



Plano de Engajamento de Partes Interessadas (PEPI)

Programa de Apoio às Reformas Sociais do Ceará – PROARES III 2ª Fase

**Secretaria da Proteção Social (SPS)
Governo do Estado do Ceará**



Versão 01
*Para Consulta Pública Significativa da
Fase de Preparação do Programa*
Abril 2023

Índice

1	APRESENTAÇÃO	4
2	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS	5
2.1	METODOLOGIA E CONCEITOS UTILIZADOS	5
2.1.1	<i>Listagem de partes interessadas</i>	6
2.1.2	<i>Classificações das Pls</i>	7
2.1.3	<i>Representantes</i>	10
2.2	PARTES INTERESSADAS	11
2.3	INDIVÍDUOS E GRUPOS DESFAVORECIDOS OU VULNERÁVEIS	13
3	ENGAJAMENTO DURANTE A PREPARAÇÃO DO PROGRAMA	14
3.1	CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA DOS DOCUMENTOS	14
4	ENGAJAMENTO DURANTE A IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA	16
4.1	PLANO PARTICIPATIVO MUNICIPAL – PPM	16
4.2	COMUNICAÇÃO ATIVA ESPECÍFICA – CAE	17
4.3	DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS - DDR	18
5	MECANISMO DE DEMANDAS, RECLAMAÇÕES E QUEIXAS	19
5.1	CANAL DE ATENDIMENTO	19
5.2	PROCEDIMENTO ESPECÍFICO PROARES III 2ª FASE	20
6	CAPACIDADE ORGANIZACIONAL E COMPROMISSO	21

Índice de Tabelas

Tabela 1	Atributos, classificações e pesos na análise de Pls	9
Tabela 2	Níveis de Engajamento	9
Tabela 3	Matriz de identificação e análise de partes interessadas	12

Equipe Responsável

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL, JUSTIÇA, MULHERES, CIDADANIA E DIREITOS HUMANOS (SPS)

Onélia Maria Moreira Leite de Santana

Secretária da Proteção Social

Sandro Camilo Carvalho

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna - SPS

Maria Carmen Leão Almeida Vieira

Coordenadora Geral

Carlos Wagner Rios Pinto

Consultor individual em Monitoramento e Avaliação

Maria Anete Morel de Souza Gonzaga

Consultora individual em Gestão Técnica

Maria de Fátima Lourenço Magalhães

Consultora individual em Coordenação Técnica

CONSULTORIA EXTERNA ESPECIALIZADA

Carlos Halrik Souza Diniz

1 APRESENTAÇÃO

O Marco de Políticas Ambientais e Sociais (MPAS) do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), reconhece a importância do envolvimento aberto e transparente entre o Mutuário e as partes interessadas, em particular as pessoas afetadas pelo Programa, como um elemento-chave que pode melhorar a sustentabilidade ambiental e social dos projetos, aprimorar a aceitação do Programa e contribuir significativamente para o desenvolvimento bem-sucedido de um projeto e sua implementação.

O engajamento das partes interessadas é um processo inclusivo, conduzido ao longo do ciclo de vida de um projeto. Quando adequadamente projetado e implementado, apoia o desenvolvimento de relacionamentos fortes, construtivos e responsivos, importantes para o gerenciamento bem-sucedido dos riscos e impactos ambientais e sociais de um projeto.

O MPAS estabelece o Padrão 10 de Desempenho Ambiental e Social - Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações, que deve ser aplicado a todos investimentos financeiros apoiados pelo Banco, e considera os seguintes objetivos:

- ≥ Estabelecer uma abordagem sistemática ao engajamento das partes interessadas que ajudará o Mutuário a identificar as partes interessadas, especialmente pessoas afetadas pelo projeto, e a construir e manter um relacionamento construtivo com elas;
- ≥ Avaliar o nível de interesse e apoio das partes interessadas no projeto e permitir que as visões das partes interessadas sejam consideradas no design e no desempenho ambiental e social do projeto;
- ≥ Promover e fornecer meios para um engajamento eficaz e inclusivo com as pessoas afetadas pelo projeto ao longo do ciclo de vida do projeto em questões que possam potencialmente afetá-las ou beneficiá-las;
- ≥ Garantir que as informações apropriadas do projeto sobre riscos e impactos ambientais e sociais sejam divulgadas às partes interessadas de maneira e formato oportunos, compreensíveis, acessíveis e apropriados; e
- ≥ Fornecer às partes interessadas meios acessíveis e inclusivos para levantar questões, propostas, preocupações e queixas e permitir que os Mutuários respondam e gerenciem adequadamente.

É visando alcançar estes objetivos e as diretrizes do Padrão 10 do MPAS que se apresenta neste documento o **Plano de Engajamento de Partes Interessadas (PEPI)** do **Programa de Apoio às Reformas Sociais do Ceará – PROARES III 2ª Fase**. O PEPI é a ferramenta utilizada para garantir que todas as partes interessadas relevantes sejam envolvidas e participem adequadamente do processo de tomada de decisão, gestão de riscos e impactos socioambientais e maximização dos benefícios esperados do PROARES III 2ª FASE.

O presente PEPI apresenta a identificação e análise das partes interessadas, as diretrizes para realização da consulta pública significativa dos documentos do Programa, além de apresentar a estratégia para engajamento durante a implementação do PROARES III 2ª FASE.

Por fim o PEPI indica o Mecanismo de demandas, reclamações e queixas que será utilizado para o Programa, e aponta os papéis e responsabilidades no engajamento das partes interessadas no PROARES III 2ª FASE.

Este PEPI integra o Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS) do Programa, apresentado em documento específico.



2 IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS

O processo de identificação e análise das partes interessadas é um método para identificar e avaliar os **indivíduos, organizações e grupos** que podem afetar ou serem afetados pelo programa. Esse processo envolve a identificação das partes interessadas, a análise de seus interesses, papéis e necessidades, de forma a direcionar as estratégias de engajamento para garantir que suas opiniões e preocupações sejam consideradas ao longo do PROARES III 2ª FASE.

O processo de identificação de partes interessadas começa com a elaboração de uma lista preliminar de partes interessadas com base na experiência anterior do Programa e na análise de documentação relacionada. Em seguida, é feita uma análise mais aprofundada para identificar quais partes interessadas têm maior impacto sobre o Programa e quais têm maior interesse nele.

A identificação das partes interessadas do Programa acontece em duas etapas. A primeira e aqui apresentada, realizou uma *identificação inicial* para composição do PEPI, com base nas informações disponíveis nessa etapa do Programa. Essa identificação poderá ser aprimorada a partir das informações coletadas na *consulta pública significativa dos documentos do PROARES III 2ª FASE*, detalhada neste documento em seção específica.

Em seguida, durante a execução do Programa, a identificação de partes interessadas será tratada como um processo contínuo. As equipes de gestão e execução, deverão atualizar e complementar a identificação e análise de partes interessadas sempre que novas informações estiverem disponíveis, seja pela definição dos municípios a serem atendidos pelo PROARES III 2ª FASE, pela definição dos locais específicos para as intervenções ou por *inputs* do *Mecanismo de demandas, reclamações e queixas* do Programa, também detalhado neste PEPI. Caso ocorra a identificação de nova parte interessada, será feita sua inclusão no PEPI e serão desenhadas atividades de envolvimento e comunicação específicas e adequadas a sua realidade.

