



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**



**PROGRAMA URBANO AMBIENTAL MACAMBIRA ANICUNS GOIÂNIA GO
2ª ETAPA – PUAMA II**

BR-L1631

PLANO ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS (PEPI)

DOCUMENTO PRELIMINAR

Abril de 2026

Permitida a reprodução total ou parcial deste documento, desde que citada a fonte.



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**



CRÉDITOS

PREFEITURA MUNICIPAL GOIÂNIA

Sandro Mabel
Prefeito

Flávio Máximo
Coordenador Executivo - UEP

XXXXX
XXXX

BID – BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO

Flávia Oliveira
Chefe de Equipe - WSA

Julia Miguez
Especialista Social Sênior - ESG

Nicolas Bujak
Especialista Ambiental Sênior - ESG

Carla Sanche
Consultora Social - ESG

Rogério Peter
Consultor Ambiental - ESG



SUMÁRIO

SUMÁRIO	3
LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES	6
LISTA DE FIGURAS	7
LISTA DE QUADROS	7
1. Introdução.....	8
2. Descrição Geral do Programa.....	9
2.1. Área de Intervenção do Programa	10
3. Objetivos e Princípios do PEPI	11
3.1. Objetivo geral	11
3.2. Objetivos específicos.....	11
3.3. Princípios orientadores	12
4. Identificação e Análise de Partes Interessadas.....	13
4.1. Definições Preliminares	13
4.2. Metodologia de análise	14
4.3. Dimensões de análise	15
4.4. Matriz de Análise das Partes Interessadas	16
a) Grupos de alta prioridade: gestão próxima e contínua.....	16
b) Grupos institucionais e de governança: engajamento coordenado	17
c) Grupos de interesse intermediário: informação constante e participação ampliada	17
d) Grupos de influência ampliada: comunicação institucional e transparência	17
5. Canais, Formas e Mecanismos de Consulta e Engajamento Significativo	25
5.1. Enquadramento	25
5.2. Estrutura geral de engajamento.....	25
6. Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações (MQR)	30
6.1. Finalidade e Princípios	30
6.2. Estrutura e Canais de Acesso	31
6.3. Canais de relacionamento direto com as famílias e comunidades: Escritório Local	32
6.4. Canais Institucionais.....	32
6.4.1. Site da Prefeitura de Goiânia – Ouvidoria.....	32
6.4.2. No âmbito da UEP.....	33
6.4.3. Canais – BID	33
6.5. Instâncias de Mediação e Solução de Conflitos.....	34
6.6. Fluxo e tratamento.....	35
6.6.1. Recepção e registro.....	35



6.6.2.	Triagem e encaminhamento	35
6.6.3.	Análise e resposta	36
6.6.4.	Devolutiva e encerramento	36
6.1.	Mecanismo de Gestão de Queixas para Trabalhadores	36
7.	Monitoramento e Avaliação	38
7.1.	Finalidade	38
7.2.	Monitoramento.....	38
7.3.	Avaliação do PEPI.....	38
7.4.	Monitoramento do MQR no âmbito do PEPI	39
7.5.	Dimensões e indicadores de monitoramento	40
7.6.	Responsabilidades	42
APÊNDICE I – PLANO DE CONSULTAS PÚBLICAS - PREPARAÇÃO		43
1.	Apresentação	43
2.	Objetivos e Princípios	43
3.	Abrangência	45
4.	Identificação das Partes Interessadas	45
5.	Identificação das Questões Prioritárias	48
6.	Organização Geral do Processo de Consultas	50
6.1.	Divulgação das informações (Publicação dos Documentos Socioambientais) 50	
	Objetivos específicos.....	50
	Público-alvo	51
	Formato de participação	51
	Resultado esperado.....	51
6.2.	Reunião preparatória com lideranças e/ou representantes da população afetada.....	52
	Objetivos específicos.....	52
	Público-alvo	52
	Mobilização e convocação	53
	Formato de participação	53
	Resultado esperado.....	53
6.3.	Realização das consultas	53
6.3.1.	Consulta pública geral sobre o Programa (híbrida).....	53
	Objetivos específicos.....	54
	Público-alvo	54
	Formato de participação	54
	Resultado esperado.....	54



