

**PREPARACAO DE AVALIACAO AMBIENTAL E SOCIAL (AAS) E SEU PLANO  
DE GESTAO AMBIENTAL E SOCIAL (PGAS) PARA AS CONSTRUÇOES E  
REFORMAS INCLUIDAS NO PROJETO BR-L1597 (DESENVOLVIMENTO  
SOCIAL E SUSTENTABILIDADE FISCAL PARA A PREFEITURA MUNICIPAL DE  
PORTO ALEGRE)**

**PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS**

## 1. INTRODUÇÃO

O Plano de Engajamento das Partes Interessadas é uma ferramenta necessária para projetos financiados pelo BID classificados como categoria B. Este Plano detalha as exigências do BID no nível do projeto para mapeamento de partes interessadas, relações com a comunidade, o estabelecimento de um mecanismo de reclamação e reclamação e consulta pública. Esses elementos são necessários para compartilhar informações sobre o projeto e oferecer oportunidades para que os atores sociais expressem suas opiniões e preocupações e obtenham a resposta.

O Projeto Br-L1597 (Desenvolvimento Social e Sustentabilidade Fiscal Para A Prefeitura Municipal De Porto Alegre) foi preliminarmente classificado como Categoria B, considerando que as obras de infraestrutura previstas são obras de construção civil de pequeno a médio porte e complexidade (construção e reforma de prédios públicos de saúde e apoio social), e que seus impactos potenciais negativos serão moderados, de curta duração (principalmente durante o período de obras), localizados, e para os quais já existem medidas padronizadas e de conhecida implementação para a sua mitigação.

O objetivo geral do Projeto Br-L1597 é ampliar e qualificar os investimentos sociais para promover a inclusão da população vulnerável e oferecer serviços sociais de excelência, melhorando a qualidade do gasto público e a sustentabilidade fiscal. Os objetivos específicos são:

- i) Investimento para promover a inclusão da população vulnerável e prestar serviços sociais de qualidade para todos; e
- ii) Melhoria da qualidade do gasto público e apoio à sustentabilidade fiscal.

O Projeto Br-L1597 está inserido em um de quatro componentes voltados para o atendimento destes objetivos, a saber, o Componente 1: Investimento para promover a inclusão da população vulnerável.

O Plano de Engajamento das Partes Interessadas ora apresentado é uma das medidas previstas no Plano de Gestão Ambiental e Social (PGAS). O PGAS apresenta as medidas e programas de gestão dos impactos ambientais e sociais identificados na Avaliação Ambiental e Social (AAS) das construções e reformas (intervensões) previstas no Projeto Br-L1597.

### 1.1 Objetivos:

Os principais objetivos do Plano de Engajamento das Partes Interessadas são:

- Identificar as partes interessadas;
- Compreender as preocupações e opiniões das partes interessadas sobre os riscos, impactos e medidas de mitigação de cada Projeto;
- Envolver comunidades afetadas no processo de tomada de decisão de cada Projeto;
- Responder às preocupações da comunidade afetada de forma inclusiva e culturalmente adequada; e divulgar e relatar informações relevantes relacionadas a potenciais impactos adversos em tempo hábil, acessível e compreensível, e em idiomas apropriados;
- Estabelecer um mecanismo de reclamação que permita um feedback oportuno das partes interessadas sobre os planos e atividades do Projeto ao longo da vida dos projetos.

## 1.2 Padrões Relevantes

Padrões de Desempenho Ambiental e Social (ESPS) do Marco da Política Ambiental e Social (MPAS) do Banco Interamericano de Desenvolvimento Econômico (BID), em específico o padrão:

- ESPS 10 Engajamento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações.

## 1.3 Público-alvo

- Responsáveis pela implantação do Plano de Engajamento das Partes Interessadas para as construções e reformas (intervenções) previstas no Projeto Br-L1597;
- Partes interessadas afetadas pelas das construções e reformas (intervenções) previstas no Projeto Br-L1597

## 2. CONSTRUÇOES E REFORMAS INCLUIDAS NO PROJETO BR-L1597

A seguir é realizada uma breve descrição das construções e reformas previstas no Projeto Br-L1597 (Desenvolvimento Social e Sustentabilidade Fiscal Para A Prefeitura Municipal De Porto Alegre). O Plano de Engajamento ora apresentado deverá ser implantado, juntamente com outras medidas de gestão previstas no PGAS, nas etapas prévias e de implantação das construções e reformas (intervenções).

As intervenções no setor habitacional (Departamento Municipal de Habitação - DEMHAB) incluem (a) a instalação de painéis solares em dois condomínios (edifícios) existentes para população de baixa renda; e (b) construção de um projeto piloto de comunidade para aposentados (Vale dos Idosos).

As intervenções no setor da saúde (Secretaria Municipal de Saúde - SMS) envolvem (a) reformas de médio porte nos prédios de atenção primária existentes (Unidades de Atenção Primária à Saúde); (b) Instalação de 4 Centros Especializados de Saúde 2 em edifícios existentes e dois em edifícios novos; e (c) reformas de médio porte em dois hospitais existentes (Hospital Materno Infantil Presidente Vargas e Hospital Pronto Socorro de Porto Alegre).