O item 3 e 3.1 do SGAS estabelecem os papéis e responsabilidades, incluindo para as ações de Engajamento de Partes Interessadas. A UGP é a responsável pelo PEPI, e coordenará as ações da Empresa Supervisora, Prefeituras Municipais e Construtoras. A Supervisora identificará as partes interessadas locais e realizará consulta pública para cada projeto, antes do início das obras, contando com a participação da construtora e da prefeitura municipal.

2.1 Metodologia e conceitos utilizados

Para identificação e análise das partes interessadas do PROARES III 2ª FASE foi elaborada a *Matriz de identificação e análise de partes interessadas* que agrega de maneira organizada a listagem de PIs identificadas, classificando-as em conformidade com sua influência, papel e categoria no Programa.

Conforme já registrado, tanto a listagem quanto as classificações estabelecidas na Matriz podem e devem ser aprimoradas e atualizadas à medida que o Programa avance em sua implementação. O primeiro marco que poderá resultar no refinamento das informações da Matriz é a *Consulta pública significativa dos documentos socioambientais*, que ocorrerá ainda na etapa de preparação do PROARES III 2ª FASE.

Tanto a definição da listagem de partes interessadas, como a atribuição de categorias se deu com base na análise dos documentos do Programa, da avaliação dos documentos do PROARES anteriores, na consulta aos profissionais da UGP e BID, e na analogia a programas similares.

A seguir apresentam-se informações relativas a cada uma das classificações utilizadas na Matriz de identificação e análise de partes interessadas.

2.1.1 Listagem de partes interessadas

A listagem inicial de partes interessadas partiu de seis grandes agrupamentos de PIs, a saber:

Gestão direta, execução e supervisão

Este agrupamento compreende os envolvidos na gestão, execução e supervisão das atividades do PROARES III 2ª FASE, incluindo o BID, a UGP, as empresas terceirizadas para implementação e seus trabalhadores.

Beneficiário / Usuários

Como beneficiários e ou usuários do Programa listou-se professores e servidores dos equipamentos sociais, famílias beneficiadas, crianças usuárias e outros usuários, incluindo grupos vulneráveis.

Governo do Estado do Ceará

O Governo do Estado do Ceará figura como Mutuário do Programa, e possui secretarias e departamentos a serem considerados na listagem de PIs.

Subdividiu-se as secretarias e departamentos entre três subgrupos, a saber: (i) Secretarias e Departamentos de Estado Diretamente envolvidas; (ii) Secretarias e Departamentos de Estado Indiretamente envolvidas; e (iii) Demais Secretarias e Departamentos de Estado.

Os dois primeiros subgrupos foram decompostos em elementos específicos para o Programa.

Municípios que receberão os investimentos

Os municípios que receberão os investimentos ainda não estão definidos nesta etapa. Porém foi possível estabelecer quais departamentos do governo municipal deverão ser minimamente considerados no engajamento de partes interessadas, incluindo a própria figura do prefeito municipal, e os conselhos temáticos municipais.

Listou-se também a Associação dos Municípios e Prefeitos do Estado do Ceará (APRECE), fundada em 07 de março de 1968, sendo uma sociedade civil sem fins lucrativos, de caráter representativo. A APRECE tem por finalidade congregar todos os Municípios cearenses e seus respectivos Prefeitos, representando-os no âmbito estadual e federal, judicial ou extrajudicialmente, se propondo a promover a organização e defesa dos interesses de seus associados¹.

Deverão ser consideradas ainda as Associações Comunitárias Municipais, que deverão ser especificamente identificadas quando da definição dos municípios elegíveis para recebimentos dos investimentos do PROARES III 2ª FASE.

Governo Federal

Algumas pastas do Governo Federal foram consideradas como Partes Interessadas, seja por seu caráter regulador ou pela efetiva participação do Programa. Com destaque a Comissão de Financiamentos Externos (COFIEX) do Ministério da Economia.

A COFIEX² é composta por diferentes órgãos da esfera federal e cuja Secretaria Executiva é a Secretaria de Assuntos Econômicos Internacional - SAIN. A finalidade da Comissão é avaliar programas/projetos do setor público, cuja matriz de financiamento possua recursos externos oriundos de Organismos Financeiros Internacionais ou Agências Governamentais Estrangeiras, como é o caso do PROARES III 2ª FASE.

Geral

¹ <https://aprece.org.br/aprece/estatuto/>

² <https://www.gov.br/produtividade-e-comercio-exterior/pt-br/assuntos/assuntos-economicos-internacionais/cofiex>

Outras partes interessadas de grande importância para o Programa foram listadas, como é o caso da população residente nas proximidades dos terrenos selecionados, ONGs Estaduais envolvidas com educação e assistência social, população em geral do Estado do Ceará e órgãos de imprensa.

2.1.2 Classificações das PIs

Categoria

Uma primeira e importante classificação de cada uma das PIs identificadas compreende duas categorias possíveis:

- ≥ **PAP** Pessoas Afetadas pelo Projeto
- ≥ **OPI** Outras partes interessadas (Possam ter Interesse no Projeto)

Segundo as Diretrizes do MPAS do BID *inicialmente, haverá dois grupos de partes interessadas que o mutuário precisará identificar.*

PAPs: o mutuário desenvolverá uma lista de indivíduos/grupos, assim como comunidades, organizações ou empresas, com probabilidade de serem direta, indireta ou potencialmente afetadas pelo projeto, de forma positiva ou negativa. Deve-se focar indivíduos ou grupos que possam sofrer impactos diretos e adversos do projeto; e

Outras partes interessadas: o mutuário desenvolverá uma lista de indivíduos ou grupos que tenham interesse ou influência no projeto ou nas PAPs. Estes podem ser autoridades locais, regionais e nacionais, organizações políticas, empresas, grupos cujas instalações poderão ser usadas ou impactadas pelos projetos, a imprensa, ONGs (locais, nacionais e possivelmente internacionais), acadêmicos, projetos vizinhos e quaisquer outros indivíduos ou grupos que possam estar interessados no projeto em virtude de questões sociais ou históricas, o local do projeto e as sensibilidades associadas ou o setor do projeto.

Influência

Outra divisão importante para a presente análise é a relativa ao potencial de influência de cada PI no planejamento, implementação e operação do Programa:

- ≥ **PP** Participam no planejamento, implementação e/ou operação do PROARES
- ≥ **ID** Influenciam diretamente no planejamento, implementação e/ou operação do PROARES
- ≥ **II** Influenciam indiretamente no planejamento, implementação e/ou operação do PROARES
- ≥ **PI** Pouca ou nenhuma influência

As PIs classificadas como PP são as gestoras, executoras e o BID, que tem alto poder nas definições do Programa. Por outro lado, aquelas classificadas como ID ou II possuem poder limitado de influência na decisão do PROARES III 2ª FASE, e a depender das outras classificações devem ser engajadas e estimuladas a participar das ações de preparação, implantação e operação do Programa.

