem no nível local gerando resultados positivos e não causem novos impactos e/ou aumentem a significância dos identificados na avaliação sociocultural. Medidas podem causar impactos, devido a este fato medidas devem ter caráter adaptativo e devem ser revistas e monitoradas com este fim, mudarem ou se adaptarem em algum aspecto para evitar e/ou minimizar os impactos.

4. MODELO DE FACILITAÇÃO/MEDIAÇÃO



4.1 Facilitação de Reunião

Normalmente cada grupo tem um modelo de governança onde as decisões são tomadas em diferentes formatos, a depender do tema que está sendo discutido e a depender das oposições marcadas pelo grupo. Este processo deve ser respeitado pois faz parte das estratégias de coesão do grupo e das alianças forjadas historicamente na região.

O projeto deve incluir os seguintes aspectos para ser eficaz e cumprir as normas de consulta:

a) Seleção de um facilitador/mediador de reunião que deve ter as seguintes características:

- ✓ Compreender a história e realidade dos ribeirinhos na região;
- ✓ Entender a situação local e as experiências pretéritas para usar conceitos e exemplos que podem facilitar em momentos de falta de entendimento. Neste caso pode também solicitar na reunião que eles tragam exemplos de situações similares;
- ✓ Apoiar a discussão horizontal, valorizando a fala e contribuição de todos, e estimular a participação de homens, mulheres, jovens e idosos;
- ✓ Ter paciência para escutar e sensibilidade para captar de forma objetiva o que o interlocutor traz de contribuição ao que está sendo discutido;
- ✓ Evitar palavras de difícil compreensão a todos e quando elas forem necessárias explicar didaticamente e de forma objetiva seu significado;
- ✓ Usar de meios gráficos para apoiar as negociações, como desenhos e indicadores gráficos com o apoio do flip chart;
- ✓ Ter sensibilidade para entender momentos de pausa da reunião, momentos em que os comunitários precisem conversar entre eles e momentos em que é necessário decidir caminhos. Propor o encaminhamento e deixar os participantes decidirem a melhor opção para o momento;
- ✓ Caso pertinente, um bom jogo, dinâmica ou atividade lúdica ajuda as pessoas a se animarem e participarem de forma mais ativa nas reuniões. Lembra-se que este formato “eu falo e vocês sentados escutam” não estimula a participação e dá sono.

b) Observar e estimular que as reuniões, em especial nos momentos de consulta, contemplem uma quantidade representativa de homens, mulheres, jovens, idosos e lideranças. Estimular o diálogo sobre quórum mínimo das reuniões, pois isso é uma estratégia para evitar esvaziamentos e/ou que as reuniões, em especial as de consulta, fiquem centralizadas somente em algumas pessoas. Lembra-se que medidas são efetivas quando existe informação e responsabilidade de todos, e consentimentos são válidos quando respeitam as salvaguardas e tem a representatividade de todas as partes interessadas;

c) Horário e local do encontro:

As reuniões também devem ser agendadas em horário apropriados que permitam a participação de todos. Caso alguns grupos, em especial representantes das outras comunidades não participem, são necessárias consultas separadas para solicitar suas opiniões sobre o tema discutido;

d) Comunicado:

A reunião deve ser formalmente anunciada de forma apropriada e prévia, no mínimo uma semana antes e de preferência presencial por parte do mutuário dada a dificuldade local de articulação das partes interessadas. Deve-se procurar saber calendários de reuniões externas, encontros e outras atividades já programadas pelas lideranças que não permitiria a participação;

e) Tempo adequado:

Como já descrito, a tomada de decisão coletiva pode levar um bom tempo, a depender do tema. O projeto deve dar aos comunitários tempo suficiente para deliberar questões entre todos os grupos de interesse;

f) Relatório/registo da reunião: Os responsáveis devem elaborar a cada reunião um relatório com as seguintes informações, no mínimo: (i) temas discutidos; (ii) lista de preocupações levantadas para os temas discutidos; (iii) lista de decisões tomadas durante a reunião; e (iv) lista de participantes, com informação da comunidade de origem, sexo e idade.