As intervenções no setor do desenvolvimento social (Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social - SMDS) incluem pequenas reformas em edifícios existentes: (a) Reforma do Centro de Urgência e Emergência; e (b) reforma de 3 prédios para os Conselhos Tutelares.

**Tabela 1: construções e reformas (intervenções) previstas no Projeto Br-L1597**

Instituição	#	Construções e reformas (intervenções)
DEMHAB	1	Instalação de projetos de energia solar fotovoltaica em dois condomínios Existentes: Senhor do Bonfim Irmãos Maristas
	2	Projeto piloto Vale dos Idosos, um condomínio residencial para população idosa vulnerável, a ser construído na área central de Porto Alegre. Foi identificado um terreno potencial, de propriedade da PMPA,

Instituição	#	Construções e reformas (intervenções)
SMS	1	Construção/reforma de Unidades de Atenção Primária à Saúde reformular as Unidades existentes para incluir Clínicas de Família.
	2	Estruturação de 4 Centros Especializado em Saúde (CES) na Capital (regiões nortes, leste, oeste e sul). Dois desses centros serão em estruturas já existentes (Santa Marta e IAPI), os outros 2 (dois) em novas estruturas.
	3	Hospital Pronto Socorro de Porto Alegre implantar uma Unidade de Diagnostico e uma Unidade de Referência de Queimados.
	4	Hospital Materno Infantil Presidente Vargas - reforma do Centro Obstétrico, revitalização da Entrada de Emergência, e equipamentos para a UTI/Adultos.
SMDS	1	Reforma do Centro de Urgência e Emergência
	2	Reforma de 3 prédios para entrega aos Conselhos Tutelares

O objetivo geral do projeto Desenvolvimento Social e Sustentabilidade Fiscal para a Prefeitura Municipal de Porto Alegre é ampliar e qualificar os investimentos sociais para promover a inclusão da população vulnerável e oferecer serviços sociais de excelência, melhorando a qualidade do gasto público e a sustentabilidade fiscal.

Os objetivos específicos são: (i) investimento para promover a inclusão da população vulnerável e prestar serviços sociais de qualidade para todos; e (ii) melhoria da qualidade do gasto público e apoio à sustentabilidade fiscal.

### 3. METODOLOGIA DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

O Plano de Engajamento das Partes Interessadas é uma exigência para projetos Categoria B de acordo com os Padrões de Desempenho Ambiental e Social (ESPS) do Marco da Política Ambiental e Social (MPAS) do Banco Interamericano de Desenvolvimento Econômico (BID), em específico o ESPS 10 Engajamento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações.

O Plano detalha as exigências do BID para projetos categoria B em relação ao mapeamento e análise de partes interessadas, a consulta e a divulgação de informações sobre o projeto para as partes interessadas, e para o estabelecimento de um mecanismo de reclamação e queixas acessível e adequado as características e necessidades das partes interessadas.

O engajamento das partes interessadas envolve o estabelecimento de uma comunicação bidirecional que pode assumir muitas formas e atividades, e que podem incluir reuniões formais e informais, workshops, mesas redondas, processos de consulta e reuniões presenciais, distribuição e divulgação de materiais informativos e educativos (impressos e digitais) bem como a oferta de mecanismos de comunicação e queixas de diferentes formatos.

Esses elementos são necessários para compartilhar informações sobre o projeto e oferecer oportunidades para que os atores sociais expressem suas opiniões e preocupações e obtenham a resposta.

As atividades do Plano de Engajamento devem garantir um processo contínuo e significativo, culturalmente apropriado e destinado a proporcionar as partes interessadas de cada Projeto oportunidades de expressar suas opiniões para que possam ser levados em consideração no processo de tomada de decisão. Também envolve relatórios contínuos às comunidades afetadas de cada Projeto, reportando problemas ou planos de ação ou impactos que envolvam riscos ou afetem essas comunidades.

O engajamento das partes interessadas deve ser livre de interferências, coerção ou manipulação externa, e deverá ser documentado para cada Projeto. O engajamento das partes interessadas deve estabelecer e manter uma relação construtiva com as partes interessadas durante todo o ciclo de vida do projeto.

## 4. ATIVIDADES DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

### 4.1 Planejamento e mobilização

Uma das principais atividades do Plano de Engajamento é o planejamento inicial das atividades previstas e a mobilização da equipe e dos materiais necessários. O Planejamento deve definir a estratégia para o atendimento dos objetivos e a forma de execução das atividades previstas. Além disso, deve também definir as formas que os indicadores serão reportados e as metas atingidas e, ainda, prever a execução do cronograma conforme no Plano de Engajamento.

### 4.2 Identificação e análise de partes interessadas

As partes interessadas do projeto, ou stakeholders, são indivíduos, grupos ou organizações que podem afetar, ser afetados ou perceber que serão afetados positivamente ou negativamente por uma decisão, atividade ou resultado de um projeto. A gestão destas partes interessadas é de suma importância para que o projeto seja bem-sucedido e contempla processos como:

- Identificar pessoas, grupos ou organizações que possam afetar ou ser afetadas pelo projeto;
- Analisar as expectativas das partes interessadas e seu impacto sobre o projeto;
- Desenvolver estratégias de gerenciamento adequadas para efetivamente engajar as partes interessadas nas decisões e na execução do projeto.