6.3.2. Consulta pública específica sobre o processo de reassentamento (presencial).....	55
Objetivos específicos.....	55
Público-alvo	55
Formato de participação	55
Resultado esperado.....	56
6.3.3. Roteiro das Consultas	56
6.4. Registro das consultas	58
6.5. Atenção às questões de gênero e grupos vulneráveis	59
7. Recursos Previstos.....	60
7.1. Difusão, convocação e mobilização	60
7.2. Infraestrutura, comunicação e apoio operacional.....	60
7.3. Recursos humanos e responsabilidades institucionais	61
8. Anexos	63
8.1. Checklist: Plano Operacional das Consultas Públicas – Etapa de Preparação	63



LISTA DE SIGLAS E ABREVIÇÕES

AAS	Avaliação Ambiental e Social
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
G&D	Gênero e Diversidade
GEPP	Gabinete Executivo de Projetos Prioritários
MICI/BID	Mecanismo Independente de Consulta e Investigação do BID
MPAS	Marco de Políticas Ambientais e Sociais
MQR	Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
PDAS	Padrões de Desempenho Ambiental e Social
PcD	Pessoa com Deficiência
PDR	Plano Diretor de Reassentamento
PEPI	Plano de Engajamento de Partes Interessadas
PGAS	Plano de Gestão Ambiental e Social
PI	Parte Interessada
PGM	Procuradoria-Geral do Município
PMG	Prefeitura Municipal de Goiânia
PUAMA II	Programa Urbano Ambiental Macambira Anicuns – 2ª Etapa
SGAS	Sistema de Gestão Ambiental e Social
TTS	Trabalho Técnico Social
UEP	Unidade Executora do Programa



LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Área de Intervenção do PUAMA II	10
Figura 2 – Dimensões estrutura geral de engajamento.....	26
Figura 3 – Site Ouvidoria - PMG	33
Figura 4 – MQR – Fluxo de Tratamento.....	35
Figura 5 – Exemplos de páginas eletrônicas destinadas à processos de consultas públicas.....	51

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Matriz de Análise de Partes Interessadas	19
Quadro 2 – Comunicação institucional e Transparência pública: Principais canais e instrumentos	27
Quadro 3 – Monitoramento PEPI: Dimensões de monitoramento	40
Quadro 4 – Monitoramento PEPI: indicadores sugeridos.....	41
Quadro 5 – Matriz Resumida de Partes Interessadas	46
Quadro 6 – Quadro Resumo – Divulgação Pública de Informações	51
Quadro 7 – Quadro Resumo – Reuniões Preparatórias com lideranças locais	53
Quadro 8 – Quadro Resumo – Consulta Geral sobre o Programa	54
Quadro 9 – Quadro Resumo – Consulta Pública específica sobre o processo de reassentamento	56



1. INTRODUÇÃO

O Marco de Políticas Ambientais e Sociais (MPAS) do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) reconhece que o engajamento transparente, aberto e contínuo entre o Mutuário e as partes interessadas, especialmente aquelas afetadas direta ou indiretamente pelas ações de um Programa apoiado pelo Banco, é um elemento essencial para a sustentabilidade social e ambiental das intervenções.

O Padrão de Desempenho Ambiental e Social 10 (PDAS 10) — *Engajamento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações* — define que esse processo deve ocorrer ao longo de todo o ciclo de vida do projeto, de forma proporcional aos seus riscos e impactos e adequada ao contexto sociocultural local.

De acordo com o PDAS 10, o engajamento das partes interessadas visa:

- Estabelecer uma abordagem sistemática de identificação e relacionamento com as partes interessadas, em especial as pessoas afetadas pelo projeto;
- Avaliar o nível de interesse, apoio e influência dessas partes, assegurando que suas percepções sejam consideradas nas decisões sobre o desenho e a execução do Programa;
- Promover canais inclusivos e acessíveis para participação informada, considerando gênero, etnia, idioma, deficiência e outros fatores de vulnerabilidade;
- Assegurar a divulgação oportuna e compreensível das informações sobre riscos, impactos e medidas de mitigação; e
- Oferecer meios eficazes e seguros para manifestação de dúvidas, propostas e queixas, com respostas documentadas e tempestivas.

Em conformidade com essas diretrizes, assim como com o Plano Diretor do Município de Goiânia (Lei Complementar N°171 de 2007) – que estabelece a política urbana do município será implementada assegurando-se a gestão democrática e o controle social, o presente Plano de Engajamento de Partes Interessadas (PEPI) foi elaborado como um instrumento integrante do Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS) do Programa Urbano Ambiental Macambira Anicuns - Goiânia (PUAMA II), operação atualmente em fase de preparação.