4.2 Abordagem Participativa

A abordagem geral da facilitação é uma *abordagem participativa*, a qual permite que: todos participem, não apenas alguns; as pessoas permitem ao outro o espaço para pensar e falar, mesmo que ele demore ou reproduza a mesma fala de outra pessoa; pontos de vista opostos podem coexistir, e devem ser valorizados; as pessoas podem respeitar o ponto de vista um do outro, mesmo quando eles não concordam com elas.

O facilitador se concentrará em mover as partes interessadas de baixo nível de comprometimento com o processo para altos níveis de comprometimento. O método de facilitação depende do que é culturalmente aceitável. No entanto, o facilitador deve mediar sem interferir nas regras da comunidade e incluir alguns procedimentos para contemplar o cumprimento das diretrizes internacionais e nacionais descritas no Capítulo 3 da Avaliação Sociocultural, o que inclui:

- ✓ **Regra básica.** Explicar as regras básicas da reunião. Explicar os direitos das comunidades tradicionais em relação ao direito de consulta livre, prévia e informada, o direito de dizer não, inclusive. Explicar que alguns momentos serão decisórios e estimular que eles dialoguem sobre a forma como o acordo e consentimento de todos será alcançado. Para ajudar sugere-se ir inserindo os pontos no flip chart para visualização de todos;

- ✓ **Visão geral.** O facilitador apresenta o assunto, o objetivo do diálogo ou decisão e explica a contribuição de cada parte neste processo. Dessa forma, as partes interessadas entenderão qual é a sua contribuição de forma clara e onde se pretende chegar;
- ✓ **Compartilhamento de informações.** Compartilhar informações sobre o projeto proposto. Isso inclui uma discussão geral, após a qual a comunidade identifica os pontos importantes a serem discutidos. Essa fase termina com uma discussão sobre o conteúdo e execução do que está sendo proposto;
- ✓ **Identificar práticas e regras internas ao grupo.** Identificar de forma participativa as práticas e regras que devem ser consideradas na formulação e implementação do Programa e das medidas. Solicitar e documentar regras, bem como riscos associados e possíveis flexibilidades para remediar ou eliminar riscos potenciais;
- ✓ **Tomada de decisão.** Considerar tempo suficiente para a comunidade avaliar riscos, ameaças e oportunidades na definição sobre as medidas e durante a execução da obra e das medidas. Explicar detalhadamente o processo, incluindo as fases onde a participação da comunidade é necessária;
- ✓ **Mecanismo de reparação de queixas.** Tratar com clareza a necessidade de mecanismos de reparação de queixas, e estimular a reflexão sobre a necessidade e importância em relação à obra e a oportunidade dada a todos de se manifestarem, considerando a vergonha e insegurança de falar em plenária. Reclamações em relação a eventos atípicos da realidade das comunidades deve ser dialogado e é uma interlocução valiosa para corrigir problemas logo que eles ocorram;
- ✓ **Relatório de resultados:** O facilitador informa aos participantes como o relatório da reunião será compartilhado ou divulgado. Deve ser uma prática padrão compartilhar e discutir os resultados das reuniões e atividades;
- ✓ **Avaliação da reunião:** O facilitador reúne informações dos participantes para ver se as metas do encontro foram atingidas e avaliadas de forma colaborativa. Caso não tenha sido atingida, deve-se identificar pontos relevantes e estimular a reflexão de como eles podem ser melhorados nas próximas reuniões;
- ✓ **Próximos passos:** O facilitador explica aos participantes o que foi feito naquela reunião, expõe novamente o cronograma e as etapas do processo, atualizando seu momento atual e fala sobre os próximos passos que serão dados no processo, incluindo acordos de horário e melhor dia para o próximo encontro.