Este mapeamento deve diferenciar as pessoas e grupos diretamente afetados pelo projeto e outras partes interessadas que possam ser afetadas indiretamente, especialmente aquelas pessoas e grupos em condição de vulnerabilidade.

As boas práticas internacionais e as políticas do BID sugerem que a identificação das partes interessadas deve ser feita no início do projeto, antes do início das atividades/obras, e ser revisada ao longo do ciclo de vida do projeto. No caso das construções e reformas do Projeto Br-L1597 (Desenvolvimento Social e Sustentabilidade Fiscal para a Prefeitura Municipal de Porto Alegre), e alvo deste Plano de Engajamento, recomenda-se realizar a identificação e mapeamento das partes interessadas antes da implantação dos projetos visando estabelecer uma base sólida de partes interessadas que deverá participar do evento da consulta pública. Durante o desenvolvimento e funcionamento do projeto a atualização do mapeamento das partes interessadas deve ser feito de acordo com a demanda das partes interessadas e, também, com as necessidades do projeto.

Cada projeto deverá realizar a identificação dos atores e sistematizar as informações coletadas. Como guia geral, este Plano sugere métodos e ferramentas para duas atividades principais (i) identificação das partes interessadas e (ii) análise qualitativa das partes interessadas na forma de

mapeamento. Essas atividades visam determinar com quem se relacionar e de que forma, com atenção especial para a etapa de consulta, e durante todo o ciclo de vida do projeto.

Algumas categorias de atores são apresentadas abaixo. No entanto, essas categorias não são exclusivas e devem ser adaptadas ao contexto e à realidade de cada projeto.

- **Comunidades dentro da Área de Influência do Projeto:** Refere-se a comunidades ou bairros que estejam localizadas na área de influência de cada projeto e podem ser diretamente afetadas pelo projeto, ou pessoas em outras áreas relevantes para o projeto (por exemplo, em uma rota de transporte, etc).
- **Beneficiários esperados do projeto:** Podem incluir a população atendida pelos serviços de saúde, habitação ou assistência social que receberão os recursos e melhorias ou pessoas interessadas em obter emprego com o projeto. Deve incluir também aqueles usuários atuais dos serviços de saúde, habitação ou assistência social e que podem ser afetados pelas obras dos projetos;
- **Grupos indígenas, étnicos e tradicionais:** Grupos indígenas, étnicos ou tradicionais na área de influência do projeto e que podem ser impactados pelo projeto.
- **Entidades governamentais relevantes do Projeto:** Inclui representações governamentais regionais, estaduais e municipais e outros órgãos que possam potencialmente estar envolvidos nas diversas etapas do projeto (por exemplo, emissão de licenças, parceiro de implementação, conselhos municipais, comunitários, etc.);
- **Organizações da Sociedade Civil:** Isso inclui ONGs de abrangência local, nacional e internacional que poderiam gerar opinião sobre o desenvolvimento do projeto ou participar de atividades de divulgação com a comunidade (por exemplo, associações de bairro, grupos religiosos, etc.);
- **Agências internacionais ou de cooperação ao desenvolvimento:** Agências internacionais ou agências de desenvolvimento que promovem projetos de desenvolvimento na área e que podem ter inter-relacionamento ou opiniões sobre o projeto, especialmente no que diz respeito à proteção de populações vulneráveis e indígenas.
- **Setor Privado:** Representantes do setor privado que poderiam ser afetados ou beneficiados pelas obras e construções;
- **Entidades de classe:** Associações empresariais, CREA, OAB, Sindicatos, etc.

Normalmente, a identificação das partes interessadas pode ser feita com base em documentos de análise de impacto (AAS), que geralmente têm informações básicas sobre a área do projeto. As informantes-chave podem ser obtidas nestes documentos para que o mapeamento possa ser iniciado, entretanto, o mapeamento deverá ser expandido, se necessário. Informações também devem ser buscadas através da busca em fontes na internet como, por exemplo, sites governamentais, páginas de grupos da sociedade civil nas mídias sociais e demais reportagens e materiais disponíveis na internet. Além disso, também deve ser realizado ao menos uma (01) campanha de campo visando expandir o levantamento das partes interessadas.

Uma vez identificados os atores, uma análise qualitativa deve ser realizada para entender como esta parte interessada será afetada/impactada e, também, identificar em maiores detalhes a sua posição, interesse e influência sobre o projeto. Por exemplo, entre os possíveis impactos negativos para as pessoas e para as comunidades afetadas, podem haver incômodos com o aumento/interrupção do tráfego por tempos limitados, aumento no nível de ruído ou riscos à saúde, impacto na paisagem, entre outros possíveis impactos negativos. A análise das partes interessadas ajuda a entender quais são as partes interessadas mais afetadas pelo projeto, as informações que podem exigir e as

melhores formas e canais para divulgação prévia de informações e consulta pública, além de ajudar a definir o melhor formato para o mecanismo de queixas e reclamações do projeto.