Papel

Cada uma das PIs teve seu papel esperado no Programa, de modo que seja possível verificar, em conjunto com as demais classificações, as ações de engajamento mais adequadas para cada uma. As PIs podem representar um dos papéis listados abaixo e utilizados na Matriz de identificação e análise de partes interessadas:

- ≥ **EXC** Execução
- ≥ **GET** Gestão
- ≥ **FIN** Financiador
- ≥ **MBC** Município beneficiário e contrapartida
- ≥ **REG** Regulador
- ≥ **BEN** Beneficiário
- ≥ **INT** Interessado
- ≥ **IMP** Impactado

Tipo

Mais uma classificação que busca atribuir mais informações a cada uma das PIs identificadas é o tipo, compreendidos por:

- ≥ **IND** Indivíduos
- ≥ **GRU** Grupos
- ≥ **BCO** Banco
- ≥ **EPV** Empresa Privada
- ≥ **OSC** Organização da Sociedade Civil
- ≥ **ONG** Organizações não governamentais
- ≥ **OGO** Organizações governamentais

Essa classificação não agregou “peso” ao algoritmo de definição do Nível de Engajamento, que será tratado mais adiante, por se entender que o **Papel** (tratado na classificação anterior), é mais adequado para definir quão necessário é o engajamento de cada PI para o sucesso do Programa. Ainda assim manteve-se essa classificação por Tipo como mais uma camada de organização da informação.

Desfavorecidos ou vulneráveis

Apontou-se na *Matriz de identificação e análise de partes interessadas* a presença de **DV** - Desfavorecidos ou vulneráveis na PI analisada. Como será tratado em item específico mais adiante, o potencial de afetação (positiva ou negativa) de indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis deverá ser alvo de avaliação específica a partir da seleção dos municípios e dos terrenos que receberão as intervenções, no âmbito da Avaliação Ambiental e Social (AAS) específica de cada obra, visto que essa definição está direccionalmente correlacionada com o contexto social de instalação dos equipamentos sociais.

Todavia, espera-se que indivíduos e grupos desfavorecidos e ou vulneráveis sejam partes interessadas do PROARES III 2ª FASE, dadas a características do Programa e os objetivos esperados.

Nível de engajamento

Em um esforço de estabelecer níveis de engajamento a serem considerados para cada uma das Partes Interessadas identificadas, definiu-se neste PEPI pesos para os atributos CATEGORIA, INFLUÊNCIA e PAPEL, de modo que a somatória dos pesos atribuídos a classificação realizada apontasse qual o NÍVEL DE ENGAJAMENTO numa escala pré-estabelecida (Tabela 1).

$$\text{Nível de Engajamento} = \Sigma \text{Classificações dos atributos}$$

Tabela 1 Atributos, classificações e pesos na análise de PIs

ATRIBUTO		CLASSIFICAÇÃO	PESO
CATEGORIA	PAP	Pessoas Afetadas pelo Projeto	3
	OPI	Outras partes interessadas (Possam ter Interesse no Projeto)	1
INFLUÊNCIA	ID	Influenciam diretamente no planejamento, implementação e/ou operação do PROARES	4
	II	Influenciam indiretamente no planejamento, implementação e/ou operação do PROARES	2
	PP	Participam no planejamento, implementação e/ou operação do PROARES	1
	PI	Pouca ou nenhuma influência	0
PAPEL	BEN	Beneficiário	3
	INT	Interessado	3
	IMP	Impactado	3
	EXC	Execução	2
	GET	Gestão	1
	MBC	Município beneficiário e contrapartida	1
	REG	Regulador	0
	FIN	Financiador	0

O somatório das classificações cruzadas dos três atributos considerados no algoritmo utilizado neste PEPI pode variar de 1 (um) a 10 (dez), sendo definidas três categorias distintas em termos de níveis de engajamento a serem consideradas, conforme escala e informações a seguir (Tabela 2).

Tabela 2 Níveis de Engajamento

Σ	NÍVEL DE ENGAJAMENTO	
1	Baixo esforço	Indica que a PIs requer baixo esforço de engajamento. As PIs que alcançam esse resultado geralmente possuem funções de gestão e ou supervisão no Programa, e já contam com engajamento intrínseco à sua atuação. Outras PIs que podem alcançar essa categoria são organizações governamentais distantes da tomada de decisão e dos benefícios específicos do Programa.
2	Baixo esforço	
3	Baixo esforço	
4	Manter informado e atuante	Tratam-se de PIs importantes para o Programa, que devem ser mantidas informadas e principalmente plenamente atuantes, em busca dos objetivos estabelecidos e da sustentabilidade social e ambiental do PROARES III2F. Destaca-se ainda a importante atuação destas PIs no engajamento, consideração das demandas e respostas identificadas junto às partes interessadas que alcançaram o nível "Manter Engajado".
5	Manter informado e atuante	
6	Manter informado e atuante	
7	Manter engajado	As PIs enquadradas no nível mais alto de engajamento são as mais sensíveis aos impactos negativos, bem como aquelas que receberão diretamente os benefícios do Programa. As demandas, anseios e participação destes grupos deverão receber especial atenção da UGP, Contratadas, BID e demais responsáveis pelo PROARES III2F. Os maiores esforços de engajamento deverão ser aplicados a estas PIs, evitando que impactos sociais e ambientais recaiam desproporcionalmente sobre a população e maximizando os resultados do Programa para seu público alvo.
8	Manter engajado	
9	Manter engajado	
10	Manter engajado	

Ações de engajamento

Para o presente PEPI foram definidos cinco grandes grupos de ações de engajamento a serem aplicados as PIs do PROARES III 2ª FASE. Para cada uma das PIs listadas e analisadas na Matriz apontou-se em quais ações de engajamento devem ser incluídas.

- ≥ **CDS** Consulta pública significativa dos documentos socioambientais
- ≥ **PPM** Engajamento na tomada de decisão (Plano Participativo Municipal - PPM)
- ≥ **CAE** Comunicação ativa específica (obras, operação, resultados)
- ≥ **DDR** Divulgação de resultados
- ≥ **MDQ** Mecanismo de demandas, reclamações e queixas

As ações de engajamento serão detalhadas nos itens mais adiante neste PEPI, incluindo informações como meios de comunicação e canais a serem utilizados, ações de mobilização, conteúdos, monitoramentos, resultados esperados e diretrizes para cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD³.

2.1.3 Representantes

A identificação dos representantes de pessoas ou grupos é importante para o processo de comunicação e tomada de decisão com as partes interessadas. As Diretrizes do MPAS recomendam que o mutuário também desenvolverá uma lista de representantes formais e/ou tradicionais das partes interessadas, assim como outras partes interessadas importantes, inclusive anciãos, autoridades eleitas, líderes comunitários, líderes de instituições comunitárias formais ou informais nas comunidades afetadas, quando tais representantes ou partes interessadas importantes têm conhecimentos sobre os contextos locais, regionais ou setoriais.

Representantes legítimos podem ser entendidos como indivíduos que foram incumbidos por outras pessoas para realizar a comunicação e defender seus interesses em instâncias específicas.

De forma geral, na relação com o Programa, os representantes têm o papel de:

- ≥ Apoiar na comunicação de mão dupla entre as partes interessadas e o Programa;
- ≥ Facilitar o processo de deliberação e tomada de decisão;
- ≥ Fornecer informações úteis sobre as configurações locais para melhor adequação do Programa;
- ≥ Atuar como elo de cooperação para execução do Programa, dentre outros.

A identificação de representantes legítimos é essencial para que não exista problemas de falta de confiabilidade, adesão e adequação dos processos por eles mediados.

A partir da definição dos municípios elegíveis e selecionados para recebimentos dos investimentos do PROARES III 2ª FASE, a empresa supervisora deverá realizar a identificação de representantes das Pessoas Afetadas pelo Projeto (PAP), certificando-se da legitimidade dos representantes, . Essa investigação considerará se os referidos representantes de fato foram escolhidos pelos representados e em que medida esse processo de escolha foi democrático e inclusivo, ou seja, que permitiu a manifestação e representação dos diversos perfis e grupos. A identificação local de PAP e seus representantes constará das AAS específicas de cada obra, a serem elaboradas pela Supervisora.