5. IMPLEMENTAÇÃO



5.1 Engajamento inicial

Para início do processo devem ser respeitadas a necessária articulação com todas as partes interessadas. Devem ser feitos esforços para uma articulação presencial do mutuário devido as especificidades locais e articular com as partes a melhor forma de promover os deslocamentos, que serão de responsabilidade do mutuário.

- **Hora marcada.** Deve ser agendada uma primeira reunião sobre o início do processo com as partes interessadas;
- **A pauta.** Nesta reunião inicial deve ser sugerida a pauta e averiguar se as lideranças tenham outros temas a serem discutidos na reunião;
- **Participação.** É imprescindível especificar que tipo de participação é necessária para as partes interessadas nas diferentes fases do projeto: antes do planejamento, no planejamento, construção e operação.

Esta primeira reunião será importante para alinhar informações básicas de engajamento das partes para outras reuniões, em especial se for possível valide um cronograma de médio prazo com as atividades previstas de engajamento da etapa inicial.

5.2 Recursos humanos e materiais

A responsabilidade geral pelo processo de engajamento das partes interessadas no processo de consulta é do mutuário. Os recursos necessários para a implementação devem ser previstos antes do início do processo, para que seja feito um planejamento inicial e compromissos possam ser acordados em campo, evitando cancelamentos e/ou descumprimento de acordos, pois isso seria colocar em risco todo o processo. Aqui citam-se alguns itens importantes que não devem ser esquecidos, mas com certeza eles serão acrescidos de muitos outros necessários ao mutuário para articular o processo. Para o engajamento das partes considerar:

a) Recursos Materiais:

- ✓ Recursos para deslocamento das partes interessadas, como recursos monetários para combustível ou transporte para deslocamento. Todas as pessoas só se deslocam via fluvial;
- ✓ Considerar uma previsão para alimentação dos participantes que estarão o dia todo disponíveis, deixarão suas atividades e o deslocamento para suas casas é via fluvial, dependem de transporte. Considerar dialogar com as partes na primeira reunião para alinhar este ponto. De qualquer maneira, o mutuário deve prever uma alimentação durante a reunião, para pausas durante o processo de diálogo.
- ✓ Material de apoio para as reuniões: Flip chart, desenhos, canetas etc.;

- ✓ Verba para impressão de informativos importantes, cronograma e registro das reuniões para entregar aos participantes.

b) Recursos humanos:

- ✓ Especialista em processos de consulta para facilitar e executar o processo. De preferência alguém com formação em antropologia e/ou no mínimo três anos de experiência nestes processos na Amazônia;
- ✓ Assistente do especialista. Sua função será apoiar o especialista, registrar as reuniões, elaborar documentos e ofícios, verificar a lista de participantes, tirar fotos com consentimento sobre o processo, que devem ser usadas só para registro do processo em tela.

6. MECANISMO DE REPARAÇÃO DE QUEIXAS (MRQ)



6.1 Objetivo

O objetivo do MRQ é canalizar uma reclamação ou denúncia para um mecanismo aceitável e institucionalizado para resolver conflitos decorrentes da implementação do processo de consulta, da obra e das medidas. O mecanismo deve focar no diálogo como uma forma neutra para as partes interessadas discutirem problemas e chegarem a uma solução e/ou reparação, quando necessário.

Para o Programa em tela, sugere-se que o mecanismo seja simples, com poucos processos, e seja elaborado em diálogo com as partes. Considerando que as partes interessadas vivem uma realidade que contempla uma certa distância entre as casas e o necessário deslocamento fluvial para qualquer atividade, será necessário refletir como atender as partes neste processo.

Neste contexto, esta equipe entende que será necessário conceber um modelo com um diálogo mais aprofundado com os comunitários. Será necessário um espaço de diálogo para expor a necessidade do mutuário, na perspectiva de fazê-los compreender que este mecanismo tem o objetivo de oportunizar que o processo respeite seus direitos, haja visto que nem sempre os gestores estarão na obra, e para que se possa monitorar melhor os acordos feitos em reunião, a obra e trabalhadores externos. Desta forma a ideia é construir um mecanismo onde as reclamações e denúncias cheguem até o mutuário, de forma anônima ou não.