O PEPI orienta a Prefeitura de Goiânia e a Gestão do Programa na condução de um processo de engajamento social estruturado, transparente e adaptativo, fortalecendo o diálogo com comunidades, organizações locais, conselhos e instituições públicas envolvidas no PVNM.

Como determinado pelo PDAS 10, **o PEPI é um documento vivo, que deve ser revisado periodicamente à medida que o Programa evoluir e novas informações e partes interessadas forem identificadas.** Destina-se às equipes técnicas municipais, consultores, parceiros institucionais, organizações da sociedade civil e comunidades afetadas e beneficiárias, funcionando como instrumento de gestão e comunicação social para o planejamento, execução e monitoramento participativo do Programa.

O documento traz a contextualização do PUAMA II, seus objetivos e princípios, bem como o mapeamento das partes interessadas, canais de consulta e participação. Apresenta também uma estrutura preliminar do Mecanismo de Gestão de Queixas (MGQ) e inclui, como apêndice, o Plano de Consultas Públicas para a fase de preparação do Programa.



2. DESCRIÇÃO GERAL DO PROGRAMA

Localizada no centro do estado, Goiânia foi planejada e construída para ser a capital política e administrativa de Goiás. É a segunda cidade mais populosa do centro-oeste, sendo superada apenas por Brasília. É um importante polo econômico da região, considerada um centro estratégico para áreas como indústria, medicina, moda e agricultura. Contudo, a deficiência de planejamento urbano desde a criação do Município, em 1933, e o acelerado e desordenado crescimento populacional da cidade, culminaram com a ocorrência de vários problemas ambientais em Goiânia, principalmente nos rios, ribeirões e córregos, que cortam a área urbana. A impermeabilização do solo das bacias hidrográficas foi acontecendo de forma gradativa gerando danos ambientais que não se restringem aos aspectos qualitativos do recurso natural e da saúde da população.

A ocupação inadequada das margens e várzeas dos corpos hídricos, como é o caso de partes do Ribeirão Anicuns, do Córrego Macambira, desrespeitando a faixa de preservação dos leitos, favorece fenômenos como enchentes, inundações, alagamentos e enxurradas bruscas; a instalação de processos erosivos, resultando em agravamentos, das condições ambientais locais, e alterações no regime de escoamento da água. Assim, cada vez mais tem-se ocorrência de picos de vazão no período chuvoso e a infraestrutura existente passa a ser insuficiente (subdimensionada), causando impactos diretos nos sistemas públicos.

A solução proposta para toda a bacia do Anicuns Macambira conta com um parque linear de 24 km dividido em 11 setores de intervenção, além do Parque Ambiental Urbano Macambira (PAM) e do Parque Ambiental Urbano Pedreira (PAP). Para a implantação desses parques, estão previstas obras de urbanização, micro e macrodrenagem, proteção de margens, mobilidade urbana, áreas de lazer, equipamentos públicos, saneamento e reassentamento de famílias.

Assim, a Prefeitura Municipal de Goiânia e o Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID estão preparando a operação de crédito PUAMA II (BR-L1631). O objetivo deste Programa é **contribuir para a melhoria das condições ambientais, exposição a riscos, e de salubridade da população residente na área de intervenção do programa, considerando critérios de resiliência climática.**

Os objetivos específicos serão:

- Reduzir o risco de inundação da população beneficiária;
- Assegurar um adequado funcionamento da infraestrutura financiada pelo programa, com considerações de gênero e diversidade.

O PUAMA II está estruturado em 4 componentes, além da Gestão do Programa, conforme descrito nas seções a seguir.

- **Componente 1: Obras de infraestrutura incluindo urbanização, drenagem, habitação, vias e reassentamento. (aprox. US\$ 71 milhões).**

As intervenções deste componente permitirão reduzir os riscos de inundação da população da área de intervenção do programa. Este componente financiará:

- (i) obras de micro e macrodrenagem, incluindo parques lineares;
- (ii) obras complementares de urbanização, incluindo áreas de recreação e reflorestamento, espaços públicos, calçadas, recuperação e construção de



3. OBJETIVOS E PRINCÍPIOS DO PEPI

O PEPI operacionaliza as diretrizes do PDAS 10 do Marco de Políticas Ambientais e Sociais do BID, garantindo o engajamento planejado e contínuo das partes interessadas em todas as etapas do PUAMA II, proporcional aos riscos e alinhado às estruturas do município. O documento organiza procedimentos, canais e estratégias para informação, consulta e registro, assegurando participação pertinente, inclusiva e monitorável.

