



SPS

SECRETARIA DA
PROTEÇÃO SOCIAL
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



PROGRAMA
PROARES III – FASE II

Plano de Gestão Ambiental e Social
(PGAS)

Instrumento normativo de gestão socioambiental
das intervenções do Programa





PGAS ÚNICO DO PROARES III – FASE II
Plano de Gestão Ambiental e Social do Programa
Em conformidade com o Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS)
e com o Marco de Políticas Ambientais e Sociais do BID (MPAS)

Programa de Apoio às Reformas Sociais do Ceará
(Proares III - Fase II)

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

Março 2026

Apresentação da Autoria e Contribuições Técnicas

O presente Plano de Gestão Ambiental e Social (PGAS), com o objetivo de estabelecer o conjunto de diretrizes, programas e instrumentos operacionais de gestão socioambiental aplicáveis às obras de infraestrutura social do Proares III Fase II financiadas pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). A autoria do documento foi de responsabilidade de:

Carlos Wagner Rios Pinto

Especialista Sênior em Monitoramento e Avaliação de Programas - UGP/PROARES III/ SPS

Responsável pela estruturação, redação técnica, análise de riscos, definição dos Programas Ambientais e Sociais e articulação com os instrumentos de planejamento e monitoramento.

Contribuições técnicas:

Esta versão contou com a revisão e contribuições de:

- **Maria Anete Morel Gonzaga**
Analista Sênior em Gestão Técnica - UGP/PROARES III/ SPS
- **João Victor da Silva Brito**
Engenheiro Ambiental e Sanitarista, Especialista Ambiental UGP/PROARES III/ SPS
- **Marcelo Maia Lopes**
Engenheiro Civil, Especialista em Segurança do Trabalho - SPS
- **Marcílio Alves Pereira**
Gerente de Engenharia e Meio Ambiente Social - UGP/PROARES III/ SPS
- **Raimunda Ivelene Martins da Costa**
Gerente do Componente Expansão dos Serviços Sociais e melhoria da qualidade dos processos assistenciais - UGP/PROARES III/ SPS
- **Rosangela Soares Lopes**
Assistente Social, Especialista Social - UGP/PROARES III/ SPS
- **Marcelo Claudio Assunção**
Analista em Monitoramento e Avaliação, Especialista Social - UGP/PROARES III/ SPS

Sumário

Apresentação da Autoria e Contribuições Técnicas.....	2
Sumário	3
1. Introdução e Contextualização	9
2. Princípios Orientadores.....	9
3. Objetivos Do Pgas Único.....	11
3.1 Objetivo Geral.....	11
3.2 Objetivos Específicos.....	11
4. Arranjo institucional e responsabilidades.....	12
4.1 Responsabilidades da Construtora	12
4.2 Responsabilidades da Empresa Supervisora	12
4.3 Responsabilidades da UGP/SPS.....	13
4.4 Responsabilidades da SOP	13
4.5 Instrumentos Vinculantes.....	13
4.6 Regime de Não Conformidades	13
5. Caracterização das Obra	14
5.1 Tipologias de Equipamentos Financiados.....	14
6. Localização e Características Físicas e Ambientais do Terreno	15
6.1 Critérios Gerais para os Terrenos.....	16
6.2 Recortes Territoriais de Referência.....	17
6.2.1 Área Diretamente Afetada – ADA	17
6.2.2 Área de Influência Direta – AID	17
6.2.3 Área de Influência Indireta – AII	18
7. Caráter Executável do PGAS Único.....	18
8. Intensidade de Monitoramento segundo o ESIC.....	19
8.1 Regra Geral de Aplicação	20
8.2 Diferenciação Operacional.....	20
9. Função das Fichas Individualizadas na Aplicação do PGAS Único	21
10. Programas ambientais e sociais	22
10.1 Programa Ambiental e Social de Construção (PASC)	23
10.2 Programa de Gestão da Mão de Obra, Saúde e Segurança Ocupacional (PGMO)	24
10.3 Gerenciamento de Resíduos da Construção (PGRS)	25
10.4 Programa de Gerenciamento de Efluentes Líquidos (PGEL).....	26
10.5 Programa de Comunicação, Sinalização e Alerta (PCSA).....	27
10.6 Programa de Igualdade de Gênero (PIGE).....	28
10.7 Plano de Ação de Emergência (PAE).....	29
10.8 Programa de Controle de Vetores, Pragas e Fauna Nociva (PCVF).....	30

10.9 Programa de Recuperação de Áreas Degradadas (PRAD).....	31
10.10 Programa de Controle de Processos Erosivos e Remediação de Solos (PCPE).....	32
10.11 Plano de Engajamento de Pessoas Afetadas (PEPA)	33
10.12 Programa de Achados Fortuitos (PAF)	34
11. Fluxo de Validação e Reporte ao BID	35
12. Identificação de riscos e impactos.....	39
13. Mecanismo de Reclamações e Queixas (MRQ)	40
13.1 Objetivos do MRQ	41
13.2 Tipos de Manifestações Abrangidas.....	41
13.3 Canais de Acesso.....	41
13.4 Fluxo de Atendimento.....	43
13.5 Prazos Operacionais	49
13.6 Tratamento de Denúncias e Violência Sexual e de Gênero	49
13.7 Integração ao Sistema de Monitoramento do PGAS.....	51
Fonte: SGAS/ AAS	51

Lista de Quadros

Quadro 1: Arranjo Institucional e Responsabilidades do PGAS Único	14
Quadro 2: Critérios Gerais para Elegibilidade de Terrenos	16
Quadro 3: Inspeções e Supervisão	20
Quadro 4: Indicadores	20
Quadro 5: Plano de Ação de Emergência – PAE	21
Quadro 6: Relatórios	21
Quadro 7: Matriz de Responsabilidades Institucionais na Implementação do PGAS.....	37
Quadro 8: Registro e encaminhamento ao responsável competente	49
Quadro 9: Indicadores de Desempenho do MRQ	51

Lista de Siglas

AAS - Avaliações Ambientais e Sociais
AASE - Avaliação Ambiental e Social Estratégica
ADA - Área Diretamente Afetada
AID - Área de Influência Direta
AII - Área de Influência Indireta
APP - Áreas de Preservação Permanente
ASO - Atestados de Saúde Ocupacional
BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento
CEI - Centros de Educação Infantil
CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado
CRAS - Centros de Referência da Assistência Social
CSMI - Complexos Sociais Mais Infância
DDS - Diálogos Diários de Segurança
EPI/EPC - Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva
ESIC - Enquadramento Socioambiental por Intensidade de Risco
ESIC - Enquadramento Socioambiental por Intensidade de Risco
MPAS - Marco de Políticas Ambientais e Sociais do BID
MRQ - Mecanismo de Reclamações e Queixas
MTR - Manifesto de Transporte de Resíduos
PAE - Plano de Ação de Emergência
PAF - Programa de Achados Fortuitos
PAP - Pessoas Afetadas pelo Projeto
PAS - Programas Ambientais e Sociais
PASC - Programa Ambiental e Social do Construção
PCPE - Programa de Controle de Processos Erosivos e Remediação de Solos
PCSA - Programa de Comunicação, Sinalização e Alerta
PCVF - Programa de Controle de Vetores, Pragas e Fauna Nociva
PDAS - Padrões de Desempenho Ambiental e Social (PDAS)
PEPA - Plano de Engajamento de Pessoas Afetadas
PEPI - Plano de Engajamento de Partes Interessadas
PGAS - Plano de Gestão Ambiental e Social
PGEL - Programa de Gerenciamento de Efluentes Líquidos
PGMO - Programa de Gestão da Mão de Obra, Saúde e Segurança Ocupacional
PGRS - Gerenciamento de Resíduos da Construção
PIGE - Programa de Igualdade de Gênero
PRAD - Programa de Recuperação de Áreas Degradadas
PROARES - Programa de Apoio às Reformas Sociais do Ceará
ROP - Regulamento Operacional do Programa
SGAS - Sistema de Gestão Ambiental e Social do PROARES III
SOP - Superintendência de Obras Públicas do Estado do Ceará
SPS - Secretaria da Proteção Social
SUAS - Sistema Único de Assistência Social
UGP - Unidade de Gerenciamento do Programa
VSG - Violência Sexual e de Gênero

PGAS – PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL

Obras do Programa de Apoio às Reformas Sociais - PROARES III Fase II

SUMÁRIO EXECUTIVO

O Plano de Gestão Ambiental e Social – PGAS Único do PROARES III – Fase II constitui o marco programático de gestão socioambiental do Programa, aplicável ao conjunto de obras de infraestrutura social financiadas pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). O Documento está estruturado em conformidade com o Sistema de Gestão Ambiental e Social do PROARES III (SGAS), com o Marco de Políticas Ambientais e Sociais do BID (MPAS), com o Regulamento Operacional do Programa (ROP) e com o Contrato de Empréstimo.

O PGAS Único estabelece o padrão comum de atuação para todos os atores envolvidos na implementação do Programa, Unidade de Gerenciamento do Programa da Secretaria da Proteção Social (UGP/SPS), Superintendência de Obras Públicas do Estado do Ceará (SOP), Empresa Supervisora e empresas Construtoras, definindo Programas Ambientais e Sociais (PAS), indicadores de desempenho, rotinas de supervisão, funcionamento do Mecanismo de Reclamações e Queixas (MRQ), diretrizes do Plano de Ação de Emergência (PAE) e regras de monitoramento e reporte ao BID.

Para fins deste PGAS, adota-se a classificação denominada Enquadramento Socioambiental por Intensidade de Risco (ESIC), que categoriza as intervenções em ESIC B (risco moderado) e ESIC C (baixo risco), conforme critérios estabelecidos nas Avaliações Ambientais e Sociais dos terrenos de cada uma das 101 obras do Programa.

A arquitetura do documento está organizada em dois blocos complementares. O Bloco I apresenta as diretrizes gerais de gestão socioambiental, de caráter normativo e metodológico, aplicáveis a todas as intervenções do Programa. Esse bloco é estruturado de acordo com a classificação socioambiental das obras segundo o Enquadramento Socioambiental por Intensidade de Risco (ESIC), nas categorias ESIC B ou ESIC C, assegurando aplicação proporcional ao nível de risco. Para obras ESIC B são adotados requisitos completos de indicadores, PAE integral, inspeções mensais e relatórios mensais detalhados; para obras ESIC C aplica-se abordagem simplificada, com núcleo mínimo de indicadores, PAE simplificado, inspeções bimestrais e relatórios bimestrais, mantendo-se, em ambos os casos, a realização de reuniões formais de engajamento das partes interessadas.

O Bloco II é composto pelas Fichas Individualizadas por obra, nas quais são consolidadas as informações específicas de cada intervenção, a partir das respectivas Avaliações Ambientais e Sociais (AAS), incluindo confirmação da classificação ESIC, riscos e impactos do sítio, medidas complementares e indicadores locais. Dessa forma, o PGAS Único permanece como documento padronizado e orientador do Programa, enquanto as especificidades territoriais e operacionais de cada obra são tratadas em nível próprio de detalhamento, garantindo rastreabilidade entre os Padrões de Desempenho do MPAS, os PAS e as ações efetivamente implementadas em campo.

1. INTRODUÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO

O Programa de Apoio às Reformas Sociais do Ceará – PROARES III – Fase II compreende um conjunto de intervenções de infraestrutura social que conta com 101 obras distribuídas em diferentes municípios do Estado do Ceará, com o objetivo de ampliar o acesso da população a serviços de proteção social, educação infantil e inclusão cidadã. Considerando essa característica descentralizada e heterogênea, a gestão dos riscos e impactos ambientais e sociais deve ocorrer de forma padronizada, proporcional e aderente às melhores práticas internacionais.

O presente Documento constitui o instrumento central de salvaguardas ambientais e sociais do Programa, definindo obrigações, procedimentos e mecanismos de controle aplicáveis a todas as obras do Componente 1 do Proares III Fase II . O documento foi elaborado em conformidade com:

- O Sistema de Gestão Ambiental e Social do PROARES III (SGAS);
- O Marco de Políticas Ambientais e Sociais do BID (MPAS/BID);
- O Regulamento Operacional do Programa (ROP);
- O Contrato de Empréstimo firmado entre o Estado do Ceará e o BID;
- A legislação ambiental e social brasileira aplicável.

O PGAS Único possui caráter normativo e programático, estabelecendo padrões obrigatórios de desempenho socioambiental para construtoras, empresa supervisora, Superintendência de Obras Públicas (SOP) e Unidade de Gerenciamento do Projeto da Secretaria da Proteção Social (UGP/SPS). Este instrumento não substitui as Avaliações Ambientais e Sociais (AAS) específicas de cada intervenção, as quais serão consolidadas nas Fichas Individualizadas por Obra, responsáveis por detalhar riscos locais, medidas complementares e indicadores específicos.

A aplicação deste PGAS observará a classificação denominada Enquadramento Socioambiental por Intensidade de Risco (ESIC), distinguindo intervenções nas categorias ESIC B (risco moderado) e ESIC C (baixo risco), com requisitos diferenciados e proporcionais de monitoramento e reporte.

2. PRINCÍPIOS ORIENTADORES

A implementação das obras do PROARES III – Fase II e a atuação de construtoras, supervisora, SOP e UGP deverão observar, de forma obrigatória, os seguintes princípios:

a) Proporcionalidade ao risco socioambiental

As medidas de controle, supervisão e reporte serão aplicadas de acordo com a classificação da obra como ESIC B ou ESIC C, assegurando que o nível de exigência seja compatível com a intensidade dos riscos identificados na respectiva AAS.

b) Prevenção e hierarquia de mitigação

Todas as atividades deverão adotar, nesta ordem de prioridade:

- (i) Evitar impactos;
- (ii) Minimizar impactos inevitáveis;

- (iii) Restaurar áreas afetadas;
- (iv) Compensar impactos residuais, quando aplicável.

c) Transparência e participação social

As comunidades do entorno e demais partes interessadas deverão ter acesso a informações sobre as obras, com garantia de canais formais de diálogo, consulta e manifestação por meio do MRQ e de reuniões de engajamento.

d) Proteção de trabalhadores e da comunidade

A execução das obras deverá assegurar condições adequadas de saúde e segurança ocupacional, prevenção de acidentes, controle de riscos ao entorno e respeito aos direitos humanos.

e) Igualdade de gênero e não discriminação

As atividades deverão promover ambiente livre de discriminação e de violência baseada em gênero, incluindo medidas de prevenção, orientação, acolhimento e encaminhamento de eventuais ocorrências.

f) As atividades deverão promover ambiente livre de discriminação e violência

Baseada em gênero, com medidas de prevenção, acolhimento e encaminhamento de casos.

g) Responsabilização e rastreabilidade

Toda ação em campo deverá possuir evidência verificável, permitindo a correlação entre Padrões de Desempenho do MPAS, PAS, indicadores e resultados.

2.1. Natureza Jurídica e Vinculação Contratual do PGAS

O presente Plano de Gestão Ambiental e Social constitui instrumento normativo integrante do Sistema de Gestão Ambiental e Social do Programa e estabelece obrigações obrigatórias de cumprimento por todos os agentes envolvidos na execução do PROARES III – Fase II.

Nos termos do Contrato de Empréstimo, a execução do Programa deverá ocorrer em conformidade com o Sistema de Gestão Ambiental e Social e com os Planos de Gestão Ambiental e Social específicos de cada obra, elaborados sob responsabilidade do Órgão Executor e vinculantes para contratados, operadores e quaisquer partes que executem atividades relacionadas ao Programa.

O Contrato estabelece ainda que todos os documentos de licitação e contratos financiados com recursos do Empréstimo deverão incluir disposições exigindo o cumprimento dos requisitos ambientais e sociais do SGAS e dos PGAS aplicáveis.

Em consonância com o SGAS, as obrigações ambientais e sociais deverão constar expressamente como cláusula obrigatória dos contratos das construtoras, incluindo o registro das medidas implementadas, não conformidades, acidentes e resultados socioambientais alcançados.

Dessa forma, o PGAS Único possui natureza normativa e contratual, sendo:

- Obrigatório para Construtoras, Supervisora, SOP e UGP;
- Vinculante para contratos financiados pelo Programa;
- Referência de verificação para fiscalização e reporte ao Banco.

O descumprimento das disposições deste PGAS caracteriza não conformidade contratual e deverá ensejar adoção de medidas corretivas, sem prejuízo das obrigações legais e contratuais aplicáveis.

3. OBJETIVOS DO PGAS ÚNICO

3.1 Objetivo Geral

Assegurar que as 101 obras do PROARES III – Fase II sejam planejadas, contratadas, executadas e supervisionadas de forma ambiental e socialmente responsável, em plena conformidade com o MPAS/BID, com o SGAS do Programa e com a legislação brasileira aplicável, garantindo a prevenção, mitigação e controle dos riscos e impactos sobre trabalhadores, comunidades e meio ambiente.

3.2 Objetivos Específicos

Para atingir o objetivo geral, este PGAS Único estabelece os seguintes objetivos específicos:

- Padronizar a gestão socioambiental das obras, por meio da aplicação obrigatória dos Programas Ambientais e Sociais (PAS) e dos procedimentos previstos neste documento;
- Definir obrigações claras para construtoras, supervisora, SOP e UGP, assegurando responsabilidades verificáveis ao longo de todo o ciclo da obra;
- Estabelecer indicadores de desempenho e evidências obrigatórias, permitindo o monitoramento contínuo e a verificação independente do cumprimento das salvaguardas;
- Regular o funcionamento do Mecanismo de Reclamações e Queixas (MRQ), garantindo canais acessíveis à comunidade e aos trabalhadores, com tratamento tempestivo e rastreável das manifestações;
- Instituir o Plano de Ação de Emergência (PAE) para prevenção e resposta a acidentes, incidentes e situações de risco;
- Aplicar abordagem proporcional ao risco, diferenciando requisitos de controle, supervisão e reporte para obras classificadas como ESIC B e ESIC C;

- Assegurar a integração entre as AAS, as Fichas Individualizadas e este PGAS, garantindo que as medidas específicas de cada obra estejam alinhadas ao padrão do Programa;
- Promover transparência e participação social, por meio de ações de engajamento e divulgação de informações às partes interessadas.

4. ARRANJO INSTITUCIONAL E RESPONSABILIDADES

A implementação do PGAS Único envolve atuação coordenada entre Construtoras, Empresa Supervisora, Superintendência de Obras Públicas (SOP) e Unidade de Gerenciamento do Projeto da Secretaria da Proteção Social (UGP/SPS). As responsabilidades a seguir possuem caráter obrigatório e deverão ser incorporadas aos contratos e rotinas de trabalho.

4.1 Responsabilidades da Construtora

A Construtora responsável por cada obra deverá:

- Implementar integralmente os Programas Ambientais e Sociais (PAS) previstos neste PGAS e na respectiva Ficha Individualizada;
- Designar, por escrito, Responsável Socioambiental de Obra, com atribuições de:
 - Organizar evidências e registros;
 - Acompanhar inspeções da Supervisora;
 - Operar o MRQ em nível local;
 - Coordenar a execução do PAE;
- Manter no canteiro, de forma atualizada, no mínimo:
 - Registros de treinamentos e DDS;
 - ASO e documentação trabalhista;
 - Controle de resíduos e MTR;
 - Registros de efluentes e abastecimento;
 - Atas de engajamento e comunicação;
- Corrigir não conformidades nos prazos definidos pela Supervisora;
- Comunicar imediatamente situações de risco à comunidade ou aos trabalhadores;
- Garantir condições adequadas de saúde e segurança ocupacional.
- Responsável pelo registro de queixas na plataforma Ceará transparente;
- Reuniões e/ou encontros com a comunidade do entorno;

4.2 Responsabilidades da Empresa Supervisora

Compete à Supervisora:

- Realizar inspeções socioambientais conforme a classificação da obra:
 - ESIC B: periodicidade mensal;
 - ESIC C: periodicidade bimestral;
- Verificar o cumprimento dos indicadores e validar evidências;
- Registrar não conformidades e acompanhar planos de ação;
- Elaborar relatório socioambiental e submetê-lo para avaliação da UGP;

- Mensal para ESIC B;
 - Bimestral para ESIC C;
- e) Informar à UGP ocorrências graves ou recorrentes;
- f) Recomendar à SOP condicionamento de medições quando necessário.
- g) Capacitação das normas e definidas no Marco de Gestão Ambiental e Social para as equipes da construtora

4.3 Responsabilidades da UGP/SPS

A UGP deverá:

- a) Coordenar a implementação do PGAS no Programa;
- b) Aprovar as Fichas Individualizadas antes do início das obras;
- c) Consolidar relatórios e reportar ao BID;
- d) Garantir funcionamento do MRQ em nível programático;
- e) Determinar medidas corretivas em casos críticos;
- g) Supervisão técnica das obras e execução das políticas ambientais e sociais de acordo (conformidade física e técnica)

4.4 Responsabilidades da SOP

À SOP compete:

- a) Incorporar exigências deste PGAS aos contratos;
- b) Condicionar medições à inexistência de não conformidades críticas;
- c) Articular fiscalização técnica e socioambiental;
- d) Comunicar alterações de escopo à UGP e Supervisora.

4.5 Instrumentos Vinculantes

Constituem instrumentos obrigatórios:

- Este PGAS Único;
- Ficha Individualizada da obra;
- Relatórios da Supervisora;
- Registros do MRQ;
- Evidências dos PAS.

4.6 Regime de Não Conformidades

O descumprimento das obrigações deste PGAS implicará:

- Registro formal pela Supervisora;
- Prazo de correção;
- Possibilidade de suspensão de medições;
- Comunicação ao BID em casos graves.