Recorrer a alguns princípios básicos na sua elaboração será importante:

- O MRQ deve ser projetado para funcionar em nível local, durante a vida útil do Programa, até a entrega da obra. Deve ser dialogado que as reclamações recebidas oferecem oportunidades para informar e melhorar o modo como o mutuário conduz o processo na comunidade;
- O mutuário deve estar comprometido com um relacionamento de trabalho consultivo, participativo, justo e equitativo com os membros da comunidade que expressam preocupações;
- O mutuário também deve se comprometer em garantir que nenhum reclamante seja sujeito à retaliação por parte do mutuário, da empreiteira ou de outros membros da comunidade quando manifestarem suas preocupações e participarem do processo de resolução de queixas;
- O mutuário deve estimular os indivíduos a terem voz no projeto, em especial pessoas que por diferentes motivos não se expõem, mas tem muito a contribuir;
- O MRQ oferece uma oportunidade para estas comunidades que tem os seus direitos continuamente violados em suas formas de se expressar e decidir sobre atividades que os afetam, apresentarem queixas, defender seu ponto de vista e seu modo de vida;

- O mutuário deve estimular os ribeirinhos a defender seus direitos, mesmo que o Programa esteja relacionado com um serviço tão importante para eles, violações podem ser cometidas por descuido, negligência ou falta de informação. É preciso que o mutuário, mesmo em pequena escala, considerando a dimensão da obra, possa cumprir as normas internacionais e legislação nacional.

6.2 A construção do mecanismo de forma participativa

O âmbito, a dimensão e o tipo de mecanismo de queixa serão proporcionais à natureza e à dimensão dos possíveis riscos e impactos do Programa, conforme elencado na matriz de riscos do CSA. O mecanismo de queixa deve conter minimamente três etapas básicas.

6.2.1 Etapa 1: receber e reconhecer uma reclamação

Meios diferentes e culturalmente adequados pelos quais os comunitários podem colocar ou expor as suas queixas, incluindo, entre outros: diálogo direcionado a este tema, uma reunião específica; uma caixa fechada na igreja que pode receber papéis com as queixas, de forma anônima ou não; relatos feitos em particular pelas lideranças, entre outros a serem construídos em colaboração. Importante dialogar sobre uma rotina para falar sobre este assunto específico, uma sugestão é a cada reunião o mediador dedicar uma hora para avaliação e possíveis queixas das etapas em andamento. Deve-se estimular as pessoas com perguntas variadas, levando em conta a avaliação de cada risco descrito no CSA; considerar que grande parte dos ribeirinhos não possui fluência na escrita. Desenhos, cartões previamente elaborados pelo mutuário e outras formas de se expressar devem ser estimuladas.

- ❖ Lembre! Será necessário o registro das queixas pelo mutuário.

6.2.2 Etapa 2: avaliar, atribuir responsabilidade e investigar

Dialogar sobre os procedimentos que serão seguidos para resolução da queixa. Muitas vezes a mediadora do Plano de Consulta não tem poder para conduzir uma resolução. Deve-se estabelecer um procedimento transparente a ser cumprido: registro da queixa, prazo para resolução e responsável para resposta.

- ❖ Lembre! O quanto antes as queixas forem resolvidas, menores as chances de impactos sociais, conflitos e denúncias aos órgãos de defesa.

6.2.3 Etapa 3: consultar e implementar a resolução

Resolução da queixa. Este procedimento deve levar em conta a gravidade da queixa, reclamação ou denúncia. O mutuário deve estar preparado institucionalmente para substituir trabalhadores, adaptar medidas, resolver de forma imediata impactos ambientais causados pela empreiteira e até recorrer a outras instituições para auxiliar na melhor resolução do problema.