3 Lei 13.709/2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

2.2 Partes interessadas

A Tabela 3 *Matriz de identificação e análise de partes interessadas* preenchida com as informações obtidas no âmbito da elaboração do presente PEPI é apresentada na sequência, incluindo todas as classificações de atributos utilizados na metodologia estabelecida para o PROARES III 2ª FASE.

A listagem inicial de Partes Interessadas contempla um total de 47 grupos, indivíduos ou organizações, sendo oito considerados Pessoas Afetadas pelo Projeto e os demais Outras Partes Interessadas. O esforço de definição do Nível de Engajamento resultou em cinco PIs que necessitam manutenção constante de engajamento (Manter Engajado), e outras 31 PIs que devem ser mantidas informadas e atuantes.

Uma peculiaridade do PROARES III 2ª FASE são as indefinições geográficas das intervenções do Programa, o que limita o aprofundamento da identificação e análise de Partes Interessadas e seus representantes nesta etapa. Isso é notório ao se avaliar a coluna relativa à ação de engajamento *CDS - Consulta pública significativa dos documentos socioambientais*, que deverá ocorrer ainda na fase de preparação do Programa, e é detalhada mais adiante neste PEPI.

Isso acontece uma vez que ainda não é possível definir as pessoas e os grupos específicos que serão diretamente afetados positiva ou negativamente pelas ações do Programa, impossibilitando que participem do processo de consulta pública em questão.

Por outro lado, um ponto forte do Programa em termos de Engajamento de Partes Interessadas é a participação da população nas tomadas de decisão específicas sobre qual o melhor equipamento social a ser instalado e o local adequado. Os Planos Participativos Municipais (PPM) envolvem a população e convidam à participação social, como será explorado mais adiante.

Tabela 3 Matriz de identificação e análise de partes interessadas

Programa de Apoio às Reformas Sociais do Ceará – PROARES III 2ª Fase

ID	PARTE INTERESSADA	CATEGORIA	INFLUÊNCIA	PAPEL	TIPO	DESAFAVORECIDOS OU VULNERÁVEIS	NÍVEL DE ENGAJAMENTO	AÇÕES DE ENGAJAMENTO						
								CPS	PPM	CAE	DDR	MDQ		
1.	Gestão direta, execução e supervisão													
1.1	Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)	OPI	PP	FIN	BCO	-	Baixo esforço					DDR		
1.2	UGP (Unidade de Gerenciamento do Programa)													
1.2.1	Secretaria da Proteção Social, Justiça, Mulheres, Cidadania e Direitos Humanos (SPS)	OPI	PP	GET	OGO	-	Baixo esforço					DDR		
1.2.2	Consultorias contratadas	OPI	PP	EXC	EPV	-	Manter informado e atuante					DDR	MDQ	
1.3	Construtoras contratadas	OPI	PP	EXC	EPV	-	Manter informado e atuante					DDR	MDQ	
1.4	Empresas que fornecerão capacitação	OPI	PP	EXC	EPV	-	Manter informado e atuante					DDR	MDQ	
1.5	Empresas que fornecerão equipamentos	OPI	PP	EXC	EPV	-	Manter informado e atuante					DDR	MDQ	
1.6	Trabalhadores contratados	PAP	PP	EXC	IND	DV	Manter informado e atuante			CAE		DDR	MDQ	
2.	Beneficiário / Usuários													
2.1	Professores e servidores dos equipamentos sociais	PAP	PP	EXC	IND	DV	Manter informado e atuante		PPM	CAE		DDR	MDQ	
2.2	Famílias beneficiadas	PAP	ID	BEN	GRU	DV	Manter engajado		PPM	CAE		DDR	MDQ	
2.3	Crianças usuárias	PAP	ID	BEN	IND	DV	Manter engajado		PPM	CAE		DDR	MDQ	
2.4	Outros usuários	PAP	ID	BEN	IND	DV	Manter engajado		PPM	CAE		DDR	MDQ	
3.	Governo do Estado do Ceará													
3.1	Secretárias e Departamentos de Estado Diretamente envolvidas													
3.1.1	Superintendência de Obras Públicas (SOP)	OPI	PP	GET	OGO	-	Baixo esforço					DDR		
3.1.2	Procuradoria Geral do Estado (PGE)	OPI	PP	GET	OGO	-	Baixo esforço					DDR		
3.1.3	Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante					DDR		
3.2	Secretárias e Departamentos de Estado Indiretamente envolvidas													
3.2.1	Secretaria da Cultura (SECULT)	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante					DDR		
3.2.2	Secretaria do Esporte e Juventude (SEJUV)	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante					DDR		

Tabela 3 Matriz de identificação e análise de partes interessadas

Programa de Apoio às Reformas Sociais do Ceará – PROARES III 2ª Fase

ID	PARTE INTERESSADA	CATEGORIA	INFLUÊNCIA	PAPEL	TIPO	DESAFAVORECIDOS OU VULNERÁVEIS	NÍVEL DE ENGAJAMENTO	AÇÕES DE ENGAJAMENTO				
								CPS	PPM	CAE	DDR	MDQ
3.2.3	Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG)	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante				DDR	
3.2.4	Secretaria da Saúde (SESA)	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante				DDR	
3.2.5	Secretaria de Educação (SEDUC)	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante				DDR	
3.2.6	Conselho Estadual de Educação (CEE)	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante				DDR	
3.2.7	Superintendência Estadual do Meio Ambiente (SEMACE)	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante				DDR	
3.2.8	Corpo de Bombeiros Militar do Ceará (CBMCE)	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante				DDR	
3.2.9	Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS)	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante				DDR	
3.2.10	Secretaria de Infraestrutura (SEINFRA)	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante				DDR	
3.2.11	Coordenadoria Estadual de Defesa Civil do Ceará (CEDEC)	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante				DDR	
3.3	Demais Secretárias e Departamentos de Estado	OPI	II	GET	OGO	-	Manter informado e atuante				DDR	
4.	Municípios que receberão os investimentos											
4.1	Associação dos Municípios e Prefeitos do Estado do Ceará (APRECE)	OPI	II	INT	OSC	-	Manter informado e atuante	CPS	PPM		DDR	MDQ
4.2	Prefeituras municipais											
4.2.1	Prefeitos	OPI	PP	MBC	IND	-	Baixo esforço		PPM		DDR	MDQ
4.2.2	Conselhos ou secretárias de meio ambiente	OPI	ID	MBC	OGO	-	Manter informado e atuante		PPM		DDR	MDQ
4.2.3	Conselhos ou secretárias de educação	OPI	ID	MBC	OGO	-	Manter informado e atuante		PPM		DDR	MDQ
4.2.4	Conselhos ou secretárias de assistência social	OPI	ID	MBC	OGO	-	Manter informado e atuante		PPM		DDR	MDQ
4.2.5	Conselhos ou secretárias dos direitos da criança e do adolescente	OPI	ID	MBC	OGO	-	Manter informado e atuante		PPM		DDR	MDQ
4.3	Conselho tutelar	OPI	ID	MBC	OGO	-	Manter informado e atuante		PPM		DDR	MDQ
4.4	Instituições religiosas	OPI	II	MBC	OSC	-	Manter informado e atuante		PPM		DDR	MDQ