Quadro 1: Arranjo Institucional e Responsabilidades do PGAS Único

Ator responsável	Principais atribuições	Evidências e produtos esperados	Periodicidade
Empresas Construtoras	Executar os Programas Ambientais e Sociais; manter responsável socioambiental em obra; operar o Mecanismo de Reclamações e Queixas (MRQ) em nível local; executar o Plano de Ação de Emergência (PAE); corrigir não conformidades apontadas	Registros de Diálogo Diário de Segurança, Atestados de Saúde Ocupacional, Manifestos de Transporte de Resíduos, controles de efluentes, atas de reuniões com a comunidade, checklists dos programas	Contínua durante toda a obra
Empresa Supervisora	Realizar inspeções socioambientais; verificar o cumprimento dos indicadores; registrar e acompanhar não conformidades; recomendar condicionamento de medições	Relatórios de inspeção, registros fotográficos, matriz de não conformidades, pareceres de conformidade	Mensal para obras ESIC B e bimestral para obras ESIC C
Unidade de Gerenciamento do Projeto da SPS	Coordenar a implementação do PGAS; aprovar as Fichas Individualizadas por obra; consolidar relatórios e reportar ao BID; gerir o MRQ em nível programático	Pareceres de aprovação das fichas, relatórios consolidados, base de dados do MRQ, comunicações ao BID	Trimestral e sempre que necessário
Superintendência de Obras Públicas	Integrar as exigências do PGAS aos contratos; condicionar medições e pagamentos; articular a fiscalização técnica com a socioambiental	Pareceres técnicos, autorizações de medição, comunicações formais	Conforme o cronograma de medições

Fonte: SGAS/ MPAS/ Regulamento Operacional – ROP

5. CARACTERIZAÇÃO DAS OBRA

5.1 Tipologias de Equipamentos Financiados

O PROARES III - Fase II prevê a implantação de três tipologias principais de equipamentos de infraestrutura social no âmbito do Componente 1 - Expansão dos Serviços Sociais, voltados à ampliação da oferta de serviços socioassistenciais, fortalecimento da proteção social e promoção do desenvolvimento integral das crianças e suas famílias.

(i) **Centros de Educação Infantil (CEI)**

Os CEIs têm como finalidade garantir o atendimento integral de crianças de 0 a 5 anos de idade, promovendo seu desenvolvimento biopsicossocial, cognitivo e sociocultural por meio de atividades pedagógicas, culturais e lúdicas, com fortalecimento dos vínculos familiares. O ROP estabelece que o objetivo é “proporcionar à criança de 0 a 5 anos e onze meses de idade o atendimento nos aspectos biopsicossociais, contribuindo de forma adequada para o crescimento, desenvolvimento e aprendizagem”, seguindo as diretrizes curriculares nacionais para educação infantil.

(ii) **Centros de Referência da Assistência Social (CRAS)**

Os CRAS constituem unidades de proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), responsáveis pela oferta de serviços socioassistenciais de caráter preventivo, protetivo e proativo no território. O CRAS se trata de uma unidade de proteção social básica que oferta serviços

de caráter preventivo, protetivo e proativo com a função de fortalecer os vínculos familiares e comunitários e prevenir a violação de direitos no território, além de atuar como referência para o PAIF e gestão territorial da rede socioassistencial.

(iii) Complexos Sociais Mais Infância (CSMI)

Os CSMI são equipamentos multifuncionais destinados à convivência comunitária, formação, qualificação profissional e promoção de oportunidades para diferentes ciclos de vida, voltados prioritariamente a famílias em situação de vulnerabilidade social. O ROP caracteriza esses equipamentos como “idealizados para somar iniciativas e promover oportunidades para pessoas de diferentes ciclos de vida e que vivem em situação de vulnerabilidade e pobreza extrema”, com espaços para atividades culturais, esportivas, educacionais e de capacitação profissional, incluindo brinquedopraça, brinquedocreche e horto educativo.

6. LOCALIZAÇÃO E CARACTERÍSTICAS FÍSICAS E AMBIENTAIS DO TERRENO

Os terrenos destinados às obras do PROARES III – Fase II são selecionados pelos municípios em áreas urbanas ou rurais, considerando critérios de elegibilidade socioambiental, fundiária e operacional. A implantação dos equipamentos deverá ocorrer preferencialmente em terrenos públicos ou institucionalizados, livres de disputas de propriedade e compatíveis com o uso educacional ou socioassistencial previsto.

Para fins de elegibilidade, os terrenos deverão:

- Estar localizados em áreas com demanda comprovada pelos serviços a serem ofertados;
- Não se sobrepor a áreas de preservação permanente (APP), unidades de conservação ou territórios de povos e comunidades tradicionais;
- Apresentar baixa complexidade topográfica, evitando grandes cortes, aterros ou estabilizações especiais;
- Possuir cobertura vegetal antropizada ou com supressão mínima e sem incidência de vegetação nativa protegida;
- Dispor de acesso viável a redes de infraestrutura urbana (água, energia, drenagem e esgotamento sanitário) ou, em áreas rurais, admitir soluções técnicas alternativas;
- Permitir o acesso seguro de trabalhadores e usuários durante e após a implantação.

As características fundiárias, ambientais, territoriais e sociais específicas de cada obra não compõem o PGAS Único e serão consolidadas nas Fichas Individualizadas, que incluirão os resultados da Avaliação Ambiental e Social (AAS) de cada intervenção e orientarão as medidas de mitigação e supervisão no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS).

6.1 Critérios Gerais para os Terrenos

A seleção dos terrenos é de responsabilidade dos municípios e deverá observar critérios de elegibilidade socioambiental e fundiária estabelecidos pelo Programa. Para fins do PGAS Único, considera-se que os terrenos:

- Estejam preferencialmente em áreas públicas ou institucionalizadas, sem disputas fundiárias;
- Não se sobreponham a Áreas de Preservação Permanente, Unidades de Conservação ou territórios de povos e comunidades tradicionais;
- Possuam acesso viável à infraestrutura urbana ou admitam soluções técnicas alternativas;
- Apresentem condições físicas compatíveis com obras de baixa e média complexidade.

As verificações específicas de cada terreno, bem como eventuais condicionantes, serão tratadas nas Avaliações Ambientais e Sociais (AAS) e consolidadas nas Fichas Individualizadas, que constituem o instrumento de trabalho das Construtoras, da Supervisora e da UGP.

A Ficha Individualizada indicará, para cada obra, as restrições territoriais, as condicionantes ambientais e sociais e as medidas obrigatórias adicionais que deverão ser incorporadas aos planos executivos e aos relatórios de acompanhamento.

Quadro 2: Critérios Gerais para Elegibilidade de Terrenos

Dimensão	Critério	Origem	Verificação na Ficha
Ambiental	Inexistência de sobreposição com APP	AASE	Declaração técnica + mapa
	Não incidência em Unidade de Conservação ou zona de amortecimento	AASE	Consulta ao cadastro estadual
	Ausência de necessidade de supressão de vegetação nativa protegida	SGAS	Parecer ambiental municipal
	Área predominantemente antropizada	AASE/SGAS	Registro fotográfico
Social	Inexistência de deslocamento físico ou econômico involuntário	AASE	Declaração da Prefeitura
	Ausência de impacto sobre povos e comunidades tradicionais	AASE	Consulta a cadastros oficiais
	Acesso seguro para usuários e trabalhadores	SGAS	Laudo de acessibilidade
Fundiária	Titularidade pública ou situação jurídica regular	SGAS	Matrícula/termo de cessão
	Inexistência de disputas possessórias	SGAS	Certidão municipal
Infraestrutura	Viabilidade de água, energia e esgotamento	SGAS	Parecer das concessionárias
	Acesso viário adequado ou solução alternativa	SGAS	Relatório técnico
Riscos	Local não sujeito a risco significativo de desastres	AASE	Consulta à Defesa Civil
	Compatibilidade topográfica com obra de baixa/média complexidade	SGAS	Parecer de engenharia

Fonte: SGAS/ AASE – Proares III Fase II

6.2 Recortes Territoriais de Referência

Para fins metodológicos e operacionais, o PGAS Único adota os recortes ADA, AID e AII, cuja delimitação concreta será definida na AAS de cada obra e traduzida nas Fichas Individualizadas em orientações objetivas para a execução e a supervisão.

6.2.1 Área Diretamente Afetada – ADA

Corresponde ao perímetro físico da intervenção, incluindo edificação, canteiro e estruturas provisórias. De forma geral, compreende:

- Área da edificação principal e anexos;
- Instalações do canteiro e áreas de vivência;
- Circulação interna de trabalhadores e máquinas;
- Locais de estocagem e manejo de resíduos;
- Dispositivos temporários de drenagem e contenção.

Vínculo com as Fichas e com a execução

- A Ficha Individualizada definirá o desenho real da ADA, indicando limites, acessos e áreas sensíveis.
- A Construtora deverá aplicar, dentro da ADA, os PAS relativos a canteiro, resíduos, efluentes e segurança, conforme parâmetros ali descritos.
- A Supervisora utilizará a delimitação da ADA como base para checklists e inspeções.
- A UGP empregará essas informações para validação dos relatórios e do enquadramento ESIC.

6.2.2 Área de Influência Direta – AID

Abrange o entorno imediato onde se manifestam impactos de primeira ordem da obra, tais como ruído, poeira, vibrações e interferências de tráfego. Em termos gerais, inclui:

- Vizinhança sujeita a interferências temporárias;
- Circulação local de pedestres e veículos;
- Equipamentos comunitários próximos;
- Grupos sensíveis como crianças, idosos e pessoas com deficiência.

Vínculo com as Fichas e com a execução

- A Ficha Individualizada identificará, para cada obra, quem e o que está na AID: escolas, comércios, residências, rotas críticas.
- A Construtora deverá direcionar à AID as ações dos Programas Ambientais e Sociais (PCSA, PEPA, PAE e PASC).
- A Supervisora verificará se as medidas previstas para a AID estão sendo executadas e se as reclamações do MRQ correspondem a esse território.

- A UGP utilizará a delimitação da AID para avaliar a adequação das medidas de mitigação e a classificação B×C.

6.2.3 Área de Influência Indireta – AII

Refere-se à escala municipal e institucional na qual se manifestam efeitos cumulativos e benefícios sociais dos equipamentos, incluindo a ampliação da oferta de serviços públicos e a articulação com políticas setoriais.

Vínculo com as Fichas e com a execução

- A Ficha Individualizada contextualizará a obra na AII, indicando serviços públicos relacionados e aspectos institucionais relevantes.
- Essas informações orientarão a UGP e a Supervisora na análise de riscos não construtivos e na articulação com o poder público local.
- Para a Construtora, a AII servirá de referência para ações de comunicação institucional e integração com a comunidade.

7. CARÁTER EXECUTÁVEL DO PGAS ÚNICO

O PGAS Único estabelece o padrão socioambiental do Programa, enquanto as Fichas Individualizadas convertem esse padrão em orientações operacionais específicas para cada intervenção. Dessa forma, o instrumento deixa de ter caráter meramente orientativo e passa a constituir referência obrigatória para execução, fiscalização e monitoramento das obras, observando a proporcionalidade definida pela classificação de risco socioambiental (ESIC B ou ESIC C).

Nesse contexto:

- **As construtoras** executam os Programas Ambientais e Sociais (PAS) em conformidade com as medidas, procedimentos e evidências definidos na respectiva Ficha Individualizada da obra, aplicando nível de detalhamento e controles compatíveis com o risco identificado;
- **A empresa supervisora** realiza a fiscalização técnica e socioambiental com base nos requisitos estabelecidos na Ficha, adotando intensidade de verificação proporcional à classificação ESIC da intervenção;
- **A UGP** acompanha, consolida e reporta ao BID o desempenho socioambiental do Programa a partir dos Relatórios Mensais de Progresso elaborados pela supervisora, mantendo nível de monitoramento e reporte compatível com o grau de risco.