- ❖ Lembre! Mesmo que a denúncia possa gerar penalidades à empreiteira ou ao mutuário, é recomendado o registro, enfrentamento e resolução efetiva e rápida do problema, pois a depender da gravidade da denúncia e da não resolução, os comunitários devem ser encorajados a denunciar aos órgãos de defesa, como a defensoria pública ou o Ministério Público Estadual.

7. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO



A seguir o **Quadro 1** apresenta um guia com perguntas e informações relevantes, adaptado de Kvam (2017)⁸ que podem ser usadas para monitorar as fases do processo de consulta e engajamento, como também serve de orientação para redação do relatório resumido do processo de consulta às partes interessadas. Normalmente ele será solicitado pelo BID como evidência sobre o cumprimento das salvaguardas nacionais internacionais pelo mutuário durante as etapas do Programa.

Este roteiro de perguntas para monitoramento deve ser elaborado a cada etapa do Programa (Pré-planejamento, Planejamento, Implantação da obra e Operação) e deve ser orientado pelas fases e conteúdos descritos neste Plano de Consulta.

Lembra-se que o mutuário terá muitas fontes de informação para não se levar por “achismos”. A avaliação sociocultural e este Plano de Consulta em tela deve ser um apoio real para contextualização geral da realidade da comunidade.

⁸ Kvam, Reidar. Consulta significativa às partes interessadas: série do BID sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais / Reidar Kvam. p. cm. — (Monografia do BID ; 545). 2017.

Quadro 1 - Quadro guia para o monitoramento do Plano de Consulta da comunidade Rio Urubuêua Fátima e engajamento das partes.

Pergunta de apoio	Objetivo e orientação	Informações relevantes a monitorar
1. Quando o projeto interagiu com as partes interessadas?	Transmitir os princípios que fundamentam o engajamento e decisões em relação à efetiva interação com as partes interessadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Em que ocasiões/horários/com que frequência o mutuário o interage com as partes interessadas? • Por exemplo: se em determinados pontos do ciclo de um projeto: periodicamente (por exemplo, as fases de cada etapa); em resposta a requisitos legais ou outros; em resposta a pedidos das partes interessadas; • Quantificar estas interações em relatório com evidência de fotos e listas de presença; • De que maneira o compromisso com os níveis de participação (compartilhar informação, consulta e diálogo) com as partes interessadas durante a execução do Programa foi contemplado (dividir por etapas).
2. Que objetivos foram definidos para os processos de interação com as partes interessadas?	Transmitir a justificativa e objetivos do Plano de Consulta.	<ul style="list-style-type: none"> • Quais recursos (custos, responsáveis, outros) foram destinados ao processo de consulta? • Dados de referência e indicadores usados no monitoramento e avaliação da capacidade institucional adicional necessária para tornar a execução mais eficaz; • Plano de Consulta: principais categorias e subcategorias de partes interessadas. Natureza de sua participação no projeto, principais características, como o projeto interagiu com cada um dos diferentes grupos; • Exemplos de como o Plano de Consulta se baseou nos resultados da análise das partes interessadas (CSA); • Medidas/estratégias especiais aplicadas para assegurar a participação efetiva das partes; • Possíveis atualizações feitas no Plano de Consulta;