Tabela 3 Matriz de identificação e análise de partes interessadas

Programa de Apoio às Reformas Sociais do Ceará – PROARES III 2ª Fase

ID	PARTE INTERESSADA	CATEGORIA	INFLUÊNCIA	PAPEL	TIPO	DESAFAVORECIDOS OU VULNERÁVEIS	NÍVEL DE ENGAJAMENTO	AÇÕES DE ENGAJAMENTO				
								CPS	PPM	CAE	DDR	MDQ
4.5	Instituições de ensino	OPI	II	MBC	OSC	-	Manter informado e atuante		PPM		DDR	MDQ
4.6	Associações Comunitárias Municipais	PAP	ID	MBC	OSC	-	Manter engajado		PPM	CAE	DDR	MDQ
4.7	Comitê de Planejamento e Acompanhamento Municipal (CPAM)	OPI	PP	MBC	OGO	-	Baixo esforço		PPM	CAE	DDR	MDQ
5.	Governo Federal											
5.1	Ministério da Economia											
5.1.1	Comissão de Financiamentos Externos (COFIEEX)	OPI	II	REG	OGO	-	Baixo esforço				DDR	
5.2	Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome											
5.2.1	Gestão do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)	OPI	II	REG	OGO	-	Baixo esforço				DDR	
5.2.2	Comissão Intergestores Tripartite (CIT)	OPI	II	REG	OGO	-	Baixo esforço				DDR	
5.3	Ministério da Educação	OPI	II	REG	OGO	-	Baixo esforço				DDR	
5.4	Ministério da Saúde	OPI	II	REG	OGO	-	Baixo esforço				DDR	
6.	Geral											
6.1	População residente nas proximidades dos terrenos selecionados	PAP	ID	IMP	GRU	DV	Manter engajado		PPM	CAE	DDR	MDQ
6.2	ONGs Estaduais envolvidas com educação e assistência social	OPI	II	INT	ONG	-	Manter informado e atuante	CPS	PPM		DDR	
6.3	População em geral do Estado do Ceará	PAP	PI	INT	GRU	-	Manter informado e atuante	CPS			DDR	MDQ
6.4	Imprensa municipal	OPI	PI	INT	EPV	-	Manter informado e atuante		PPM	CAE	DDR	MDQ
6.5	Imprensa estadual	OPI	PI	INT	EPV	-	Manter informado e atuante	CPS			DDR	MDQ

2.3 Indivíduos e grupos desfavorecidos ou vulneráveis

Em conformidade com o MPAS, os mutuários devem assegurar que os interesses dos grupos desfavorecidos ou vulneráveis sejam adequadamente representados em todo o processo de engajamento das partes interessadas.

Grupos desfavorecidos ou vulneráveis podem ser baseados em gênero, identidade de gênero ou orientação sexual, idade, raça, deficiência, religião, cor, etnia, estado de saúde, idioma, opiniões políticas ou de outra natureza, origem nacional ou social, propriedade, nascimento, situação econômica, condição social ou outros fatores que os tornem possivelmente mais suscetíveis a impactos adversos ou menos capazes de tirar proveito de um projeto.

Para o caso em questão, é importante citar que de acordo com o critério de linha de extrema pobreza R\$ 150,00 mensal *per capita*, em 2019, 12% da população⁴ cearense estava vivendo em extrema pobreza, o que representava mais de 1,104 milhões de habitantes nessa condição.

Com relação a distribuição etária da população em extrema pobreza, tem-se de forma clara a maior incidência entre crianças e adolescentes. Essa informação não deixa dúvidas de que as crianças, nas faixas etárias iniciais, são as mais afetadas do que qualquer grupo populacional, independente do critério definido de linha de pobreza, o que torna este grupo prioritário nas estratégias de combate à pobreza no Ceará.

Diante deste cenário, que inclusive justifica a implantação do PROARES, deverão ser identificadas PAPs DV beneficiárias do Programa ou possivelmente impactadas, quando da seleção de municípios e terrenos que receberam os equipamentos sociais. O engajamento dessas PIs será considerado no Planejamento das intervenções, e seleção de terrenos. Os grupos de especial atenção para o PROARES são, mas não se limitam a:

- ≥ Mulheres;
- ≥ Crianças;
- ≥ Jovens;
- ≥ Pobres;
- ≥ Famílias chefiadas por uma só pessoa ou por uma mulher; e
- ≥ Desempregados.

Em alguns casos, como o de vulnerabilidade decorrente de orientação sexual, medidas especiais ou diferenciadas podem ser necessárias para assegurar o engajamento efetivo e inclusivo sem expor o indivíduo/grupo à possível identificação pública, repercussões ou até mesmo perigos físicos.

Para que o engajamento seja efetivo e inclusivo, será priorizado que se leve o engajamento até as PAPs identificadas como desfavorecidas ou vulneráveis, em vez de esperar a sua participação em uma reunião ou comunicação virtual. Nestes casos recomenda-se a aplicação da *CAE - Comunicação ativa específica (obras, operação, resultados)*, que será tratada mais adiante neste PEPI.

Quando for identificado que as intervenções do PROARES provável ou efetivamente impactarem indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis, os mutuários ou terceiros que os engajem deverão ter experiência, competência e conhecimento das questões específicas relacionadas com tais indivíduos ou grupos.

4 Governo do Estado do Ceará. INDICADORES SOCIAIS DO CEARÁ. 2019. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ipece.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/45/2022/04/Indicadores_Sociais_2019_.pdf

3 ENGAJAMENTO DURANTE A PREPARAÇÃO DO PROGRAMA

3.1 Consulta pública significativa dos documentos

A **Consulta Pública Significativa - CPS** tem o objetivo de colher contribuições, críticas e demais manifestações relacionadas à forma com o que o Programa planeja engajar as partes interessadas para gerir os riscos e impactos sociais e ambientais ao longo de sua execução.

A consulta significativa é uma pedra angular da tomada de decisões informadas e um aspecto chave do programa de engajamento das partes interessadas de um projeto. A extensão e o grau de engajamento exigidos pelo processo de consulta devem ser proporcionais aos riscos e impactos adversos do projeto e às preocupações levantadas pelas pessoas afetadas pelo Programa e por outras partes interessadas relevantes.

No caso do PROARES III 2ª FASE, a CPS durante a preparação do Programa não conseguirá engajar as PAPs diretamente beneficiadas e ou impactadas pelas intervenções, uma vez que este grupo não está definido nesta fase. Tal lacuna no engajamento de partes interessadas, intrínseca à fase e as características do PROARES, deverá ser solucionada com a realização dos Planos Participativos Municipais (PPM), que serão direcionados ao engajamento dessas PAPs nos municípios que forem selecionados.