Assim, as Fichas Individualizadas passam a funcionar como referência operacional de campo, assegurando padronização, rastreabilidade e verificabilidade das medidas socioambientais, ao mesmo tempo em que ajustam a intensidade de gestão e supervisão à magnitude dos impactos potenciais de cada obra.

7.1 Estratégia de Utilização Operacional do PGAS

O PGAS Único é estruturado para funcionamento em dois níveis complementares: nível normativo (Parte I) e nível operacional (Fichas Individualizadas). Cada ator do Programa

utiliza o documento de forma distinta, conforme sua função no sistema de gestão socioambiental.

7.1.1 Uso pela Construtora

A execução cotidiana da obra ocorre exclusivamente com base na Ficha Individualizada da intervenção.

A Parte I é utilizada apenas como referência interpretativa quando necessário esclarecer obrigações, conceitos ou procedimentos não previstos na Ficha.

Assim, a Construtora não executa o PGAS como texto integral, mas sim sua tradução operacional contida na Ficha da obra.

7.1.2 Uso pela Supervisora

A Supervisora utiliza a Ficha Individualizada como checklist de verificação de campo e a Parte I como critério técnico de interpretação para classificação de ocorrências, definição de não conformidades e orientação corretiva.

A decisão técnica sempre se fundamenta na Parte I, mas a verificação cotidiana ocorre na Ficha.

7.1.3 Uso pela UGP e SOP

A UGP utiliza predominantemente a Parte I para análise de conformidade do sistema, consolidação de resultados e reporte ao BID, empregando as Fichas como fonte de evidência das condições reais de cada intervenção.

Bem como para vinculação contratual e para decisões administrativas relacionadas à medição e condicionamento de pagamentos, considerando a Ficha como comprovação de cumprimento das obrigações.

Regra geral de aplicação

O funcionamento do sistema baseia-se na distinção entre instrumento operacional e instrumento normativo. A execução cotidiana das obras e as verificações de campo realizam-se por meio das Fichas Individualizadas, que orientam as atividades e registram as condições da intervenção. A Parte I do PGAS é utilizada para interpretação das regras, tomada de decisão e elaboração dos reportes institucionais.

Assim, a aplicação prática do Programa ocorre por intermédio das Fichas Individualizadas, enquanto a Parte I permanece como referência normativa permanente do sistema de gestão socioambiental.

8. INTENSIDADE DE MONITORAMENTO SEGUNDO O ESIC

Aplicação Proporcional do PGAS Único

A execução dos Programas Ambientais e Sociais observará o princípio da proporcionalidade ao risco.

A classificação socioambiental da intervenção, definida na Avaliação Ambiental e Social (AAS) e registrada na Ficha Individualizada da obra, determina a intensidade do acompanhamento, sem alterar o nível de conformidade exigido pelo Programa.

O regime proporcional refere-se exclusivamente à forma de monitoramento, periodicidade de verificação e volume de evidências exigidas, permanecendo integralmente aplicáveis os Padrões de Desempenho do MPAS, a legislação vigente e todas as obrigações socioambientais previstas neste PGAS.

A Ficha Individualizada constitui o instrumento que converte o enquadramento ESIC em obrigações operacionais da Construtora, critérios de verificação da Supervisora e parâmetros de acompanhamento da UGP.

8.1 Regra Geral de Aplicação

O regime de monitoramento proporcional não implica redução das responsabilidades socioambientais do executor da obra. Permanecem integralmente aplicáveis os Padrões de Desempenho do MPAS, o Sistema de Gestão Ambiental e Social do Programa e a legislação ambiental, trabalhista e de saúde e segurança vigente, sendo vedadas quaisquer práticas em desacordo com este PGAS. A classificação socioambiental poderá ser revista a qualquer tempo caso a Avaliação Ambiental e Social identifique alteração relevante do nível de risco.

Para fins operacionais, o enquadramento da intervenção definirá apenas a intensidade do acompanhamento:

- **ESIC B – risco moderado:** aplicação integral dos Programas Ambientais e Sociais, com maior nível de monitoramento, documentação e verificação;
- **ESIC C – baixo risco:** aplicação proporcional dos Programas Ambientais e Sociais, com conjunto mínimo de indicadores e rotinas simplificadas.

Assim, a classificação não altera a obrigatoriedade de cumprimento das salvaguardas, ajustando apenas o nível de detalhamento, a frequência de verificação e o volume de evidências exigidas.

8.2 Diferenciação Operacional

Quadro 3: Inspeções e Supervisão

Aspecto	ESIC B	ESIC C
Inspeções socioambientais	Mensais	Bimestrais
Relatório da Supervisora	Mensal detalhado	Bimestral simplificado
Escopo de verificação	Completo	Núcleo mínimo

Fonte: Elaboração Própria

Aplicação prática

- A Construtora organiza suas rotinas conforme a periodicidade indicada na Ficha.
- A Supervisora utiliza a Ficha como checklist de inspeção.
- A UGP valida a conformidade com base nos relatórios derivados da Ficha.

b) Indicadores

Quadro 4: Indicadores

Aspecto	ESIC B	ESIC C
Programas Ambientais e Sociais	Implementação integral	Medidas essenciais definidas na Ficha

Evidências documentais	Conjunto completo	Conjunto mínimo proporcional
Monitoramento	Completo	Proporcional

Fonte: Elaboração Própria

Aplicação prática

- A Ficha Individualizada listará quais indicadores se aplicam à obra específica.
- A Construtora reportará apenas os indicadores previstos na Ficha.
- A Supervisora verificará metas e evidências definidas na Ficha.

Quadro 5: Plano de Ação de Emergência – PAE

Aspecto	ESIC B	ESIC C
Conteúdo	Plano completo	Plano simplificado
Simulações	Obrigatórias	Conforme aplicabilidade
Finalidade	Prevenção e resposta ampliada	Resposta inicial e comunicação

Fonte: Elaboração Própria

Aplicação prática

- A Ficha conterá o PAE da obra, com cenários reais da ADA/AID.
- A Construtora executa treinamentos conforme o nível definido.
- A Supervisora verifica a aderência ao PAE da Ficha.

d) Relatórios

Quadro 6: Relatórios

Aspecto	ESIC B	ESIC C
Periodicidade	Mensal	Bimestral
Conteúdo	Detalhado	Simplificado

Fonte: Elaboração Própria

Aplicação prática

- O modelo de relatório consta da Ficha.
- A Construtora preenche segundo o enquadramento.
- A Supervisora consolida para a UGP.

9. FUNÇÃO DAS FICHAS INDIVIDUALIZADAS NA APLICAÇÃO DO PGAS ÚNICO

Para cada intervenção do PROARES III – Fase II, a Ficha Individualizada, elaborada a partir da Avaliação Ambiental e Social específica da obra, constitui o instrumento técnico-operacional que converte as diretrizes do PGAS Único em obrigações concretas e verificáveis no âmbito do canteiro. A Ficha assume caráter vinculante para a Construtora, referência de verificação para a Supervisora e base de monitoramento para a Unidade de Gerenciamento do Programa, assegurando que os riscos e condicionantes identificados na AAS sejam efetivamente incorporados à execução contratual. Em cada Ficha Individualizada serão definidos:

a) Enquadramento socioambiental da obra

- Confirmação da classificação da intervenção quanto ao nível de risco ambiental e social, com fundamento na Avaliação Ambiental e Social correspondente;

- Síntese das justificativas técnicas do enquadramento, contemplando características do terreno, do entorno e dos grupos potencialmente afetados.
- b) Programas Ambientais e Sociais aplicáveis
- Indicação dos Programas que deverão ser implementados na obra, de acordo com a tipologia do equipamento e o nível de risco identificado;
 - Definição de medidas adicionais ou ajustes específicos decorrentes das condições locais.
- c) Indicadores e evidências de conformidade
- Relação dos indicadores que deverão ser acompanhados pela Construtora e verificados pela Supervisora;
 - Especificação das evidências documentais, fotográficas e operacionais necessárias para demonstrar o cumprimento das medidas.
- d) Rotina de supervisão e tratamento de não conformidades
- Periodicidade e escopo das inspeções de campo;
 - Procedimentos de registro, comunicação e correção de não conformidades;
 - Responsabilidades de cada ator no processo de verificação.
- e) Plano de Ação de Emergência da obra
- Conteúdo do plano de emergência ajustado ao contexto da área diretamente afetada e de seu entorno;
 - Cenários de risco aplicáveis, fluxos de comunicação e recursos de resposta.

Dessa forma, a Ficha Individualizada operacionaliza a proporcionalidade B×C, estabelecendo, para cada obra, o nível de exigência dos Programas Ambientais e Sociais, a intensidade do monitoramento e o formato de reporte, garantindo rastreabilidade entre o PGAS Único, a execução em campo e os relatórios encaminhados à UGP e ao BID.

10. PROGRAMAS AMBIENTAIS E SOCIAIS

Esta seção apresenta os Programas Ambientais e Sociais (PAS) que compõem o PGAS do Programa, estruturados como o conjunto de medidas destinadas a prevenir, mitigar, controlar e monitorar os impactos socioambientais associados às intervenções.

A implementação dos PAS observará a classificação socioambiental da obra, conforme o enquadramento ESIC, adotando abordagem proporcional ao risco. Nesse sentido, a distinção entre as categorias não altera as obrigações de conformidade, mas define a forma e a intensidade de aplicação das medidas:

- Intervenções classificadas como ESIC B (risco moderado): aplicação integral dos Programas, com monitoramento completo, evidências abrangentes e acompanhamento sistemático durante toda a fase de obras;
- Intervenções classificadas como ESIC C (baixo risco): aplicação direcionada às medidas essenciais, com procedimentos e registros simplificados, mantendo-se integralmente as exigências legais e os Padrões de Desempenho aplicáveis.

Assim, os Programas descritos a seguir constituem o referencial único de gestão socioambiental do Programa. A execução operacional das medidas, sua priorização, evidências exigidas e periodicidade de verificação serão detalhadas e formalmente instruídas nas Fichas Individualizadas de cada obra, as quais traduzem o presente PGAS para as condições específicas de cada intervenção.

10.1 Programa Ambiental e Social de Construção (PASC)

Objetivo

Assegurar que a implantação e a operação dos canteiros e frentes de serviço ocorram com adequado controle dos impactos sobre o entorno, garantindo organização física das áreas de trabalho, segurança da comunidade e dos usuários do espaço público, bem como comunicação tempestiva sobre interferências decorrentes da obra.

Medidas obrigatórias

A Construtora deverá, no mínimo:

- Implantar cercamento, controle de acesso e identificação do canteiro, assegurando separação física entre área de obra e áreas de uso público;
- Adotar medidas de controle de poeira, vibração e ruído, compatíveis com o contexto urbano e com os horários de maior sensibilidade;
- Organizar áreas específicas para estocagem de materiais, combustíveis e resíduos, com segregação e sinalização adequadas;
- Disciplinar rotas, horários e pontos de carga e descarga, reduzindo interferências no tráfego local;
- Sinalizar desvios, passagens de pedestres e interferências em vias públicas, com dispositivos visíveis e seguros;
- Comunicar previamente à comunidade alterações que afetem acessos, circulação ou serviços;
- Manter rotina de automonitoramento socioambiental do canteiro, com verificação periódica das condições acima.