Pergunta de apoio	Objetivo e orientação	Informações relevantes a monitorar
		<ul style="list-style-type: none"> Evidências de apoio ou oposição de instituições envolvidas, nos casos pertinentes; Exemplos de diferentes opiniões entre as partes interessadas (Por exemplo evidências de acordo ou discordância em relação a momentos de consulta – projeto arquitetônico da escola e medidas para reduzir riscos); Em que base as comunidades entram em consentimento nos momentos decisórios – mecanismos e interação (por exemplo, aceitação, compreensão, discordância, negociação de medidas)?
3. Com quais partes interessadas a equipe do projeto interagiu?	Fornecer exemplos concretos e dados qualitativos e quantitativos; Exemplos podem ser extraídos preferencialmente de situações em que há desafios reais, em oposição àquelas que envolverem um problema restrito e/ou fácil de resolver.	<ul style="list-style-type: none"> Subgrupos específicos de partes interessadas com participação especial: mulheres, idosos e jovens; A lógica geral guiando as interações; As finalidades específicas de diferentes interações e a medida em que essas finalidades foram alcançadas ou promovidas; Se as interações foram eventos únicos (reservados) ou eram parte de um processo de interação contínuo; Quantas partes interessadas interagiram ou quantas sessões de consulta ocorreram em momentos decisórios; Possíveis alterações feitas no plano de interação e motivos das alterações; Feedback na íntegra por escrito indicando de modo resumido as iniciativas do Programa/mutuário relacionadas às preocupações e inseguranças.
4. Que formatos de interação foram priorizados?	Demonstrar que a forma de consulta foi adaptada às especificidades socioculturais da	<ul style="list-style-type: none"> Breve descrição de eventos e discussões (local, formato, número de participantes, questões-chave e preocupações levantadas), como foi documentado, se foi alcançado um consenso;

Pergunta de apoio	Objetivo e orientação	Informações relevantes a monitorar
	comunidade e como se baseou no Plano de Consulta e CSA.	<ul style="list-style-type: none"> • Informações fornecidas aos grupos de partes interessadas antes das reuniões de consulta; • Horários, duração e formatos escolhidos e por que motivo; • Documentos fundamentais divulgados às partes interessadas; • Divulgação dos resultados do processo de consulta; • Quantidade de tempo concedida às partes interessadas para examinar e discutir as informações; • Medidas para assegurar que o processo respeita as opiniões das diferentes partes interessadas; • Exemplos de partes interessadas aderindo ao processo e desenvolvendo confiança em que o processo de interação era justo e legítimo; • Métodos dialogados e aplicados ao processo de consentimento nas reuniões de consulta; • Diferenças mais marcantes entre as partes interessadas.
5. De que maneira os pontos de vista das partes interessadas influenciaram o planejamento e execução do Programa (nas diferentes Etapas)?	Demonstrar, por meio de exemplos concretos, em que medida o processo de interação com as partes interessadas cumpriu o objetivo proposto de dialogar sobre salvaguardas relacionadas aos riscos, sobre os riscos identificados e sobre medidas a serem executadas.	<ul style="list-style-type: none"> • As opiniões, anseios e contribuições específicas das partes interessadas sobre as diferentes questões sobre a obra; • Contribuições prestadas pelas partes interessadas as medidas para reduzir riscos identificados; • Decisões ou medidas da equipe do projeto em relação a questões que tenham sido embasadas pelas contribuições das partes interessadas (por exemplo, uma decisão de não prosseguir com uma medida com base em contribuições de comunidades, uma mudança no planejamento da obra com base em uma negociação);

Pergunta de apoio	Objetivo e orientação	Informações relevantes a monitorar
		<ul style="list-style-type: none"> • Motivos para a decisão de não incorporar ou abordar questões significativas levantadas por partes interessadas; • Se e como as partes interessadas foram informadas acerca das decisões, medidas ou outras mudanças resultantes de suas contribuições.
<p>6. De que maneira o projeto estabeleceu mecanismos de reparação de queixas? Como eles estão funcionando?</p>	<p>Explicar os processos aplicáveis quando as partes interessadas afetadas têm questões ou dúvidas; quando há necessidade de mediação; ou quando o projeto for considerado o causador de algum impacto negativo ou contribuiu para que ocorresse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Meios/mecanismo pelos quais o Programa recebe queixas ou dúvidas acerca dos impactos, reclamações e denúncias do Programa/obra e efetividade das medidas; • Tipo de Mecanismo de Reparação de Queixas criado e como agregou regras internas do grupo? • Tipos de queixas recebidas e se não recebeu a que atribui?; • Esforços para a mediação ou solução de problemas; • Critérios para avaliar a eficácia das soluções encontradas; • Tendências e padrões em queixas ou dúvidas e respectivas soluções; • Exemplos significativos de reparação para uma queixa, reclamação ou denúncia real.