A CPS será realizada no período de **25 de abril a 15 de maio de 2023**, contemplando 15 dias úteis de consulta, como parte das etapas de preparação do Programa. As informações executivas da CPS do PROARES III 2ª FASE são apresentadas no quadro a seguir:

QUADRO RESUMO DE AÇÕES DE ENGAJAMENTO	
CPS - Consulta pública significativa dos documentos	
MEIO DE COMUNICAÇÃO	CANAL
Disponibilização <i>online</i> de documentos	Os documentos serão disponibilizados online na página eletrônica do BID e da UGP , nos seguintes endereços eletrônicos: BID https://www.iadb.org/pt/project/BR-L1612UGP https://www.sps.ce.gov.br/
Envio de e-mails	Serão encaminhados e-mails com as chamadas para o link de disponibilização dos documentos, informando o dia e horário da reunião online de CPS, e abrindo espaço para sugestões, contribuições, dúvidas e críticas. O público-alvo e forma de encaminhamento é composto por: <ul style="list-style-type: none"> ▪ E-mails para as 36 (trinta e seis) Secretarias do Estado do Ceará ▪ E-mails para os 184 (cento e oitenta e quatro) prefeitos dos municípios do Estado do Ceará ▪ E-mail para Colegiado Estadual de Gestores Municipais de Assistência Social- COEGEMAS ▪ E-mail para Superintendência de Obras Públicas - SOP ▪ E-mail para as Secretarias Estadual e Municipais de Meio Ambiente E-mail para Associação dos Prefeitos Municipais do Ceará - APRECE
Chamadas em redes sociais	Instagram: @spsceara
Formulário Eletrônico, e-mail e telefone	Durante o prazo da Consulta, as partes interessadas poderão enviar comentários por escrito, vídeo ou áudio via os seguintes canais: Formulário Eletrônico: Será disponibilizado formulário eletrônico de fácil acesso no site de divulgação dos documentos, onde os interessados poderão encaminhar suas

QUADRO RESUMO DE AÇÕES DE ENGAJAMENTO	
CPS - Consulta pública significativa dos documentos	
MEIO DE COMUNICAÇÃO	CANAL
	<p>manifestações sobre os documentos do PROARES III 2ª FASE.</p> <p>E-mail: Será disponibilizado o endereço de e-mail proares@sps.ce.gov.br para encaminhamento das manifestações.</p> <p>Telefone: Será disponibilizado o telefone 85 98607-2246, preferencialmente com disponibilidade de mensagens no aplicativo WhatsApp.</p>
Reunião online	<p>Será realizada uma reunião online, no formato de audiência pública, com duração aproximada de quatro horas, onde os documentos serão apresentados e será aberto espaço para manifestação das partes interessadas, que terão suas dúvidas, sempre que possível, esclarecidas no ato da reunião.</p> <p>A reunião está prevista para ocorrer no dia 03 de maio de 2023, às 09:00 horário de Brasília, por meio do aplicativo de vídeo chamadas Microsoft Teams.</p> <p>A reunião deverá ser gravada, e publicada como Vídeo no Canal do YouTube do Governo do Estado, para quem se interessar em assistir posteriormente.</p>
MOBILIZAÇÃO	<p>A consulta pública significativa deverá ser divulgada com antecedência mínima de cinco dias úteis no site e nas redes sociais da Secretaria da Proteção Social – SPS. Um release deverá ser produzido e encaminhado para imprensa Estadual.</p> <p>Uma listagem de e-mails deverá ser constituída para o encaminhamento da convocação para CPS, em especial para participação na reunião online.</p>
CONTEÚDO	<p>Os documentos a serem divulgados e consultados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> ≥ Avaliação Ambiental e Social Estratégica (AASE); ≥ Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS); e ≥ Plano de Engajamento de Partes Interessadas (PEPI).
MONITORAMENTO	<p>Todas as participações deverão ser registradas, incluindo os encaminhamentos realizados para cada uma delas, incluindo (i) esclarecimentos; (ii) correções e melhorias nos documentos socioambientais do Programa; (iii) alterações e melhorias no escopo do Programa.</p> <p>O alcance da mobilização também deverá ser registrado.</p>
RESULTADOS ESPERADOS	Engajamento das PIs na fase de preparação do Programa e devolutivas realizadas.
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	No caso de manifestações por vídeo, só poderá ocorrer divulgação no caso do consentimento da pessoa que aparece na imagem, por meio de assinatura de instrumento de Autorização de Uso de Imagem, conforme LGPD.

As perguntas e manifestações sobre os documentos consultados serão unificadas em um instrumento de acompanhamento, no formato de planilha simples de controle, e compartilhados entre UGP, BID e Consultoria, que irão elaborar as respostas e deliberar sobre eventuais modificações nos documentos.

Após incorporar as melhorias do processo de consulta significativa, uma segunda versão de cada um dos três documentos será produzida e integrada ao Programa.

Todas as pessoas que fizerem comentários receberão devolutiva acerca do aspecto em questão. Os meios preferidos para devolutiva serão coletados no ato do recebimento das sugestões.

O PEPI, em especial, será atualizado com os registros e resultados da CPS.

4 ENGAJAMENTO DURANTE A IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA

O engajamento durante a implementação do programa é fundamental para garantir que as partes interessadas continuem envolvidas e informadas sobre o progresso do programa. O envolvimento ativo das partes interessadas durante a implementação pode ajudar a minimizar conflitos, aumentar o apoio ao programa e identificar possíveis problemas ou desafios.

O Mutuário, por meio de sua governança, continuará a engajar e fornecer informações às pessoas afetadas pelo projeto e a outras partes interessadas durante todo o ciclo de vida do Programa, de maneira apropriada à natureza de seus interesses e aos riscos e impactos ambientais e sociais em potencial.

A estratégia de engajamento definida para o PROARES III 2ª Fase durante a implementação se pautará em três linhas de ação, detalhadas na sequência.

4.1 Plano Participativo Municipal – PPM

O Plano Participativo Municipal (PPM) é um instrumento continuado dos PROARES anteriores, que se mostrou bastante efetivo no engajamento das partes interessadas, em especial para as PAPs.

As linhas de ação são definidas com base nos princípios de descentralização administrativa, intersetorialidade nas áreas da educação, cultura, saúde e assistência social, participação da sociedade, estabelecimento de parcerias e sustentabilidade para obtenção de resultados permanentes no processo de desenvolvimento do PPM.

Coerente com os princípios acima citados, a implementação do PPM se pautará pelas seguintes estratégias de ação:

- ≥ Efetivação de ações articuladas entre as diversas políticas setoriais (saúde, educação, cultura, esporte e assistência social);
- ≥ Promoção de ações integradas e convergentes entre os níveis dos governos estaduais, municipais e organizações da sociedade civil para atendimento a crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e social;
- ≥ Participação da sociedade civil organizada na formulação, acompanhamento e avaliação do Plano;
- ≥ Revitalização da rede pública prestadora de serviços sociais;
- ≥ Desenvolvimento da capacidade gestora do município, capacitando gestores, conselheiros e profissionais da área e outros atores sociais;
- ≥ Estímulo às ações que contribuam à integração familiar e comunitária, identidade pessoal e convivência social do grupo infanto juvenil atendido;
- ≥ Fomento a estudos e pesquisas para a produção de informações que subsidiem a formulação de documentos que retratem a situação da criança, do adolescente e jovem no município;
- ≥ Utilização de indicadores para a montagem do sistema de monitoramento e avaliação do PPM.

A partir da definição dos municípios elegíveis e da escolha dos terrenos os mesmos serão visitados e aprovados pela empresa supervisora, será realizada oficina participativa de

apresentação do PROARES III 2ª Fase, a ser realizada no próprio município, na qual deverão ser envolvidos representantes dos vários segmentos da comunidade local.

A tônica do Plano Participativo do Município será a intersectorialidade entre as secretarias e a participação da sociedade civil organizada desde o início. A gestão executiva dos PPM, em nível local, será definida caso a caso, a depender da estrutura administrativa municipal.

As oficinas e demais ações do PPM serão orientadores para tomada de decisão sobre qual equipamento social é o mais adequado, bem como para discussão da adequabilidade do local do terreno selecionado, considerando as demandas sociais e educacionais da população.