Evidências esperadas

- Registros fotográficos datados das áreas internas e do entorno;
- Comprovantes de comunicação à comunidade sobre interferências;
- Registros de não conformidades e das providências adotadas.

10.2 Programa de Gestão da Mão de Obra, Saúde e Segurança Ocupacional (PGMO)

Objetivo

Garantir condições de trabalho dignas e seguras durante a execução das obras, prevenindo acidentes e doenças ocupacionais, práticas discriminatórias e assédio, e assegurando canais adequados de manifestação aos trabalhadores, em conformidade com o MPAS e a legislação trabalhista brasileira.

Medidas obrigatórias

A Construtora deverá, no mínimo:

- Realizar Diálogos Diários de Segurança (DDS) e treinamentos periódicos sobre riscos da atividade;
- Manter Atestados de Saúde Ocupacional (ASO) vigentes para todos os trabalhadores;
- Fornecer e fiscalizar o uso adequado de Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva (EPI/EPC);
- Assegurar condições sanitárias e de conforto no canteiro, compatíveis com o efetivo;
- Implementar canal interno de queixas e sugestões, com tratamento confidencial;
- Adotar ações de prevenção à violência baseada em gênero e ao assédio;
- Realizar treinamento admissional ambiental e social para novos trabalhadores.

Evidências esperadas

- Listas de presença dos Diálogos Diários de Segurança (DDS) e dos treinamentos realizados;
- Fichas de entrega e controle de Equipamentos de Proteção Individual;
- Registros do canal interno de queixas;
- Relatórios de investigação de acidentes e providências adotadas.

10.3 Programa de Gerenciamento de Resíduos da Construção (PGRS)

Objetivo

Prevenir a disposição inadequada dos resíduos gerados na obra e assegurar sua destinação ambientalmente correta, com rastreabilidade desde a geração até o destino final.

Medidas obrigatórias

A Construtora deverá, no mínimo:

- Realizar segregação dos resíduos por classe e tipologia no próprio local de geração, evitando mistura que inviabilize o reaproveitamento;
- Manter áreas de armazenamento adequadas, identificadas e organizadas, com proteção compatível ao tipo de resíduo;
- Utilizar obrigatoriamente o manifesto de transporte de resíduos (MTR) ou documento equivalente para toda remoção de resíduos da obra;
- Priorizar o reaproveitamento e a reciclagem, encaminhando a aterro apenas os materiais não passíveis de recuperação;
- Proibir queima, soterramento ou descarte irregular em vias públicas, terrenos ou corpos hídricos.

Evidências esperadas

- Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR) e notas de destinação emitidas por transportador e destinador licenciados;
- Controle de volumes por tipologia, com correspondência entre resíduos gerados e efetivamente destinados;
- Registros fotográficos da segregação, do armazenamento e do carregamento para transporte.

10.4 Programa de Gerenciamento de Efluentes Líquidos (PGEL)

Objetivo

Prevenir a contaminação do solo, das águas superficiais e subterrâneas, assegurando que efluentes sanitários e águas servidas geradas no canteiro sejam coletados, armazenados e destinados de forma ambientalmente adequada e rastreável.

Medidas obrigatórias

A Construtora deverá, no mínimo:

- Vedar qualquer lançamento direto de efluentes sanitários ou águas servidas no solo, vias públicas, galerias pluviais ou corpos hídricos, não sendo admitidas fossas improvisadas ou infiltrações sem sistema adequado;
- Disponibilizar instalações sanitárias dimensionadas ao número de trabalhadores, com condições de higiene, limpeza e manutenção periódica;
- Assegurar coleta, transporte e destinação por empresa licenciada, com comprovação documental da destinação final;
- Manter armazenamento de óleos, combustíveis e produtos químicos em área impermeabilizada e com contenção, prevenindo vazamentos;
- Direcionar águas de lavagem de ferramentas e equipamentos para sistema de retenção, evitando carreamento de sedimentos à drenagem pública.

Evidências esperadas

- Comprovantes de coleta e destinação de efluentes por empresa licenciada;
- Registros de manutenção e higienização das instalações sanitárias;
- Registros fotográficos das áreas de contenção de óleos e das instalações sanitárias.

10.5 Programa de Comunicação, Sinalização e Alerta (PCSA)

Objetivo

Garantir informação clara, acessível e tempestiva à comunidade e aos usuários do entorno da obra, por meio de comunicação adequada, sinalização preventiva e mecanismos de alerta, de forma a reduzir riscos, transtornos e conflitos decorrentes das intervenções.

Medidas obrigatórias

A Construtora deverá, no mínimo:

- Divulgar informações essenciais da obra, incluindo cronograma, horários de trabalho, interferências previstas e canais de contato, em linguagem acessível;
- Implantar e manter sinalização externa visível e segura, orientando pedestres e veículos sobre desvios, acessos provisórios e áreas de risco;
- Garantir atendimento às manifestações registradas no MRQ, com resposta nos prazos estabelecidos;
- Manter registro sistemático das interações com a comunidade e das providências adotadas;
- Atualizar as informações sempre que houver mudanças relevantes nas frentes de serviço.

Evidências esperadas

- Materiais de divulgação afixados ou distribuídos no entorno da obra;
- Registros fotográficos da sinalização externa;
- Registros das manifestações e respostas no MRQ;
- Atas ou registros das ações de comunicação realizadas.

10.6 Programa de Igualdade de Gênero (PIGE)

Objetivo

Prevenir e enfrentar situações de discriminação, assédio e violência baseada em gênero no ambiente de trabalho e na interface da obra com a comunidade, promovendo relações respeitadas, inclusão e igualdade de oportunidades, em conformidade com o PDAS 9 do MPAS.

Medidas obrigatórias

A Construtora deverá, no mínimo:

- Adotar protocolo formal de acolhimento e encaminhamento de relatos de assédio, discriminação ou violência, assegurando tratamento sigiloso e proteção contra retaliações;
- Realizar capacitações periódicas com trabalhadores e equipes de gestão sobre igualdade de gênero, respeito às diversidades e conduta ética;
- Divulgar no canteiro e no entorno os canais de denúncia e apoio disponíveis, incluindo o MRQ e serviços da rede local;
- Registrar e acompanhar as ocorrências, adotando providências compatíveis com a gravidade dos casos e articulando encaminhamentos quando necessário.

Evidências esperadas

- Registros das capacitações realizadas, com listas de presença;
- Comprovação da divulgação dos canais de denúncia;
- Registro das providências adotadas, preservado o sigilo das pessoas envolvidas.

10.7 Plano de Ação de Emergência (PAE)

Objetivo

Prevenir, controlar e responder de forma rápida e organizada a acidentes, incidentes e situações de risco associados às obras, protegendo trabalhadores, comunidade e meio ambiente, com redução de danos e comunicação adequada às partes interessadas.

Medidas obrigatórias

A Construtora deverá, no mínimo:

- Identificar cenários de risco compatíveis com as atividades da obra, incluindo acidentes com máquinas, incêndio, vazamentos, quedas e ocorrências com a comunidade;
- Disponibilizar recursos de resposta adequados, tais como kit de primeiros socorros, extintores, equipamentos de contenção e sinalização de emergência;
- Manter lista atualizada de responsabilidades e contatos, contemplando responsáveis da obra, serviços de saúde, defesa civil e órgãos locais;
- Realizar treinamentos e simulações periódicas, envolvendo as equipes e, quando pertinente, representantes do entorno;
- Adotar procedimento de comunicação imediata à supervisora e à UGP em caso de emergência, com registro das providências.

Evidências esperadas

- Procedimento de emergência disponível no canteiro, contendo cenários de risco identificados, fluxos de acionamento, responsabilidades e meios de comunicação;
- Registros dos treinamentos e simulações, com listas de presença, conteúdo abordado e avaliação das lições aprendidas;
- Lista atualizada de contatos de emergência, incluindo responsáveis da obra, serviços de saúde, defesa civil, corpo de bombeiros e órgãos locais pertinentes;
- Registros das ocorrências e das ações de resposta, com descrição do evento, medidas adotadas, tempo de atendimento e encaminhamentos;
- Comprovação da disponibilidade dos recursos de resposta, como extintores dentro da validade, kits de primeiros socorros e equipamentos de contenção.

10.8 Programa de Controle de Vetores, Pragas e Fauna Nociva (PCVF)

Objetivo

Prevenir a proliferação de vetores, pragas e fauna nociva associadas às atividades da obra, reduzindo riscos sanitários aos trabalhadores e à comunidade do entorno, em consonância com as diretrizes do SGAS e da vigilância em saúde.

Medidas obrigatórias

A Construtora deverá, no mínimo:

- Manter rotina permanente de limpeza e organização do canteiro, evitando acúmulo de entulhos, recipientes e materiais que possam servir de abrigo a vetores e pragas;
- Eliminar sistematicamente focos de água parada, com verificação de caixas, tambores, calhas, lonas e demais pontos propícios à proliferação de mosquitos;
- Realizar manejo adequado de resíduos orgânicos e alimentares, com recipientes fechados e coleta frequente;
- Adotar ações de controle especializado quando houver indícios de infestação de roedores, insetos ou outros animais nocivos, mediante empresa habilitada;
- Promover orientação aos trabalhadores sobre prevenção de doenças transmitidas por vetores e boas práticas sanitárias no canteiro.

Evidências esperadas

- Registros das inspeções sanitárias periódicas do canteiro;
- Comprovantes de serviços de desinsetização ou desratização, quando realizados;
- Registros fotográficos das áreas limpas e tratadas;
- Material de orientação disponibilizado aos trabalhadores.

10.9 Programa de Recuperação de Áreas Degradadas (PRAD)

Objetivo

Promover a recomposição ambiental e funcional das áreas afetadas pelas obras, assegurando que, após a desmobilização do canteiro e das frentes de serviço, o terreno apresente condições adequadas de estabilidade, drenagem, uso e integração ao entorno, conforme diretrizes do SGAS.

Medidas obrigatórias

A Construtora deverá, no mínimo:

- Remover integralmente estruturas provisórias, resíduos e materiais remanescentes ao término das atividades, restituindo a área às condições compatíveis com o uso previsto;
- Executar recomposição de solos expostos, com regularização, compactação adequada e correção de pontos degradados;
- Realizar revegetação ou recomposição paisagística sempre que previsto no projeto, na AAS ou determinado pela supervisora;
- Restabelecer dispositivos de drenagem, acessos e calçadas eventualmente afetados pela obra;
- Adotar medidas complementares para evitar surgimento de focos erosivos após a entrega.

Evidências esperadas

- Registros fotográficos comparativos das áreas antes e após a recuperação;
- Comprovantes das ações de revegetação ou recomposição executadas;
- Parecer técnico da supervisora atestando a condição final das áreas.

10.10 Programa de Controle de Processos Erosivos e Remediação de Solos (PCPE)

Objetivo

Prevenir e controlar processos erosivos, carreamento de sedimentos e instabilidades de solo decorrentes das atividades de terraplenagem, escavações e movimentação de materiais, evitando impactos sobre a drenagem urbana, áreas vizinhas e corpos hídricos.