Para tal recomenda-se organizar a análise qualitativa das partes interessadas em tabela apresentada no modelo abaixo (Tabela 2). As partes interessadas podem ser classificadas de acordo com o tipo de impacto sofrido, de acordo com sua posição potencial em relação ao projeto (contra, neutro ou a favor); de acordo com o seu interesse (baixos, médios ou altos) e de acordo com a sua influência (baixa, média ou alta).

**Tabela 2: modelo de análise de partes interessadas**

<b>Categoria de parte interessada</b>	<b>Descrição</b>	<b>Atores identificados</b>	<b>Tipo de Impacto</b>	<b>Posição potencial (contra, neutro ou a favor)</b>	<b>Interesse (Baixo, Médio, Alto)</b>	<b>Influência (baixa, média ou alta)</b>
Comunidades da Área de Influência do Projeto	Bairro e localidades que podem ser diretamente afetadas pelo projeto, ou que estão em áreas relevantes para o projeto (na rota de transporte).					
Beneficiários esperados do projeto	População-alvo que recebe ou receberá os serviços do projeto.					
Grupos Indígenas, Tradicionais, Étnicos e Vulneráveis	Grupos indígenas, tradicionais, étnicos e vulneráveis que podem ser impactados pelo projeto.					
Entidades governamentais relevantes para o projeto	Órgãos do governo que possam potencialmente estar envolvidos nas diversas etapas do projeto.					
Organizações da Sociedade Civil	ONGs locais, nacionais e internacionais, conselhos e associações comunitárias, entre outros.					
Agências internacionais ou de cooperação	Agências de desenvolvimento que promovem					

<b>Categoria de parte interessada</b>	<b>Descrição</b>	<b>Atores identificados</b>	<b>Tipo de Impacto</b>	<b>Posição potencial (contra, neutro ou a favor)</b>	<b>Interesse (Baixo, Médio, Alto)</b>	<b>Influência (baixa, média ou alta)</b>
para o desenvolvimento	projetos na área de influência e que podem ter inter-relacionamento, especialmente no que diz respeito à proteção de populações vulneráveis e indígenas.					
Setor privado	Representantes do setor privado que poderiam ser afetados ou beneficiados pelo projeto.					
Associações de classe	Associações empresariais, sindicatos, etc.					

Para uma visualização das informações de acordo com a análise qualitativa realizada com o exercício da tabela acima, recomenda-se preparar um mapeamento dos atores que pode ser representado em formato de mapa ou matriz. Informações adicionais para a realização desta atividade podem ser encontradas em: <https://blogs.iadb.org/brasil/pt-br/como-criar-um-mapa-de-partes-interessadas-em-seu-projeto-parte-1/>.

Recomenda-se rever a análise de partes interessadas continuamente ao longo do projeto, uma vez que as posições e o nível de influência das partes interessadas não são elementos estáticos. A frequência dessas revisões deve ser determinada com base nas características específicas do projeto e, especialmente, nos níveis de interesse e demanda das partes interessadas.

No âmbito da elaboração da Análise Ambiental e Social (AAS) verificou-se que a Prefeitura Municipal de Porto Alegre divulga no seu site um catálogo contendo todos os conselhos municipais existentes <https://prefeitura.poa.br/catalogo-conselhos>. A Prefeitura Municipal de Porto Alegre também disponibiliza uma lista contendo uma Relação com mais de 120 Organizações Da Sociedade Civil atuantes em Porto Alegre ([http://proweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/cs/usu\\_doc/relacao\\_prorrogacao\\_credenciamento\\_os\\_cs\\_08\\_nov\\_19\\_2.pdf](http://proweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/cs/usu_doc/relacao_prorrogacao_credenciamento_os_cs_08_nov_19_2.pdf)), muitas delas são associações de bairros e comunitárias, incluindo associações existentes nos bairros de parte das construções e reformas (intervenções) previstas no Projeto BR-L 1597. Na plataforma ONGs Brasil (<http://www.ongsbrasil.com.br/default.asp>) consta lista com cerca de 300 organizações não governamentais das mais diversas áreas com atuação no município de Porto Alegre.

Esta gama de informações deverá ser avaliada e estudada em maiores detalhes no âmbito da execução do Plano de Engajamento das Identificação de Partes Interessadas para que a



identificação das partes interessadas seja inclusiva e identifica as principais comunidades afetadas além de grupos em vulnerabilidade social.

## 4.3 Divulgação Prévia de Informações e Consulta Significativa

### 4.3.1 Divulgação de Informações

O Plano de Engajamento das Partes Interessadas deverá realizar a divulgação prévia de cada projeto/atividade de intervenção, sua respectiva Análise Ambiental e Social (ASS) e os principais impactos e riscos das atividades de cada intervenção. Além disso, devem ser divulgadas as principais medidas de mitigação e gestão dos impactos e riscos previstas no Plano de Gestão Ambiental e Social (PGAS), incluindo o Plano de Engajamento das Partes Interessadas voltado para a população e comunidades afetadas de acordo com as diretrizes estabelecidas na ESPS10 do MPAS do BID. A divulgação também deverá incluir informações sumárias sobre a natureza do projeto, seus benefícios esperados, potenciais impactos, e os mecanismos de queixas e reclamações existente e/ou previstos.