Considerando que o Município de Goiânia dispõe de instâncias institucionais de participação e controle social previstas na legislação e na estrutura administrativa municipal, porém sem um sistema integrado e robusto especificamente estruturado para a gestão participativa de projetos complexos como o PUAMA II, o presente Plano adota como diretriz a utilização dos canais existentes, complementada pela implementação de mecanismos específicos de engajamento compatíveis com a natureza, a escala e a complexidade das intervenções previstas.

3.1. Objetivo geral

Garantir que o engajamento das partes interessadas no âmbito do PUAMA II seja conduzido de maneira transparente, sistemática, inclusiva e efetiva, contribuindo para a adequada gestão dos riscos e impactos socioambientais do Programa, para o fortalecimento da legitimidade do processo decisório e para a sustentabilidade das ações a serem implementadas.

3.2. Objetivos específicos

Em consonância com os princípios do PDAS 10, o PEPI tem como objetivos específicos:

1. **Planejar e organizar o processo de engajamento das partes interessadas**, definindo responsabilidades, procedimentos, canais e métodos de interação adequados aos diferentes públicos do PUAMA II;
2. **Utilizar, sempre que pertinente, as instâncias e canais institucionais existentes no município**, tais como conselhos, conferências, ouvidorias e outros espaços de diálogo e controle social, de forma complementar aos mecanismos específicos de engajamento previstos para o Programa;
3. **Assegurar a inclusão de grupos vulneráveis e tradicionalmente subrepresentados**, com atenção à acessibilidade, à remoção de barreiras à participação e ao respeito à diversidade de gênero, raça, idade, deficiência, renda e condição de ocupação;
4. **Garantir transparência ativa e comunicação pública tempestiva**, com divulgação de informações claras, objetivas e em formatos acessíveis e adequados aos diferentes públicos;
5. **Implementar e operacionalizar mecanismos de escuta, atendimento e gestão de manifestações, incluindo o Mecanismo de Queixas e Reclamações (MQR)**, com procedimentos claros para recebimento, registro, tratamento, resposta e acompanhamento de queixas, reclamações, dúvidas, sugestões e demais manifestações das partes interessadas;
6. **Integrar o engajamento das partes interessadas à gestão socioambiental** do Programa, de modo a subsidiar a identificação de riscos, a definição de



medidas de prevenção, mitigação e compensação e o aperfeiçoamento contínuo da implementação; e

7. **Monitorar, avaliar e revisar periodicamente a execução do PEPI**, considerando a evolução do Programa, os resultados do processo participativo e as contribuições recebidas das partes interessadas.

3.3. Princípios orientadores

O PEPI adota os princípios orientadores do PDAS 10 do BID e das diretrizes de gestão democrática e controle social previstas no marco institucional municipal aplicável, organizados a seguir:

1. **Transparência:** divulgação clara, tempestiva, compreensível e acessível de informações relevantes sobre o Programa, seus impactos, riscos, medidas previstas e oportunidades de participação.
2. **Inclusão e equidade:** promoção de condições adequadas para a participação de diferentes grupos sociais, com especial atenção às pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade ou com barreiras de acesso à informação e à participação.
3. **Engajamento significativo:** realização de processos de informação, consulta e escuta oportunos, adequados ao contexto e capazes de subsidiar a tomada de decisão e o aperfeiçoamento das ações do Programa.
4. **Acessibilidade e adequação dos meios de participação:** utilização de linguagens, canais, metodologias e formatos compatíveis com as características dos públicos envolvidos e com a natureza dos temas tratados.
5. **Respeito aos direitos humanos:** garantia de participação livre de discriminação, constrangimento, coerção ou retaliação, com respeito à dignidade, à diversidade e às formas de organização dos grupos envolvidos.
6. **Articulação institucional:** alinhamento entre o PEPI, os demais instrumentos de gestão socioambiental do Programa e os canais institucionais existentes no município, de modo a favorecer coordenação, coerência e efetividade do engajamento.
7. **Responsividade:** compromisso com o registro, análise e retorno às contribuições, dúvidas, demandas e manifestações apresentadas pelas partes interessadas, de forma compatível com o escopo e a fase de implementação do Programa.
8. **Adaptação e melhoria contínua:** revisão periódica das estratégias e instrumentos de engajamento com base na experiência de implementação, nos registros do MQR, nos resultados do monitoramento e nas lições aprendidas ao longo do Programa.
9. **Integração com o Trabalho Técnico Social (TTS):** articulação entre o PEPI e as ações de TTS, reconhecendo este como frente operacional estratégica para mobilização, comunicação, escuta e acompanhamento social das populações afetadas.



4. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PARTES INTERESSADAS

4.1. Definições Preliminares

A identificação e a análise das partes interessadas do PUAMA II são realizadas de acordo com os princípios e requisitos do PDAS 10 do e com as recomendações encontradas no documento “*Consulta Significativa às Partes Interessadas*”¹. Seu propósito é assegurar que o comprometimento do Programa seja planejado, transparente e balanceado ao nível de impactos sociais e ambientais, afirmando a relação entre poder público e sociedade.

A identificação das partes interessadas é a base do engajamento significativo, pois permite compreender quem são os atores envolvidos, quais são seus interesses, níveis de influência, vulnerabilidades e expectativas, e como deverão ser engajados ao longo do ciclo de vida do Programa.

Seguindo as definições das publicações citadas, consideram-se **partes interessadas** todas as pessoas, grupos, instituições ou entidades públicas e privadas que:

- **Podem ser afetadas positiva ou negativamente** pelas ações, obras, medidas e políticas do Programa;
- **Têm interesse direto ou indireto** em seus resultados, decisões e benefícios; ou
- **Possuem capacidade de influenciar a execução, o ritmo, a aceitação pública ou a sustentabilidade social** do Programa.

No caso do PUAMA II, essa identificação deve refletir que o Programa não se restringe aos processos de aquisição de terras, desapropriação e reassentamento involuntário. Trata-se de uma operação urbana e ambiental mais ampla, que envolve obras de drenagem, reconformação de calha, recuperação ambiental, proteção de margens, mobilidade, pontes, passarelas, vias perimetrais, comunicação social, mitigação de impactos temporários de obra e fortalecimento institucional. Por essa razão, o mapeamento das partes interessadas deve considerar tanto os grupos diretamente afetados por perdas patrimoniais, deslocamentos ou impactos econômicos, quanto os públicos sujeitos a impactos indiretos, temporários ou territoriais, bem como os atores institucionais, comunitários e estratégicos relevantes para a governança do Programa.

Assim, em linha com o PDAS 10 e com boas práticas internacionais de estruturação de planos de engajamento, as partes interessadas do PUAMA II são organizadas em cinco grupos analíticos:

- **Partes afetadas diretamente:** famílias, comerciantes, ocupantes, proprietários, responsáveis por atividades econômicas ou instituições que sofrerão impactos físicos, econômicos ou sociais diretos, permanentes ou temporários, como desapropriações, remoções, restrições de uso, perdas de renda ou interrupções de atividade;
- **Partes afetadas indiretamente:** indivíduos e grupos que poderão experimentar impactos secundários, positivos ou negativos, decorrentes das obras, dos

¹ KVAM, Reidar. Consulta Significativa às partes interessadas: série do BID sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais. BID: 2017.



transtornos temporários de implantação, das alterações de acesso, do uso futuro dos espaços e das transformações territoriais associadas ao Programa;

- **Partes institucionais:** órgãos governamentais, concessionárias, instituições de pesquisa, conselhos, instâncias de controle e parceiros técnicos com atribuições, responsabilidades, interface regulatória ou papel operacional na implementação do Programa;
- **Partes comunitárias e da sociedade civil:** associações de moradores, lideranças locais, coletivos, movimentos sociais, organizações territoriais e entidades que representem interesses coletivos relacionados ao território e às populações atingidas;
- **Partes estratégicas:** atores que, ainda que não sejam diretamente afetados, exercem influência sobre a percepção pública, a viabilidade política, a legitimidade social ou a qualidade técnica da implementação, como imprensa, universidades, entidades empresariais e organizações especializadas.