4.2 Comunicação ativa específica – CAE

Durante a implementação do projeto, os mutuários devem divulgar informações atualizadas às partes interessadas sobre mudanças no escopo, no cronograma, nos riscos ou impactos, assim como mudanças na área de influência do projeto, e manter um diálogo aberto e relacionamentos com as partes interessadas para preservar a confiança e compreensão e para solicitar comentários.

Os comentários contínuos das partes interessadas são úteis para monitorar riscos e impactos ambientais e sociais e para avaliar a eficácia das medidas destinadas à sua mitigação.

Consultas durante a implementação do projeto também ajudam os mutuários a identificar e abordar preocupações novas ou recorrentes das partes interessadas e gerir as expectativas e a avaliar se os requisitos do plano de ação foram cumpridos. Relacionamentos contínuos também são essenciais para a gestão de eventos imprevistos.

As empresas contratadas fornecerão às partes interessadas acesso às seguintes informações, o mais cedo possível no processo de desenvolvimento do projeto, e em um prazo que permita consultas significativas com as partes interessadas sobre o design do projeto:

- ≥ A descrição da área de influência e das características físicas e técnicas das atividades ou do projeto proposto
- ≥ A duração das atividades do projeto propostas
- ≥ Os riscos e impactos potenciais do projeto nas comunidades locais e no meio ambiente e as propostas para mitigá-los, destacando os riscos e impactos potenciais que podem afetar desproporcionalmente grupos vulneráveis e desfavorecidos e descrevendo as medidas diferenciadas adotadas para evitá-las e minimizá-las
- ≥ Oportunidades potenciais e benefícios de desenvolvimento do projeto para comunidades locais
- ≥ Um resumo dos itens anteriores presentes nesse parágrafo em linguagem compreensiva e não-técnica
- ≥ O processo de engajamento das partes interessadas proposto, destacando as maneiras pelas quais as partes interessadas podem participar
- ≥ A hora e o local das reuniões de consulta pública propostas e o processo pelo qual as reuniões serão notificadas, resumidas e relatadas
- ≥ O processo e os meios pelos quais as queixas podem ser levantadas e serão tratadas

Tais informações devem estar alinhadas com os Procedimentos Operacionais de Comunicação, Sinalização e Alerta, Procedimentos Operacionais de Construção e o PAE - Plano de ação de emergência, que serão incorporados aos PGAS específicos das obras.

Para estabelecer a comunicação ativa específica para as obras, a empresa executora deverá cumprir as etapas relativas ao engajamento das partes interessadas antes do início das obras, estabelecidas no SGAS e reproduzidas abaixo.

Identificação e análise de Pessoas Afetadas pelo Projeto (PAP)

A partir das informações primárias obtidas nos locais das obras e suas adjacências, a identificação e análise de Pessoas Afetadas pelo Projeto (PAP) realizada no âmbito da AAS específica de cada obra deverá ser realizada pela empresa supervisora, em nível de detalhe, de forma a direcionar o engajamento das partes interessadas das obras em específico.

Definição de representantes

Conforme previsto no PEPI, a partir da definição dos municípios elegíveis e selecionados para recebimentos dos investimentos do PROARES III 2ª Fase, a UGP exigirá que as executoras realizem a identificação de representantes das PAPs, certificando-se da legitimidade dos representantes, por meio do Plano Participativo Municipal (PPM). Essa investigação considerará se os referidos representantes de fato foram escolhidos pelos representados e em que medida esse processo de escolha foi democrático e inclusivo, ou seja, que permitiu a manifestação e representação dos diversos perfis e grupos.

Consulta significativa das partes interessadas para início da obra

As empresas contratadas em conjunto, sempre que possível, com as prefeituras, realizará consulta significativa das partes interessadas para início da obra, engajando as PAPs específicas da obra identificadas. O formato da consulta deverá ser definido no âmbito do PGAS, considerando os resultados específicos das AAS, e deverá priorizar o contato direto com as pessoas, garantindo a informação sobre as atividades e abrindo caminho para comunicação efetiva durante todo período de obras. Essas definições deverão constar do PEPA - Plano de Engajamento de Pessoas Afetadas, um dos programas que comporá o PGAS, conforme indicado no MGAS.

As atualizações e informações obtidas deverão ser registradas no PGAS específico da obra, que será devidamente divulgado.

4.3 Divulgação de resultados - DDR

Conforme diretrizes fixadas no SGAS, os documentos relacionados ao projeto, tanto da fase de preparação como de implantação (AASE, SGAS, PEPI, AAS, PGAS e relatórios de monitoramento), serão divulgados de acordo com a Política de Acesso à Informação do BID. O Banco divulgará a documentação relativa aos riscos e impactos ambientais e sociais de todos os projetos classificados como Categoria A ou B, antes da missão de análise durante a preparação do projeto, de acordo com a Política de Acesso à Informação do BID.

Esta documentação refletirá a avaliação e o gerenciamento proposto dos principais riscos e impactos ambientais e sociais do Programa, neste caso a AASE, o SGAS e o PEPI serão fornecidos em versão preliminar e final após a consulta significativa dos documentos.

Para todas as obras, a documentação final ou atualizada, incluindo as AAS, PGAS específicos, ou qualquer relatório de avaliação socioambiental ou plano de gerenciamento novo ou adicional desenvolvido após a aprovação do projeto, também será divulgada quando disponível.

A divulgação dos documentos específicos de cada obra deverá ocorrer no âmbito local, para fácil acesso das partes interessadas. Os PGAS deverão identificar os canais mais adequados para divulgação local destes documentos.

5 MECANISMO DE DEMANDAS, RECLAMAÇÕES E QUEIXAS

De acordo com as Diretrizes do MPAS do BID, o Mutuário responderá a perguntas, preocupações e queixas das partes interessadas afetadas relacionadas ao desempenho ambiental e social do projeto em tempo hábil. Para esse fim, o Mutuário proporá e implementará um mecanismo de queixas e reclamações para receber e facilitar a resolução de tais preocupações e queixas.

Um mecanismo de queixa em nível da operação ou do projeto oferece um meio para abordar e resolver questões e preocupações que surjam entre indivíduos/grupos ou comunidades e o projeto da forma mais antecipada e rápida possível. Consiste em um procedimento ou processo formalizado que recebe e facilita a resolução de reclamações decorrentes de um projeto, assim como solicitações de informações, perguntas, comentários, preocupações e sugestões de melhoria.

As partes interessadas podem apresentar reclamações ou preocupações a respeito de danos causados por um projeto ou que este possa causar no futuro. Um mecanismo de queixa pode ajudar a oferecer resoluções para indivíduos e comunidades adversamente afetados pelo projeto e pode resultar em melhores benefícios do projeto. É um elemento essencial do engajamento efetivo das partes interessadas e uma ferramenta útil para a identificação e gestão de riscos.

O mecanismo de queixas será proporcional ao nível de riscos e impactos do projeto e será acessível e inclusivo.

No caso específico do PROARES III 2ª FASE, será estabelecido um *Mecanismo de Demandas, Reclamações e Queixas (MDQ)*, em linha com Padrão 10 de Desempenho Social e Ambiental e do MPAS, e adequado aos públicos beneficiados e ou potencialmente afetados pelo Programa. Por meio desse mecanismo, pretende-se receber essas preocupações ou afetações e analisá-las para chegar a um acordo mútuo para a resolução das reclamações, sempre buscando uma solução transparente e adequada para as partes interessadas.