Medidas obrigatórias

A Construtora deverá, no mínimo:

- Implantar sistemas de drenagem provisória nas frentes de obra, assegurando o correto escoamento das águas pluviais;
- Adotar proteção de taludes e áreas de corte e aterro, com técnicas compatíveis ao tipo de solo e declividade;
- Instalar dispositivos para retenção de sedimentos, evitando o lançamento de material para a rede pública de drenagem;
- Realizar correções imediatas em caso de ravinamentos, escorregamentos ou instabilidades identificadas;
- Manter inspeção sistemática após eventos de chuva intensa, registrando eventuais danos e providências.

Evidências esperadas

- Registros das estruturas de drenagem provisória implantadas;
- Registros fotográficos de taludes e áreas protegidas;
- Relatórios das inspeções pós-chuva e das correções executadas.

10.11 Plano de Engajamento de Pessoas Afetadas (PEPA)

Objetivo

Assegurar tratamento adequado e individualizado às pessoas, famílias ou estabelecimentos diretamente afetados pelas intervenções, garantindo informação prévia, diálogo, mitigação de impactos e solução tempestiva de eventuais transtornos relacionados a acessos, circulação, atividades econômicas e condições de vida.

Medidas obrigatórias

A Construtora, em articulação com a Supervisora, deverá, no mínimo:

- Identificar previamente pessoas e atividades diretamente afetadas pelas frentes de serviço, com registro das condições existentes;
- Realizar comunicação específica e individualizada sobre cronograma, interferências e medidas mitigadoras;
- Registrar acordos e providências relativos a acessos provisórios, horários de execução e outras adaptações necessárias;
- Acompanhar a efetividade das soluções adotadas, realizando ajustes sempre que houver novas demandas;
- Integrar as manifestações dessas pessoas ao mecanismo de reclamações e queixas (MRQ), com prioridade de atendimento.

Evidências esperadas

- Cadastro das pessoas ou estabelecimentos afetados;
- Atas ou registros de reuniões e acordos específicos;
- Comprovantes das medidas implementadas e devolutivas realizadas.

10.12 Programa de Achados Fortuitos (PAF)

Objetivo

Assegurar a identificação, proteção e comunicação adequada de bens de valor arqueológico, histórico, cultural ou paleontológico eventualmente encontrados durante a execução das obras, prevenindo sua perda, dano ou descaracterização e garantindo conformidade com a legislação aplicável e com os Padrões de Desempenho do MPAS.

Medidas obrigatórias

A Construtora deverá, no mínimo:

- Interromper imediatamente as atividades no local do achado ao identificar qualquer material, estrutura ou vestígio com potencial valor cultural;
- Isolar e sinalizar a área, impedindo acesso não autorizado e qualquer manipulação do material encontrado;
- Comunicar a ocorrência, no mesmo dia, à Supervisora e à UGP, para acionamento do órgão público competente;
- Manter a paralisação parcial das atividades até manifestação formal autorizando a retomada;
- Orientar previamente as equipes de campo quanto ao reconhecimento de possíveis achados e aos procedimentos de comunicação.

Evidências esperadas

- Registro fotográfico do local isolado e preservado;
- Registro da comunicação à Supervisora e à UGP;
- Registro de orientação prévia das equipes de obra;
- Autorização formal para retomada das atividades emitida pelo órgão competente ou intermediada pela UGP.

11. FLUXO DE VALIDAÇÃO E REPORTE AO BID

O fluxo de validação e reporte da implementação do PGAS seguirá as seguintes etapas sequenciais:

✓ **Implantação das Medidas pela Construtora:**

A Construtora será responsável pela execução de todas as medidas socioambientais previstas no PGAS, conforme os cronogramas e obrigações contratuais. Essa fase inclui o registro contínuo das ações implementadas, com evidências documentais e fotográficas.

✓ **Verificação e Validação Técnica pela Supervisora Socioambiental:**

A Empresa Supervisora realizará a fiscalização periódica da execução das medidas, por meio de inspeções de campo, checklists, entrevistas e análise de documentos. Caberá à Supervisora validar tecnicamente o cumprimento das ações, apontar eventuais não conformidades e recomendar medidas corretivas, quando necessário.

✓ **Análise Final, Consolidação Técnica e aceite pela UGP/SPS:**

A UGP, com base nos relatórios validados pela Supervisora, fará a análise final das informações e decidirá pelo aceite técnico das medidas implementadas. Caso haja pendências ou não conformidades não solucionadas, a UGP poderá exigir novas correções antes da validação formal.

✓ **Consolidação Institucional e Reporte da UGP ao BID:**

Após o aceite pela UGP, a Secretaria da Proteção Social (SPS) consolidará as informações finais em relatórios oficiais (mensais, trimestrais ou eventuais), seguindo os formatos pactuados com o BID. Esses relatórios incluirão evidências de campo, registros do MRQ e informações sobre a comunicação com os PAP e demais partes interessadas.

✓ **Reportes e Disponibilização ao BID por meio do Relatório de Progresso Semestral:**

Todos os documentos de reporte, incluindo relatórios mensais, registros fotográficos, atas de reunião, listagens de não conformidades e manifestações registradas no MRQ, serão enviados ao BID por meio do Relatório de Progresso Semestral, conforme exigências contratuais e normativas do MPAS.

Figura 1: Fluxo de Validação e Reporte ao BID





Quadro 7: Matriz de Responsabilidades Institucionais na Implementação do PGAS

Etapa do SGAS	Descrição da Etapa (SGAS)	Executor Principal	Corresponsáveis / Apoio	Instrumento de Referência
Etapa 6	Identificação e classificação das Pessoas Afetadas pelo Projeto (PAP)	Construtora Supervisora	UGP, Prefeitura	PEPA / Diagnóstico Socioambiental
Etapa 11	Execução das ações previstas no PGAS por obra	Construtora	Supervisora	PGAS / Contrato da Construtora
Etapa 12	Verificação in loco da execução das medidas socioambientais	Supervisora	UGP, SOP	Checklists de Campo / Relatórios da Supervisora
Etapa 13	Divulgação de informações ambientais e sociais à população e engajamento das partes interessadas	Construtora, Supervisora	UGP, Prefeitura	PEPI / Plano de Comunicação
Etapa 14	Supervisão técnica das obras (conformidade física e técnica)	SOP, Supervisora	UGP	Projetos Executivos / Relatórios de Medição
Etapa 17	Elaboração dos relatórios de progresso mensal	Supervisora	UGP	Relatório Semestral de Progresso (formato BID)
Etapa 18	Integração entre o monitoramento físico e as ações socioambientais	Supervisora	Construtora, UGP	Cronograma de Obra / Interface Técnica
Etapa 19	Monitoramento de indicadores de desempenho socioambiental	Supervisora	UGP	PGAS / Quadro de Indicadores dos Programas
Etapa 20	Recomendações corretivas e adequações no campo	Supervisora	UGP	Plano de Ação Corretiva / Relatórios Técnicos
Etapa 21	Revisão e atualização do PGAS conforme mudanças de escopo ou riscos	UGP	Supervisora	PGAS / Fluxo Interno da SPS
Etapa 22	Operacionalização e manutenção do Mecanismo de Reclamações e Queixas (MRQ)	Ouvidoria / SPS	Construtora, UGP e Supervisora	PGMO / Relatórios de Triagem e Atendimento

Fonte: Elaboração Própria/ PGAS/ SGAS

A matriz acima organiza, de forma sintética, as principais etapas do fluxo institucional do SGAS que são diretamente aplicáveis à implementação do PGAS desta obra. Sua finalidade é facilitar a atuação coordenada entre os atores envolvidos, especialmente a Construtora e a Supervisora, permitindo que cada responsabilidade seja compreendida e executada com base em suas obrigações contratuais e funcionais.

A seguir, apresentam-se orientações interpretativas por etapa:

- **Etapa 6 - Identificação de PAPs:** A Construtora e a Supervisora, com apoio da UGP e das Prefeituras, devem identificar eventuais Pessoas Afetadas pelo Projeto (PAP), mesmo em situações de impacto indireto, como interferência no entorno imediato ou limitação de acesso local.
- **Etapa 11 - Execução das ações previstas no PGAS:** A Construtora é a executora direta de todas as medidas socioambientais previstas neste PGAS, devendo garantir sua integração ao cronograma das obras e a alocação de equipe qualificada para tal finalidade.
- **Etapa 12 - Verificação em campo:** A Supervisora realiza fiscalizações presenciais para verificar a correta execução das ações pela Construtora, com base em instrumentos como checklists, registros fotográficos e entrevistas, emitindo pareceres e recomendações, em articulação com a UGP e a SOP.
- **Etapa 13 - Divulgação e engajamento:** A Construtora e a Supervisora, com apoio da UGP e da Prefeitura, devem garantir que a população local tenha acesso contínuo e claro às informações sobre a obra e suas medidas socioambientais, conforme previsto no PEPI.
- **Etapa 14 – Supervisão técnica:** A SOP e a Supervisora são corresponsáveis pela supervisão da conformidade física e técnica das obras. A SOP foca nos aspectos de engenharia civil e execução física, enquanto a Supervisora atua tanto na supervisão de engenharia quanto no acompanhamento ambiental e social. Essa atuação integrada permite identificar eventuais não conformidades e promover ações corretivas de forma articulada, em constante diálogo com a UGP.
- **Etapa 17 - Reportes ao BID:** A Supervisora elabora relatórios periódicos, consolidados pela UGP, que são formalmente submetidos ao BID nos prazos e formatos acordados.
- **Etapa 18 - Integração com o avanço físico:** A Supervisora, em coordenação com a Construtora e a SOP, deve alinhar o monitoramento das medidas socioambientais ao avanço físico das obras, garantindo sincronia entre execução e gestão ambiental.
- **Etapa 19 - Monitoramento de indicadores:** A Supervisora é responsável por registrar e reportar os dados relacionados aos indicadores de desempenho socioambiental definidos neste PGAS, servindo de base para os relatórios técnicos e de progresso a serem validados pela UGP.
- **Etapa 20 - Ações corretivas:** Quando forem identificadas não conformidades ou desvios nas ações socioambientais, a Supervisora deve emitir orientações

técnicas; a Construtora deve corrigi-las em tempo hábil; e a UGP deve validar as soluções implementadas.

- **Etapa 21 - Atualização do PGAS:** Em caso de mudanças relevantes no escopo das obras ou nos riscos identificados, a UGP poderá revisar o conteúdo deste PGAS, com base nas evidências levantadas pela Supervisora e demais registros técnicos.
- **Etapa 22 - Operação do Mecanismo de Reclamações e Queixas (MRQ):** A UGP por meio da Ouvidoria Geral do estado/SPS são as responsáveis principal pelo funcionamento do canal de escuta da população, com apoio da Supervisora e da UGP. Cabe à Supervisora contribuir com a divulgação, triagem e encaminhamento das manifestações oriundas do campo.

Essa interpretação visa orientar a execução eficaz e transparente das obrigações socioambientais, de forma alinhada ao Marco de Políticas Ambientais e Sociais (MPAS) do BID e às diretrizes do SGAS.

12. IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS E IMPACTOS

A identificação de riscos e impactos ambientais, sociais e trabalhistas no âmbito das obras do PROARES III – Fase II segue a metodologia e os requisitos do Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS) do Programa e do Marco de Políticas Ambientais e Sociais (MPAS) do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). Esse processo tem por objetivo avaliar potenciais efeitos decorrentes da implantação dos equipamentos sociais, considerando as etapas de obra, as características das tipologias (CEI, CRAS e CSMI) e o contexto territorial das intervenções.

As Avaliações Ambientais e Sociais (AAS) específicas de cada obra concluíram que as intervenções previstas são de pequeno porte, apresentam riscos reduzidos e plenamente mitigáveis e não envolvem deslocamento físico ou econômico, reassentamento involuntário, impactos significativos à biodiversidade ou sobre povos e comunidades tradicionais. Os impactos potenciais identificados são, em sua maioria, temporários, diretos e reversíveis, característicos de obras civis, e podem ser integralmente gerenciados por meio das medidas previstas neste PGAS.

Em conformidade com a Avaliação Ambiental e Social Estratégica (AASE) do Programa, com o contrato de empréstimo e com a análise técnica do BID, são aplicáveis ao PROARES III – Fase II seis dos dez Padrões de Desempenho Ambiental e Social (PDAS) do MPAS, a saber:

- ✓ PDAS 1 - Avaliação e Gestão de Riscos e Impactos Ambientais e Sociais
- ✓ PDAS 2 - Trabalho e Condições de Emprego
- ✓ PDAS 3 - Eficiência no Uso de Recursos e Prevenção da Poluição
- ✓ PDAS 4 - Saúde e Segurança da Comunidade

✓ PDAS 9 - Igualdade de Gênero

✓ PDAS 10 - Participação das Partes Interessadas e Divulgação de Informações

Os seguintes PDAS não se aplicam às intervenções do Programa:

- PDAS 5 - Reassentamento Involuntário;
- PDAS 6 - Conservação da Biodiversidade e Serviços Ecossistêmicos;
- PDAS 7 - Povos Indígenas;
- PDAS 8 - Aquisição de Terras e Servidões;

A identificação de riscos é organizada neste PGAS segundo os PDAS aplicáveis, com ênfase em riscos típicos de obras civis de pequeno porte em áreas urbanas ou rurais, tais como emissão de poeira, geração de ruído e vibrações, aumento temporário do tráfego de veículos, riscos ocupacionais, geração de resíduos da construção civil, interferências temporárias na circulação e riscos sociais associados à desigualdade de gênero, ao trabalho e à saúde comunitária. Os riscos específicos de cada obras, relacionados ao contexto territorial, fundiário, ambiental, urbano e social, serão detalhados nas Fichas Individualizadas anexas a este PGAS.

13. MECANISMO DE RECLAMAÇÕES E QUEIXAS (MRQ)

O Mecanismo de Reclamações e Queixas (MRQ) constitui o instrumento oficial do Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS) do PROARES III - Fase II para recebimento, análise, encaminhamento e solução de manifestações relacionadas aos impactos sociais, ambientais, comunitários, de gênero e trabalhistas decorrentes das intervenções do Programa.

O MRQ possui natureza programática, aplicando-se a todas as obras, independentemente da classificação de risco socioambiental (ESIC B ou ESIC C), podendo ser complementado por canais locais previstos nas Fichas Individualizadas.

O mecanismo está alinhado ao Padrão de Desempenho Ambiental e Social 10 (PDAS 10 - Engajamento das Partes Interessadas) e ao PDAS 1 - Avaliação e Gestão de Riscos e Impactos do Marco de Políticas Ambientais e Sociais (MPAS/BID), garantindo acessibilidade, previsibilidade, transparência, adequação cultural e ausência de retaliação.

O MRQ opera de forma não judicial e não punitiva, priorizando o diálogo construtivo, a mediação de conflitos e a aceitação da solução pelo manifestante, promovendo accountability institucional e contribuindo para o monitoramento contínuo dos riscos socioambientais do Programa.

13.1 Objetivos do MRQ

O MRQ do PROARES III – Fase II tem por objetivos:

- Garantir acesso universal, gratuito e não discriminatório aos canais de manifestação;
- Promover escuta ativa e diálogo com as partes afetadas;
- Prevenir, mediar e solucionar conflitos socioambientais e comunitários;
- Propor soluções ajustadas ao contexto e verificáveis em campo;
- Assegurar rastreabilidade, prazos e transparência nas respostas;
- Evitar retaliação e proteger grupos vulnerabilizados;
- Produzir informações estratégicas para o monitoramento do PGAS;
- Permitir o encerramento apenas após verificação de aceitação do manifestante, quando possível.

13.2 Tipos de Manifestações Abrangidas

Serão admitidas manifestações de natureza:

- Ambiental (poeira, ruído, drenagem, resíduos, erosão etc.);
- Comunitária (trânsito, acessos, calçadas, segurança, comunicação);
- Trabalhista (condições de trabalho e saúde ocupacional);
- Igualdade de gênero e Violência Sexual e de Gênero (VSG);
- Integridade e ética (denúncias formais);
- Outras relacionadas às intervenções do Programa.

As manifestações poderão ser apresentadas por indivíduos, grupos ou instituições, com ou sem identificação do autor.

13.3 Canais de Acesso

O Programa disponibilizará canais múltiplos, tendo como ponto de entrada oficial a Ouvidoria da Secretaria da Proteção Social – SPS, podendo ser complementados por canais locais definidos nas Fichas Individualizadas das obras:

- Ouvidoria Geral de Estado – canal oficial;
- Telefone, e-mail e formulário eletrônico;
- Placas informativas nas áreas de intervenção;
- Atendimento presencial em ações de engajamento;
- Caixa de sugestões no canteiro para trabalhadores.

Todos os canais deverão ser gratuitos, acessíveis e não discriminatórios.

13.4 Princípios do Mecanismo de Reclamações e Queixas (MRQ)

O Mecanismo de Reclamações e Queixas (MRQ) do PROARES III – Fase II será operado de acordo com os princípios estabelecidos no Plano de Engajamento de Partes Interessadas (PEPI), assegurando que as manifestações das partes interessadas sejam recebidas, analisadas e respondidas de forma transparente, acessível e institucionalmente rastreável.

Os princípios orientadores do MRQ são:

a) Acessibilidade

O mecanismo deverá oferecer meios simples e acessíveis para que cidadãos, beneficiários, trabalhadores e demais partes interessadas possam registrar manifestações, dúvidas, reclamações ou sugestões relacionadas às ações do Programa.

b) Inclusão e Participação

O MRQ deverá permitir a participação ampla das partes interessadas, garantindo que indivíduos ou grupos potencialmente afetados pelo Programa possam apresentar suas preocupações e contribuir para a melhoria da implementação das intervenções.

c) Transparência

O funcionamento do mecanismo deverá assegurar clareza quanto aos canais de atendimento, às etapas de tratamento das manifestações e às formas de resposta ao demandante, fortalecendo o diálogo entre a população e o poder público.

d) Responsividade Institucional

As manifestações recebidas deverão ser analisadas e encaminhadas às áreas responsáveis, permitindo que o Estado responda e gereencie adequadamente as demandas apresentadas pelas partes interessadas.

e) Registro e Acompanhamento

Todas as manifestações deverão ser registradas e acompanhadas por meio dos sistemas institucionais de atendimento ao cidadão, permitindo o monitoramento das demandas e a geração de informações para o aprimoramento da gestão do Programa.

13.5 Canais de Acesso ao Mecanismo de Reclamações e Queixas (MRQ)

Os canais de atendimento do Mecanismo de Reclamações e Queixas (MRQ) do PROARES III – Fase II são estruturados de forma a garantir acessibilidade às partes interessadas e rastreabilidade das manifestações registradas. O principal canal institucional para registro e acompanhamento das manifestações é a plataforma Ceará Transparente, sistema oficial de ouvidoria do Governo do Estado do Ceará, gerido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

A plataforma Ceará Transparente constitui o repositório oficial de todas as manifestações relacionadas ao Programa, sendo o ambiente onde as demandas são registradas, classificadas, acompanhadas e respondidas institucionalmente. Independentemente do canal de entrada utilizado pelo cidadão, todas as manifestações deverão ser obrigatoriamente registradas nesta plataforma, garantindo a padronização dos registros e a rastreabilidade do tratamento das demandas.

Os principais canais de acesso ao MRQ são:

- **Plataforma Ceará Transparente**, disponível por meio do portal eletrônico do Governo do Estado;
- **Central telefônica 155**, canal amplamente utilizado pela população para registro de manifestações junto à Ouvidoria do Estado;
- **Canal oficial de WhatsApp do Programa PROARES III – Fase II**, destinado ao recebimento de dúvidas, solicitações e manifestações relacionadas às intervenções do Programa.



Adicionalmente, as informações sobre os canais de registro de manifestações deverão ser amplamente divulgadas nos locais das obras e intervenções do Programa, especialmente por meio de placas informativas instaladas nos canteiros de obras, materiais de comunicação institucional e atividades de engajamento com as comunidades locais.



É importante destacar que existe distinção entre os canais de entrada das manifestações e o sistema oficial de registro e tratamento das demandas. As manifestações poderão chegar por diferentes canais de atendimento, contudo todas deverão ser registradas integralmente na plataforma Ceará Transparente, que funcionará como base oficial de dados do MRQ do Programa.

No momento do registro da manifestação na plataforma, serão aplicados filtros específicos que permitirão a classificação adequada das demandas relacionadas ao PROARES III – Fase II. Entre os critérios de classificação utilizados destacam-se:

- Identificação do Programa de Apoio às Reformas Sociais (PROARES III – Fase II) como assunto da manifestação;
- Identificação do tipo de intervenção relacionada à manifestação, contemplando as tipologias de obras do Programa, tais como:
 - ✓ Complexo Social Mais Infância (CSMI);
 - ✓ Centro de Educação Infantil (CEI);
 - ✓ Centro de Referência de Assistência Social (CRAS);
 - ✓ outras intervenções sociais previstas no Programa;
- Identificação do município de ocorrência da manifestação.

Esses filtros permitem organizar e direcionar adequadamente as manifestações recebidas, facilitando a triagem inicial e o encaminhamento para as unidades responsáveis pela análise e resposta das demandas.

Distinção Importante

Canais de Entrada

- Plataforma Ceará Transparente
- Central telefônica 155
- WhatsApp do Programa
- Placas nos canteiros

Sistema de Registro

Ceará Transparente funciona como a base oficial de dados do MRQ, onde todas as manifestações são registradas integralmente.

Esta padronização garante rastreabilidade completa do tratamento das demandas.

Made with GRAPPA

13.6 Fluxo de Tratamento das Manifestações do MRQ

O fluxo de atendimento do Mecanismo de Reclamações e Queixas (MRQ) do PROARES III – Fase II foi estruturado em quinze etapas operacionais, assegurando rastreabilidade das manifestações, definição clara das responsabilidades institucionais e possibilidade de reanálise das respostas até que a solução seja considerada satisfatória pelo manifestante.

Os canais de atendimento do mecanismo são principalmente a plataforma Ceará Transparente, sistema oficial de ouvidoria do Governo do Estado do Ceará, cuja divulgação deverá constar nas placas informativas instaladas nas obras, além da Central de Atendimento 155, amplamente utilizada pela população, e do canal oficial de WhatsApp do Programa, destinado ao recebimento de manifestações relacionadas às intervenções do PROARES III – Fase II.