4.2. Metodologia de análise

A análise das partes interessadas do PUAMA II adota abordagem qualitativa, dinâmica e orientada à gestão. Isso significa que o mapeamento apresentado neste Plano não deve ser entendido como exaustivo ou estático, mas como referência inicial a ser revisada e complementada ao longo do ciclo de vida do Programa, especialmente à medida que avancem o detalhamento executivo das obras, a definição das frentes de intervenção, o refinamento das desapropriações e a implementação das ações territoriais e socioambientais.

A metodologia parte de três premissas centrais.

A primeira é a **proporcionalidade**: o esforço de engajamento deve ser compatível com a natureza e a intensidade dos riscos e impactos do Programa. Assim, grupos mais expostos a perdas patrimoniais, deslocamentos, interrupções econômicas, transtornos de obra ou barreiras de participação requerem estratégias mais próximas, frequentes e customizadas.

A segunda é a **diferenciação entre tipos de partes interessadas**: nem todos os atores se relacionam com o PUAMA II da mesma forma. Há grupos cuja centralidade decorre da afetação direta; outros, da condição de moradores do entorno ou usuários do território; outros, ainda, do papel institucional, comunitário ou estratégico que desempenham na implementação, no controle social, na mediação de conflitos ou na formação da opinião pública.

A terceira é o **caráter adaptativo do engajamento**: a matriz de partes interessadas não serve apenas para classificar atores, mas para orientar decisões práticas sobre quem deve ser informado, consultado, acompanhado mais de perto ou articulado institucionalmente em cada fase do Programa.

Com base nessas premissas, a análise busca responder, para cada grupo identificado:

- (i) qual é sua relação com o PUAMA II;
- (ii) qual o tipo e a intensidade de sua afetação ou interesse;
- (iii) qual sua capacidade de influenciar a implementação;
- (iv) qual o seu grau de vulnerabilidade ou barreiras à participação; e



- (v) quais estratégias de comunicação, consulta, escuta e devolutiva são mais adequadas.

Essa abordagem é especialmente relevante no PUAMA II, porque o Programa combina impactos temporários de implantação — como ruído, poeira, interrupção de acessos, riscos de acidentes e interferências na rotina urbana — com impactos permanentes e mais sensíveis, como desapropriações totais e parciais, perdas econômicas e remoções pontuais, além de benefícios futuros associados à redução de riscos de inundação, à recuperação ambiental e à qualificação dos espaços públicos.

4.3. Dimensões de análise

A análise das partes interessadas do PUAMA II está estruturada em seis dimensões complementares, que permitem qualificar o grau de relacionamento entre o Programa e cada grupo identificado. O uso combinado dessas dimensões permite priorizar esforços e calibrar o engajamento de forma proporcional aos impactos, aos riscos, à vulnerabilidade e à capacidade de influência de cada grupo, assegurando processo estruturado, verificável e adaptativo, em consonância com o PDAS 10.

- **Grupo de enquadramento** – classifica a parte interessada como parte afetada diretamente, parte afetada indiretamente, parte institucional, parte comunitária e da sociedade civil ou parte estratégica, conforme sua posição em relação ao Programa.
- **Tipo de afetação ou relação com o Programa** – identifica se a relação decorre de impactos físicos, econômicos, sociais, temporários, permanentes, territoriais, institucionais, operacionais, regulatórios ou de interesse público mais amplo.
- **Nível de influência** – mede a capacidade da parte interessada de influenciar decisões, cronogramas, percepção pública, trâmites administrativos, mediação de conflitos ou condições de implementação do PUAMA II.
- **Nível de interesse** – avalia a intensidade da expectativa, da preocupação, da dependência, da exposição ou do engajamento do grupo em relação às ações e resultados do Programa.
- **Grau de vulnerabilidade** – examina a suscetibilidade da parte interessada a impactos desproporcionais e/ou a barreiras de participação, considerando fatores sociais, econômicos, territoriais, etários, de gênero, deficiência, escolaridade, mobilidade, renda e condição de ocupação.
- **Estratégia de engajamento** – define os canais, os métodos e a intensidade mais adequados de comunicação, consulta, escuta, devolutiva e acompanhamento, assegurando que os grupos diretamente afetados, mais vulneráveis ou mais relevantes para a governança do Programa recebam tratamento proporcional.