A divulgação não se trata apenas de fornecer informações sobre o projeto em si durante a etapa de preparação, mas também sobre manter o público informado do andamento ao longo do ciclo de vida do projeto. Isso é ainda mais importante durante a construção para comunidades ou bairros que estão fisicamente próximas ao projeto, para que as mesmas tenham informações sobre desvios de travessia de pedestres ou do trânsito de veículos, ou para informar aos beneficiários e usuários de sistemas de saúde, habitação e assistência social sobre eventuais mudanças ou restrições de atendimento tendo em vista as intervenções previstas.

Em geral, todas as informações fornecidas pelos projetos devem estar em um formato e linguagem compreensível às necessidades das comunidades e público. Todas as informações fornecidas as partes interessadas devem respeitar as tradições locais, idiomas, prazos e processos de tomada de decisão.

Recomenda-se disseminar informações em locais que facilitem o acesso das partes interessadas, como centros comunitários, escolas, etc. Atualmente, e devido ao COVID-19, deve-se focar no fornecimento de informações de forma compatível com as recomendações governamentais relativas ao distanciamento social. A divulgação poderá ser feita através de um site, infográficos circulados no WhatsApp, ou por outros meios que são facilmente acessíveis as partes interessadas. O uso de canais de comunicação que já estão em uso nas comunidades deve ser analisado, por exemplo, programas de rádio, anúncios em redes sociais amplamente utilizados (como Facebook ou Twitter). Estas ferramentas virtuais podem ser uma boa maneira de compartilhar informações oportunas, por exemplo, sobre avisos de construção, bem como material geral e visual, como infográficos e incluir links para páginas da Web onde as pessoas podem encontrar mais informações. Importante sempre considerar a existências de pessoas que tenham dificuldade de acesso ou de compreensão no uso de internet e mídias sociais e, assim, prever materiais adequados para estas pessoas (material impresso, contato pessoal ou telefônico, etc)

A seguir são apresentados exemplos de atividades voltadas para divulgação prévia de informações:

- Constituição de equipe/responsável pelas atividades de divulgação de informações prévias;
- Definição das estratégias, planejamento, conteúdo e materiais necessários, alocação de recursos, etc;

- Elaboração de cronograma de atividades em consonância com as atividades de mobilização e início das obras de intervenção;
- Mapeamento de pontos estratégicos de divulgação local, disponibilidade de acesso à internet, órgãos de imprensa locais;
- Elaboração de informes, boletins, apresentações em power point, mensagens eletrônicas para circulação em redes sociais, incluindo textos e imagens de fácil entendimento, fotos e vídeos de curta duração, com distribuição periódica via aplicativos mensagem como Whatsapp, direcionados para a população em geral ou para grupos específicos, quando necessário;
- Elaboração de informes, boletins e cartazes e banners informativos impressos para distribuição ou afixação em locais estratégicos, definidos em função da afluência da população (no local das obras e próximos as áreas de intervenção, em estabelecimentos comerciais, sedes de entidades, escolas, unidades de saúde próximas);

As divulgações das informações prévias do projeto devem envolver, além das comunidades e pessoas diretamente afetadas, diferentes segmentos da sociedade civil (incluindo ONGs) e dos organismos públicos, conforme identificados e analisados no mapeamento das partes interessadas realizado para cada projeto.

Um documento contendo as evidências da divulgação prévia de informações e as manifestações das partes interessadas (comentários e recomendações recebidas) deverá ser enviado ao BID, para a comprovação da realização da divulgação prévia, indicando, ainda, como os comentários e sugestões apresentados foram (ou não) incorporadas no projeto.

#### 4.3.2 Consulta Significativa com Partes Interessadas

De acordo com o BID OP-703 um projeto de categoria B requer pelo menos uma consulta significativa com partes interessadas, preferencialmente enquanto os planos de gestão estão sendo desenvolvidos e antes da operação ser submetida a apreciação pelo Conselho de Administração do BID e antes do início das obras e atividades do Projeto. A consulta pública deverá ser realizada considerando a necessidade ações visando a proteção contra o COVID-19.

Ao consultar as partes interessadas relevantes para um projeto o valor adicionado ao projeto ocorre de diferentes formas, incluindo:

- O projeto captura as opiniões e percepções de pessoas que podem ser afetadas ou que têm interesse em um projeto, e fornece um meio para que essas opiniões sejam consideradas para melhorar o projeto e sua implementação, o que evita ou reduz impactos adversos e aumenta os benefícios;
- É uma importante fonte de validação e verificação de dados obtidos, e melhora a qualidade das avaliações de impacto ambiental e social;
- Ajuda as pessoas a entender seus direitos e responsabilidades em relação a um projeto;
- Maior transparência e envolvimento das partes interessadas, o que aumenta a confiança e a aceitação do projeto;
- Cumpre os requisitos do BID, de acordo com as políticas de salvaguarda ambiental e social.

Consulta significativa é o processo mútuo que estabelece as necessidades, valores e preocupações do público, fornece uma oportunidade genuína de influenciar na tomada de decisões, e usa métodos variados e personalizados de envolvimento que promovem e mantêm o diálogo justo e aberto entre as duas partes. A consulta significativa está melhor definida em detalhes no ESPS 10 do MPAS do BID.