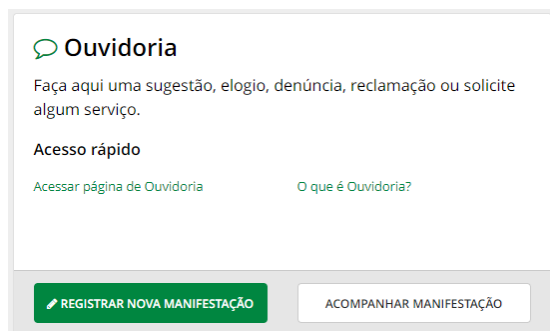
5.1 Canal de atendimento

O canal a ser utilizado para recebimento de demandas, reclamação e queixas será o já consolidado “Ceará Transparente” do Governo do Estado do Ceará, disponível no site <https://cearatransparente.ce.gov.br>.

A seguir é apresentado o funcionamento do Portal Ceará Transparente e, no item subsequente, o procedimento específico a ser aplicado no PROARES III 2ª Fase.

O Portal Ceará Transparente tem como objetivo possibilitar que o cidadão se torne um fiscal das ações públicas, aumentando a transparência da gestão e o combate à corrupção no Estado do Ceará, em consonância com a Lei Estadual n.º 13.875/2007 e o Decreto 30.939/2012.

O portal foi concebido para ser um importante instrumento de Transparência das ações do Governo do Estado do Ceará. Com isso, o intuito do Portal é propiciar ao cidadão, por meio de um único canal, o acesso didático e célere às principais informações do Governo do Estado do Ceará. O Canal deverá ser divulgado nos painéis de informação em frente a cada uma das obras.



Ouvidoria

Faça aqui uma sugestão, elogio, denúncia, reclamação ou solicite algum serviço.

Acesso rápido

[Acessar página de Ouvidoria](#) [O que é Ouvidoria?](#)

REGISTRAR NOVA MANIFESTAÇÃO **ACOMPANHAR MANIFESTAÇÃO**

No portal o cidadão tem fácil acesso à Ouvidoria do Estado, onde é possível registrar e acompanhar manifestações, incluindo sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias relativas aos serviços públicos.

Além disso, o cidadão pode utilizar os canais abaixo para dialogar e interagir com o Estado do Ceará, seus órgãos e entidades.

✉ ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br

☎ Central de Atendimento 155

Depois de receber as manifestações, é função da Ouvidoria, analisar e encaminhá-las às áreas responsáveis. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias e propor mudanças, tal como apontar irregularidades em algum órgão ou entidade. A Ouvidoria Geral do Estado reúne as informações das ouvidorias existentes nos demais órgãos do Estado.

Seguem informações do portal relativas à Ouvidoria⁵:

O que é Ouvidoria?

Em administração pública, Ouvidoria é o canal de comunicação principal entre os cidadãos e as várias instituições governamentais. Essa ferramenta permite um diálogo aberto do cidadão com o poder público. Permite também o controle de qualidade dos serviços públicos, através das sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias recebidas da população. Depois de receber as manifestações, a ouvidoria faz uma análise delas e as encaminha para as áreas responsáveis. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias e propor mudanças, tal como apontar irregularidades em algum órgão ou entidade.

É por meio da Ouvidoria que qualquer cidadão pode se manifestar, participar e fiscalizar a administração pública, registrando sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias pensando nas melhorias das políticas e dos serviços públicos.

Como usar: O Ceará Transparente foi feito para facilitar a comunicação entre você, cidadão, e as várias instituições governamentais. O sistema possibilita que você registre novas sugestões, elogios, reclamações e denúncias, acompanhe suas manifestações de forma rápida e simples.

Registrar nova manifestação: Faça sua manifestação, com sugestão, elogio, solicitação, reclamação ou denúncia relativa ao poder público. Depois de criar sua manifestação, você pode acompanhar o atendimento pelo número de protocolo ou acessando seu perfil no Ceará Transparente, ou por meio dos demais canais de atendimento, como por exemplo, Telefone 155 e Rede Sociais, Facebook: /cgeceara e Instagram: @cgeceara.

Estatísticas de manifestações de Ouvidoria: Consulte os números e dados sobre as manifestações de Ouvidoria criadas por cidadãos. Você pode navegar pelos tipos de manifestação – elogio, reclamação, denúncia, sugestão e solicitação – para atualizar os dados exibidos.

5.2 Procedimento específico PROARES III 2ª Fase

As manifestações referentes às ações do Programa deverão ser direcionadas pela Ouvidoria para UGP do PROARES.

⁵ <https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/paginas/ouvidoria>

A UGP deverá proceder e acompanhar o andamento das respostas aos reclamantes até a finalização da demanda apresentada. A UGP incorporará nos relatórios de progresso do Programa o resumo dos atendimentos do período.

O procedimento de atendimento das demandas, reclamações e queixas apresentadas pelas PIs do Programa seguirá os seguintes passos:

Recebimento da demanda

As demandas poderão ser recebidas por diferentes canais de comunicação sendo, o principal deles, a plataforma “Ceará Transparente”. Essas também podem ser direcionadas diretamente à UGP, à prefeitura municipal, e às equipes locais das empresas contratadas para as diferentes obras do Programa. Todas as demandas deverão ser direcionadas a UGP, independente do canal de comunicação.

As obras deverão contar com sinalização clara e objetiva sobre as informações da obra, os responsáveis e os canais disponibilizados para demandas e queixas, que deverão incluir o canal direto com algum responsável definido na obra. Essa definição deverá constar do PGAS específico.

Análise da Demanda

O receptor da demanda na UGP deverá realizar a análise do teor da manifestação, verificar se há necessidade de encaminhamento para áreas específicas do Programa ou da empresa executora, tal como técnicos responsáveis, ou para equipes locais da gestão municipal, ou ainda se a demanda pode ser resolvida sem a necessidade de encaminhamento, ou seja, casos de dúvidas simples onde o próprio receptor possa dar resolução à questão.

Encaminhamento

Após a análise, a resolução da questão e elaboração da resposta a demanda será encaminhada à Ouvidoria da SPS que responderá ao demandante/reclamante informando dos encaminhamentos.

Acompanhamento

A UGP deverá acompanhar o trâmite de demandas específicas de maior grau de severidade ou urgência para agilizar e intermediar as ações de resposta. Para realizar a triagem e classificação de severidade e urgência das demandas, a equipe socioambiental da UGP deverá estabelecer procedimento em conjunto com a empresa supervisora, estabelecendo os critérios e responsabilidades entre as instâncias da governança. Além disso, todas as demandas deverão ser registradas, num banco de dados, incluindo o registro de informações sobre as respostas e as medidas decorrentes das manifestações.

Resposta ao demandante

O demandante/reclamante deverá ser informado sobre o trâmite da sua demanda, com resposta em até 15 dias corridos.

Fechamento

Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta ao demandante e no caso de reclamos/queixas a resposta deve conter a resolução da questão. As ações do processo como um todo deverão ser permanentemente coordenadas e registradas pela UGP.

6 CAPACIDADE ORGANIZACIONAL E COMPROMISSO

Todas as instâncias da governança do PROARES III 2ª Fase deverão conhecer o teor deste PEPI e contribuir, no que lhes couber, para o engajamento das partes interessadas.

A UGP deverá contar com especialista social qualificado em seu quadro técnico, que será o ponto focal das ações do PEPI. Os papéis e responsabilidades estabelecidos no SGAS contemplam as ações de engajamento de partes interessadas para o PROARES III 2ª Fase.