4.4. Matriz de Análise das Partes Interessadas

A matriz a seguir sintetiza os principais grupos de partes interessadas identificados, até o momento, na fase de preparação do PUAMA II, considerando os setores 9, 10 e 11 da área de intervenção, bem como instituições, órgãos públicos, organizações comunitárias e atores estratégicos que compõem a rede de relacionamento do Programa.

Com base na metodologia e nas dimensões de análise apresentadas anteriormente, a matriz evidencia a diversidade e a complexidade dos atores relacionados ao PUAMA II e orienta o planejamento do engajamento de forma estruturada, proporcional e responsiva aos riscos, impactos e vulnerabilidades identificados.

Essa leitura demonstra que o engajamento do Programa não deve se limitar às partes diretamente afetadas por desapropriações e remoções, embora estas constituam seu núcleo mais sensível, exigindo também coordenação interinstitucional robusta e estratégias permanentes de informação, diálogo, escuta e devolutiva com os grupos do entorno, as organizações comunitárias e os atores estratégicos relevantes. Nesse sentido, a matriz reforça o papel do PEPI como instrumento transversal de gestão do Programa ao longo de todas as fases de sua implementação.

a) Grupos de alta prioridade: gestão próxima e contínua

- Os grupos classificados com alto interesse e alta vulnerabilidade — especialmente as pessoas diretamente afetadas por desapropriações totais, moradores não proprietários em imóveis afetados, responsáveis por atividades econômicas impactadas, ocupantes de área pública sujeitos à remoção e grupos vulneráveis inseridos nesse universo — devem ser gerenciados de perto.
 - Esses grupos exigem comunicação direta, acompanhamento individualizado e participação ativa nas fases mais sensíveis do Programa, sobretudo na definição de afetações, elegibilidade, negociação, compensações e cronograma de desocupação.
 - No caso dos grupos vulneráveis, mesmo quando apresentem baixa influência institucional, a maior exposição a impactos e as barreiras de participação justificam esforço ampliado de engajamento. Nesses casos, o acompanhamento pelo TTS e pelos mecanismos territoriais de escuta e atendimento será essencial para assegurar inclusão, compreensão do processo e devolutivas adequadas.
 - Esses atores constituem o núcleo central do engajamento social do PUAMA II. Sua gestão deverá combinar ações presenciais de campo, comunicação acessível, atendimentos individualizados e mecanismos estruturados de gestão de manifestações e queixas, de modo a assegurar que suas preocupações e contribuições influenciem efetivamente as decisões do Programa.



b) Grupos institucionais e de governança: engajamento coordenado

- As secretarias e órgãos municipais envolvidos na execução do Programa, a Procuradoria-Geral do Município, os órgãos responsáveis por avaliação patrimonial, habitação, infraestrutura, meio ambiente, assistência social, comunicação, trânsito, defesa civil, bem como conselhos setoriais, concessionárias, Ministério Público, Defensoria Pública e demais instâncias de controle e garantia de direitos, representam o eixo institucional e de governança do PUAMA II.
 - Por sua alta influência na tomada de decisão e baixa vulnerabilidade, esses grupos devem ser gerenciados de forma coordenada, por meio de reuniões técnicas periódicas, fluxos formais de articulação, compartilhamento de informações e prestação de contas documentada.
 - A manutenção de um diálogo institucional transparente e contínuo com esses atores é condição essencial para assegurar coerência decisória, conformidade jurídica, adequada gestão dos riscos e credibilidade pública do Programa.

c) Grupos de interesse intermediário: informação constante e participação ampliada

- As partes afetadas indiretamente — como moradores do entorno imediato das obras, usuários das vias e acessos, comerciantes e serviços não removidos, população residente na área de influência direta e beneficiários indiretos das melhorias —, assim como organizações da sociedade civil, associações de moradores, coletivos locais, universidades e equipamentos públicos territoriais, configuram o conjunto de grupos de interesse intermediário do PUAMA II.
 - Esses atores demandam informação contínua, acessível e territorialmente adequada, pois seu envolvimento contribui para a legitimação das ações, a redução de conflitos e o fortalecimento da confiança pública.
 - O engajamento com esses grupos deve priorizar comunicação bidirecional, combinando reuniões territoriais, oficinas, comunicados prévios sobre obras, boletins informativos, canais digitais, atendimentos presenciais e mecanismos acessíveis de manifestação, assegurando que suas percepções e contribuições retroalimentem a implementação do Programa.

d) Grupos de influência ampliada: comunicação institucional e transparência

- A imprensa local, as mídias comunitárias, entidades empresariais, universidades, centros de pesquisa e outros atores com capacidade de repercussão técnica, política ou comunicacional exercem papel estratégico na difusão de informações, na formação da opinião pública e na construção da percepção social sobre o PUAMA II.
 - Esses grupos, ainda que nem sempre diretamente afetados, influenciam o ambiente político e comunicacional em que o Programa será implementado.