É importante destacar que existe distinção entre os canais de entrada das manifestações e o fluxo institucional de tratamento das demandas. As manifestações poderão chegar por diferentes canais de comunicação, porém todas deverão ser obrigatoriamente registradas na plataforma Ceará Transparente, gerida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), que constitui o sistema oficial de registro e acompanhamento das manifestações do Programa.

A partir do registro na plataforma, o tratamento das manifestações seguirá o fluxo descrito a seguir.

13.6.1 Etapas Operacionais do MRQ

i. Recebimento da manifestação

As manifestações poderão ser recebidas por diversos canais de entrada, incluindo a plataforma Ceará Transparente, a Central de Atendimento 155, o canal oficial de WhatsApp do Programa e outros meios de comunicação disponibilizados nas obras.

ii. Registro formal na plataforma

Independentemente do canal de entrada utilizado, todas as manifestações deverão ser obrigatoriamente registradas na plataforma Ceará Transparente, que funcionará como base oficial de registro do mecanismo.

iii. Classificação e aplicação de filtros no sistema

No momento do registro da manifestação serão aplicados filtros específicos que permitirão classificar adequadamente a demanda no sistema, incluindo:

- ✓ Identificação do Programa de Apoio às Reformas Sociais – PROARES III – Fase II;
- ✓ Identificação do tipo de intervenção, com opções correspondentes às tipologias de obras do Programa, tais como:
 - Complexo Social Mais Infância (CSMI);
 - Centro de Educação Infantil (CEI);
 - Centro de Referência de Assistência Social (CRAS);
- ✓ Identificação do município da ocorrência da manifestação.
- ✓ Esses filtros permitem organizar as manifestações e facilitar sua triagem e encaminhamento.

iv. Triagem inicial pela Ouvidoria

Após o registro da manifestação no sistema, a demanda será encaminhada à Ouvidoria da Secretaria da Proteção Social (SPS), responsável por realizar a triagem inicial e verificar a vinculação da manifestação ao Programa.

v. Encaminhamento à Unidade de Gerenciamento do Programa

As manifestações relacionadas ao PROARES III – Fase II serão encaminhadas à Unidade de Gerenciamento do Programa (UGP) para análise e tratamento técnico.

vi. Triagem técnica pela UGP

A UGP realizará nova triagem da manifestação, analisando seu conteúdo e identificando qual instituição ou equipe é responsável pela resposta.

vii. Identificação do responsável pelo tratamento da demanda

A partir da análise realizada pela UGP, a manifestação poderá ser vinculada a diferentes responsáveis, incluindo:

- ✓ Construtora responsável pela obra;
- ✓ Empresa supervisora;
- ✓ Secretaria da Proteção Social ou outro órgão estadual;
- ✓ Prefeitura municipal;
- ✓ Ou outra instituição envolvida na execução do Programa.

viii. Análise técnica da manifestação

O responsável designado realizará análise técnica da manifestação, podendo envolver verificação em campo, análise de registros técnicos ou diálogo com as partes envolvidas.

ix. Elaboração da resposta técnica

Com base na análise realizada, será elaborada proposta de resposta ou solução para a manifestação.

x. Encaminhamento para validação pela supervisora

A resposta elaborada será encaminhada à **empresa supervisora**, responsável por verificar a consistência técnica da solução proposta.

xi. Validação pela Unidade de Gestão do Programa

Após a análise da supervisora, a resposta será submetida à **UGP**, que realizará a validação institucional da solução apresentada.

xii. Consolidação da resposta pela Ouvidoria da SPS

Uma vez validada pela supervisora e pela UGP, a resposta será consolidada pela Ouvidoria da Secretaria da Proteção Social.

xiii. Encaminhamento da resposta ao manifestante

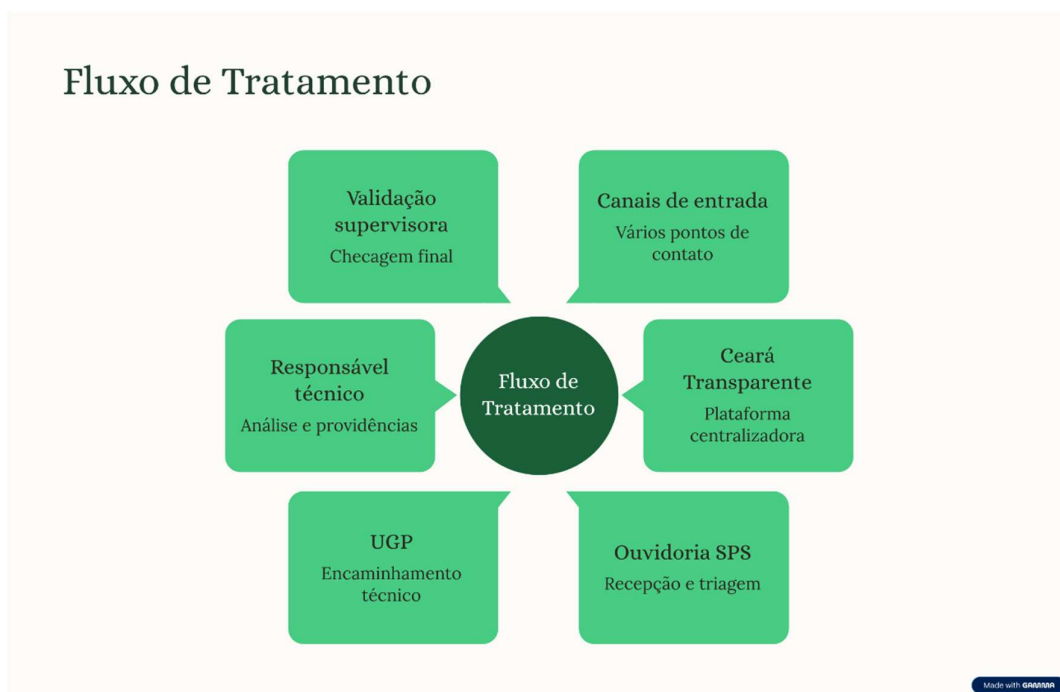
A Ouvidoria da SPS encaminhará a resposta à Ouvidoria Geral do Estado, que realizará o envio formal da resposta ao manifestante por meio da plataforma Ceará Transparente.

xiv. Manifestação de satisfação ou insatisfação

Após receber a resposta, o manifestante poderá indicar se a demanda foi atendida ou solicitar esclarecimentos adicionais, podendo registrar insatisfação com a solução apresentada.

xv. Reanálise ou encerramento da manifestação

Caso o manifestante registre insatisfação, a manifestação poderá retornar às etapas de análise técnica, gerando novos ciclos de avaliação e resposta até que a solução seja considerada satisfatória. Quando a demanda for considerada solucionada ou quando não houver retorno do manifestante dentro do prazo estabelecido, o registro poderá ser encerrado no sistema.



A Ouvidoria da SPS realizará o registro e encaminhamento ao responsável competente:

Quadro 8: Registro e encaminhamento ao responsável competente

Responsável	Tipo de demanda
Construtora	Impactos operacionais da obra
Supervisora	Segurança, meio ambiente e monitoramento
UGP/SPS	Questões institucionais
Município	Competência municipal
CGE	Denúncias formais

Casos de violência sexual e de gênero seguirão protocolo específico previsto no PDAS 9.

O encerramento ocorrerá após definição do status:

- Resolvida com aceitação do manifestante
- Resolvida sem rastreabilidade do manifestante
- Não resolvida por recusa fundamentada
- Encaminhada a rito especial

13.5 Prazos Operacionais

- Contato inicial: até 5 dias úteis
- Proposta de solução: até 20 dias corridos
- Implementação: variável conforme a medida
- Verificação e encerramento: até 10 dias corridos após execução

13.6 Tratamento de Denúncias e Violência Sexual e de Gênero

As manifestações caracterizadas como denúncias formais seguirão rito específico previsto no Sistema de Gestão Ambiental e Social do Programa e nos normativos institucionais aplicáveis, podendo ser encaminhadas aos órgãos competentes de controle, apuração administrativa ou responsabilização.

Nos casos relacionados à violência sexual e de gênero, serão obrigatoriamente adotadas medidas de proteção diferenciadas, assegurando:

- Confidencialidade das informações;
- Não exposição da pessoa manifestante ou vítima;
- Encaminhamento imediato aos serviços especializados da rede de proteção social e de saúde;
- Proteção contra qualquer forma de retaliação;
- Tratamento prioritário e procedimento específico de acolhimento e acompanhamento.

O objetivo é garantir abordagem segura, humanizada e centrada na vítima, preservando sua integridade física e psicológica e respeitando sua decisão quanto ao prosseguimento do atendimento.

13.7 Integração ao Sistema de Monitoramento do PGAS

A Ouvidoria Geral do Estado, em conjunto com a Ouvidoria da SPS, manterá sistema de registro com rastreabilidade auditável pelo BID e órgãos de controle.

Relatórios consolidados periódicos serão compartilhados com a UGP e integrarão os relatórios de monitoramento socioambiental do Programa.

Quadro 9: Indicadores de Desempenho do MRQ

Indicador	Fórmula	Meta ESIC B	Meta ESIC C	Fonte de Verificação	Frequência ESIC B	Frequência ESIC C
Nº de manifestações registradas	Total de registros	Monitoramento individual por obra	Monitoramento consolidado do conjunto de obras	Plataforma Ceará Transparente / Sistema do MRQ	Mensal	Trimestral
% de manifestações com contato inicial com o manifestante em até 7 dias	$(\text{Contatos realizados no prazo} \div \text{Total de manifestações}) \times 100$	$\geq 90\%$	$\geq 80\%$	Sistema do MRQ / Supervisora	Mensal	Trimestral
% de manifestações com investigação técnica concluída	$(\text{Manifestações investigadas} \div \text{Total de manifestações}) \times 100$	$\geq 90\%$	$\geq 80\%$	Relatórios da Supervisora	Mensal	Trimestral
% de manifestações com proposta de solução apresentada ao manifestante	$(\text{Soluções propostas} \div \text{Total de manifestações}) \times 100$	$\geq 90\%$	$\geq 80\%$	Plataforma do MRQ / Supervisora	Mensal	Trimestral
Tempo médio de resolução das manifestações (dias corridos)	$\text{Soma dos dias para resolução} \div \text{Total de manifestações}$	≤ 20 dias	≤ 30 dias	Plataforma do MRQ / Supervisora	Mensal	Trimestral
% de manifestações resolvidas com aceite do manifestante	$(\text{Casos aceitos} \div \text{Total de manifestações}) \times 100$	$\geq 90\%$	$\geq 85\%$	Registros de aceite do manifestante / Plataforma MRQ	Trimestral	Semestral
% de manifestações reabertas após resposta inicial	$(\text{Casos reabertos} \div \text{Total de manifestações}) \times 100$	Monitoramento	Monitoramento	Sistema do MRQ	Trimestral	Semestral
% de manifestações encerradas por impossibilidade de contato com o manifestante	$(\text{Encerramentos administrativos} \div \text{Total de manifestações}) \times 100$	Monitoramento	Monitoramento	Sistema do MRQ / Ouvidoria	Trimestral	Semestral

Fonte: SGAS/ AAS