#### 4.3.2.1 Questões Logísticas Relacionadas a Consulta

Levando-se em consideração as boas práticas internacionais e as normas do BID, algumas considerações logísticas para a consulta devem ser observadas:

- **Informações prévias:** o fornecimento de informações sobre o projeto deve ser feito bem antes da consulta para que as partes interessadas possam revisar e considerar as informações e chegar à consulta previamente informada.
- **Programação:** visando permitir a participação das partes interessadas, as possíveis restrições de horário e períodos para a realização da consulta, local e necessidade de deslocamento, acessibilidade, entre outras questões devem ser levadas em conta para agendamento da consulta;
- **Divulgação/chamada para a Consulta:** a divulgação para a realização da consulta pode ser feita de diferentes formas, que devem ser definidas com base em meios de comunicação facilmente acessíveis as partes interessadas – via rádio, faixas ou placa, mensagem de texto WhatsApp, ou e-mail formal, carta/ofício entre outros. Recomenda-se começar a anunciar a consulta com pelo menos duas semanas de antecedência, sendo que determinados projetos podem exigir um período maior de anúncio das consultas. As divulgações para a consulta devem indicar a data, local e horário e também uma breve explicação sobre o propósito da consulta, os temas que serão apresentados, a programação e além de informações prévias sobre o projeto.
- **Localização:** Tradicionalmente, recomenda-se que a consulta seja realizada em um espaço físico que é um lugar acessível para a maioria dos atores, onde os participantes podem chegar sem maiores dificuldades, custo ou tempo de viagem. Dadas as circunstâncias do COVID-19 e as restrições às reuniões presenciais, é importante avaliar a necessidade de realizar a consulta de forma virtual. Os projetos devem analisar as ferramentas disponíveis para isso (por videoconferência, ou teleconferência - WhatsApp, Skype, Zoom, Teams) sob o mesmo princípio de acessibilidade e levando em conta as limitações tecnológicas que poderiam existir nas comunidades e população afetadas.
- **Linguagem/Comunicação:** Com base no exercício de identificação de partes interessadas deve ser identificada a linguagem de preferência e uso comum dos participantes para a consulta. Devem ser utilizadas terminologia simples (não técnica e concisa) e ferramentas de comunicação eficazes (incluindo alternativas verbais, baseadas em imagem ou outras alternativas de formato escrito).
- **Registro do evento:** os participantes assinar uma lista de presença com dados de contato a fim de mantê-los informados sobre eventos de consulta futuros e para disseminação de informações sobre o projeto. Deve ser realizado registro fotográfico e, principalmente, o registro das manifestações durante a consulta. Se possível, e com o devido consentimento dos participantes, a consulta pode ser gravada em vídeo.

#### 4.3.2.2 Conteúdo da Consulta

Qualquer que seja o formato da consulta (tradicional ou virtual) as principais informações em relação ao projeto incluem, mas não se limitam, a:

- Objetivos e dinâmica da reunião de consulta pública, a forma como o evento será estruturado e registrado, sua duração e resultados previstos;
- Definição clara do papel e da importância que as consultas desempenham na tomada de decisões do projeto;
- Resumo das informações divulgadas previamente sobre o projeto;
- Explicação detalhada sobre o projeto (com o uso de recursos visuais como mapas, fotos, vídeos, etc. se possível), incluindo elementos como:
  - Sua localização, principais características e propósito;
  - Benefícios e beneficiários esperados;
  - Os estudos (AAS e PGAS) que foram realizados e os estudos que ainda serão realizados ou finalizados;
  - Expectativa de impactos ambientais e sociais bem com as devidas medidas de gestão ou mitigação;
  - Cronograma do projeto considerando as etapas prévias, de construção até a finalização e prazos esperados;
- Abordar e esclarecer quaisquer rumores ou mal-entendidos, dúvidas ou curiosidades sobre o projeto. Os participantes devem ser incentivados e as respostas devem ser fornecidas. Caso não exista resposta no momento, fornece a resposta ao interessado posteriormente.
- Divulgação do Mecanismo de Reclamação e Queixas existente ou previsto, formas de acesso (canais) sua importância e funcionamento. Deve ser esclarecido como as pessoas podem entrar em contato com o projeto e como as suas preocupações serão consideradas e respondidas.

#### 4.3.2.3 Relatório da Consulta Pública

A consulta deve ser documentada em um Relatório específico de Consulta que inclua os seguintes elementos:

- Registro escrito e ata dos eventos de consulta com a lista de participantes com informações de contato e representantes das autoridades do projeto;
- Fotografias, quando possível, gravações de imagem ou som, após a explicação clara do propósito da gravação e ter obtido a concordância dos participantes;
- Registro de todas as perguntas/comentários e respostas dadas;
- Evidências de que entendimentos e acordos, nos casos em que o consentimento ou acordo é necessário, foram alcançados.

## 4.4 Mecanismo de Queixas e Reclamações

Para atender às melhores práticas internacionais, cada projeto precisa ter um mecanismo externo de queixas e reclamações que inclua um processo de recebimento e registro de reclamações, para examiná-las e avaliá-las e para lidar com reclamações de diferentes tipos. As partes interessadas identificadas para cada projeto, bem como quaisquer partes interessadas, devem ter acesso ao mecanismo de queixas e reclamações do projeto. Os objetivos deste mecanismo são:

- Garantir transparência e engajamento entre projetos e partes interessadas identificadas, especialmente pessoas de comunidades afetadas;
- Fornecer as partes interessadas um processo acessível e eficiente para o envio de preocupações, sugestões e reclamações que possam surgir em relação às atividades do projeto;
- Permitir que as partes interessadas da comunidade registrem suas preocupações, sugestões e reclamações anonimamente; e
- Definir uma metodologia para receber, documentar, avaliar, rastrear e resolver preocupações, sugestões e reclamações em tempo hábil.

A acessibilidade é um aspecto fundamental do mecanismo de reclamação de um projeto. O mecanismo deve ser conhecido pelas pessoas afetadas e ser de fácil acesso. Tendo em vista a COVID-19, métodos virtuais apropriados devem ser usados para garantir acessibilidade das partes interessadas, isso pode incluir a opção de registrar reclamações por telefone, por mensagem de texto, WhatsApp ou até mesmo através de redes sociais. Opções podem ser oferecidas também como caixas físicas para o recebimento de queixas ou um escritório local para registrar suas queixas pessoalmente.

O mecanismo de reclamação deve abranger todas as atividades do projeto e incluir também as atividades realizadas por empresas fornecedoras e trabalhadores subcontratados. Importante destacar que este mecanismo não substitui nenhum outro dispositivo ou meio legal existente.

### 4.4.1 Processo do Mecanismo de Queixas e Reclamações

Para o cumprimento das melhores práticas internacionais, o mecanismo de reclamação deve incluir um processo de recebimento e registro de reclamações, avaliação e categorização, resposta e resolução, incluindo a possibilidade de contestação da decisão final. O mecanismo deve ser regularmente acompanhado, documentado e atualizado. Os principais passos do processo são:

#### 1. Receba e registre a comunicação e reclamação

Qualquer membro da comunidade ou cidadão pode apresentar reclamações, tanto verbalmente quanto por escrito, por meio de canais apropriados que devem ser disponibilizados pelo projeto. Atualmente, e também por conta da COVID-19, esses canais devem incluir mídias virtuais, como números de telefone, WhatsApp, redes sociais ou e-mails. O sistema deve fornecer a oportunidade de registrar denúncias anônimas.

As denúncias recebidas devem ser registradas e documentadas. O registro inclui um resumo da comunicação, a data em que foi recebido e uma referência a qualquer documentação comprobatória (por exemplo, imagens). As reclamações são tratadas dentro de um período específico acordado por cada projeto após o recebimento da denúncia.

## 2. Examine, avalie e classifique

Inicialmente, as comunicações e queixas são avaliadas para determinar seu assunto, sua gravidade e urgência e depois atribuídas a um responsável que deverá responder e acompanhar até a resolução da questão. Importante classificar se a comunicação é uma dúvida, sugestão ou reclamação ou se é uma denúncia e, portanto, irá demandar maior atenção e urgência.

## 3. Resolução

A reclamação deve ter a atenção devida e ser tratada dentro de um prazo apropriado. Se o reclamante não conseguir obter uma resolução dentro de um prazo máximo definido após o recebimento da denúncia, ele deve ter recursos alternativos para solicitar uma resposta.

## 4. Prazo de resposta

Um prazo mínimo e máximo para resposta deve ser definido. Recomenda-se que as comunicações e reclamações sejam respondidas em até 15 dias, e que não superem um prazo máximo de 30 dias. Importante mencionar que denúncias e reclamações graves (crimes, fraude, impacto em direitos humanos, etc) devem ser priorizadas e respondidos da forma mais rápida possível (imediatamente, em alguns casos), e de acordo com a gravidade da situação.

## 5. Discordância na decisão

Caso um denunciante deseje contestar/recorrer da decisão do projeto, o mecanismo deve fornecer recursos alternativos para recorrer da decisão.

## 6. Documentação e Monitoramento

O projeto deve manter um banco de dados atualizado com toda a documentação e informações relacionadas às comunicações e reclamações apresentadas pela comunidade ou demais partes interessadas. O registro de reclamações inclui, por exemplo (mas não se limitando), a:

- Data em que a comunicação ou a denúncia foi registrada;
- Responsável pela comunicação ou reclamação (ou seja, requerente, se conhecido);
- Tipo e classificação (gravidade/urgência) da comunicação ou reclamação;
- Responsável pela resposta;
- Informações sobre a ação corretiva proposta (se aplicável);
- Data em que a resposta foi enviada ao denunciante;
- Data em que a comunicação ou denúncia foi encerrada;

Uma vez resolvida a reclamação ou denúncia, o responsável pelo tratamento da denúncia acompanhará o denunciante para confirmar que as medidas de resolução adequadas estão em vigor e coordenar continuamente com as áreas envolvidas na denúncia.

O monitoramento do Mecanismo externo de Reclamação será realizado trimestralmente durante a construção e anualmente durante as operações para determinar o sucesso do processo.



No âmbito da elaboração da Análise Ambiental e Social (AAS) verificou-se que a Prefeitura Municipal de Porto Alegre, por meio da Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria – SMTTC, coordena a Ouvidoria-Geral do Município. Através da plataforma, também é possível fazer elogios, sugestões, críticas e denúncias de casos de corrupção ou improbidade administrativa. A Ouvidoria-Geral possui, entre outros canais, a plataforma me-Ouv que está disponível on-line no seguinte endereço: <https://ouvidoria.procempa.com.br/ouvidoriaweb/#/> e possui interface acessível.

Além desses foram identificados outros canais de ouvidoria como a Ouvidoria do SUS que visa viabilizar aos cidadãos o direito de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS. Sua função é intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores do SUS. A ouvidoria do SUS tem canais como os telefones 156 ou 136; e-mail: [ouvidoria@sms.prefpoa.com.br](mailto:ouvidoria@sms.prefpoa.com.br); e WhatsApp: (51) 3289-2656. Além disso, oferece Atendimento presencial no endereço Av. João Pessoa, 325. A Ouvidoria do SUS está disponível on-line no seguinte endereço: <https://prefeitura.poa.br/carta-de-servicos/ouvidoria-sus> e possui interface acessível.

Assim, no âmbito da elaboração desta AAS foi possível verificar que existem mecanismos de queixas e reclamações existentes na Prefeitura Municipal de Porto Alegre e que estão a disposição e ao alcance da população. Esses mecanismos oferecem diversos canais e formatos para o registro de dúvidas, reclamações ou denúncias. Estes mecanismos e canais, quando da execução do Plano de Engajamento das Partes Interessadas, devem ser avaliados quanto ao seu funcionamento visando identificar se os mesmos estão em pleno funcionamento e são adequados e acessíveis para todas as partes interessadas das construções e reformas (intervenções) previstas no Projeto BR-L 1597. Também deve ser verificado se as dúvidas, reclamações ou denúncias serão enviadas aos representantes das agências executoras (DEMHAB, SMS e SMDS).

## 5. MONITORAMENTO

O Plano deve ser continuamente monitorado e projetado para facilitar a integração das lições aprendidas durante sua implementação. Dessa forma, os projetos poderão responder adequadamente às situações assim que se desenvolverem. O Plano é considerado um "documento dinâmico" e foi projetado para ser continuamente atualizado e aprimorado, bem como adaptado ao contexto geográfico e social de cada projeto.

## 6. REGISTRO

É extremamente importante que todas as atividades de engajamento da comunidade sejam sistematicamente documentadas pelos projetos. A documentação pode ser feita em vários formatos, dependendo da atividade, como atas de reunião, tabelas/bancos de dados de partes interessadas, registros de reclamações submetidas ao mecanismo de reclamação ou relatórios sobre eventos formais de divulgação prévia e consulta pública. Os documentos dessas atividades devem ser integrados ao sistema de gestão ambiental e social do projeto (PGAS).

O Relatório Final do Plano de Engajamento das Partes Interessadas deve incluir um anexo com o relatório da(s) atividades de engajamento das partes interessadas, incluindo as evidências da divulgação prévia e das consultas realizadas no âmbito do Plano, incluindo o resultado da gestão do Mecanismo de Queixas e Reclamações.

## 7. INDICADORES E METAS

Os indicadores têm como objetivo fornecer ao Plano de Engajamento das Partes Interessadas parâmetros para avaliar seu próprio desempenho e identificar oportunidades de melhoria.

Os indicadores propostos para avaliar o desempenho do Plano de Engajamento das Partes Interessadas são:

- Conclusão do mapeamento e da análise de partes interessadas;
- Número de atividades e materiais de divulgação prévia realizados;
- Número de atividades de consulta pública realizados;
- Número de pessoas abordados pelas ações de divulgação prévia e consulta pública;
- Número total de manifestações registradas no Mecanismo de Queixas detalhadas por tipo/assunto e gravidade;
- Número de manifestações respondidas dentro do prazo pré-estabelecido no procedimento;
- Número de manifestações resolvidas;

As metas propostas para balizar e acompanhar o atendimento dos indicadores são:

- Conclusão de 100% da mapeamento e análise das principais partes interessadas de cada projeto;
- Executar 100% das atividades e dos materiais de divulgação prévia e consulta pública planejados;
- Responder 100% das comunicações e reclamações dentro do prazo definido.

## 8. INTER-RELAÇÃO COM OUTROS PROGRAMAS

O Plano de Engajamento com as Partes Interessadas possui inter-relação com todos os programas propostos no PGAS, uma vez que irá concentrar as principais atividades de divulgação e comunicação prévias e consulta com as partes interessadas, bem como apoio a elaboração dos materiais audiovisuais (impressos e virtuais) necessários. Dessa forma, os demais programas previstos no PGAS que demandem ações de comunicação e relacionamento com as partes interessadas terão suporte do Plano de Engajamento.

## 9. RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO DO PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

A execução do Plano de Engajamento das Partes Interessadas é de responsabilidade da Prefeitura Municipal De Porto Alegre e dos seus órgãos envolvidos: DEMHAB, SMS, SMDS.

### Quadro 1 Equipe Responsável

Entidade	Nome do Profissional	Função no Plano
DEMHAB		



SMS		
SMDS		

## Quadro 2 - Cronograma

[illegible]