Por isso, devem ser mantidos informados por meio de comunicação institucional clara, tempestiva e orientada à transparência, incluindo releases, boletins, relatórios executivos e acesso regular a atualizações relevantes do Programa.

- A existência de canais regulares de informação e devolutiva ajuda a reduzir ruídos, fortalecer a legitimidade institucional e prevenir leituras distorcidas sobre os objetivos, impactos e medidas do Programa.

Quadro 1 – Matriz de Análise de Partes Interessadas

Tipo de PI	Categoria	Principais características	Tipo de afetação / relação com o Programa	Nível de influência	Nível de interesse	Grau de vulnerabilidade	Estratégia de engajamento	Estratégias e canais de engajamento
Partes afetadas diretamente	Proprietários residentes de imóveis com desapropriação total	Moradores proprietários diretamente afetados por perda integral do imóvel	Direta, alta, com implicações patrimoniais, habitacionais, jurídicas e operacionais	Média	Alta	Média a alta	Gestão próxima e contínua	Atendimentos individualizados, visitas domiciliares, reuniões de negociação, materiais em linguagem simples, devolutivas formais, MQR
Partes afetadas diretamente	Proprietários não residentes de imóveis com desapropriação total ou parcial	Proprietários de imóveis afetados, inclusive com uso locado, comercial ou misto	Direta, alta	Média a alta	Alta	Baixa a média	Gestão próxima e contínua	Comunicação formal, reuniões técnicas e de negociação, canais oficiais, apoio documental, devolutiva sobre laudos e alternativas
Partes afetadas diretamente	Proprietários de imóveis com desapropriação parcial	Casos com afetação parcial de lote, benfeitoria ou funcionalidade do imóvel remanescente	Direta, média a alta	Média	Muito alta	Variável	Gestão próxima e contínua	Comunicação técnica clara, visitas in loco, reuniões de negociação, explicação de critérios, laudos e medidas compensatórias
Partes afetadas diretamente	Moradores não proprietários em imóveis afetados	Inquilinos, cessionários, comodatários e outros ocupantes sem titularidade patrimonial direta	Direta, média a alta	Baixa a média	Muito alta	Alta	Gestão próxima e contínua	Busca ativa, orientação individual, linguagem simples, apoio social e jurídico, esclarecimento sobre elegibilidade e medidas, MQR

Tipo de PI	Categoria	Principais características	Tipo de afetação / relação com o Programa	Nível de influência	Nível de interesse	Grau de vulnerabilidade	Estratégia de engajamento	Estratégias e canais de engajamento
Partes afetadas diretamente	Responsáveis por atividades econômicas diretamente afetadas	Comerciantes, prestadores de serviço, usos mistos e pequenos negócios afetados por remoção, desapropriação ou inviabilização da atividade	Direta, média a alta	Média	Muito alta	Média a alta	Gestão próxima e contínua	Reuniões setoriais, atendimentos individualizados, orientação sobre medidas compensatórias, acompanhamento socioeconômico, MQR
Partes afetadas diretamente	Trabalhadores vinculados a atividades econômicas afetadas	Pessoas cuja renda depende dos negócios afetados, mesmo sem titularidade sobre o imóvel ou atividade	Direta ou indireta	Baixa	Alta	Alta	Acompanhamento específico	Escuta qualificada, identificação via cadastro/estudo social, encaminhamento a ações de apoio e inclusão produtiva quando cabível
Partes afetadas diretamente	Ocupantes de área pública com necessidade de remoção	Universo reduzido, mas socialmente sensível, associado a ocupações em área pública	Direta, alta	Baixa	Muito alta	Muito alta	Gestão próxima e contínua	Acompanhamento social intensivo, comunicação acessível, visitas, escuta individual, apoio documental, MQR e articulação intersetorial
Partes afetadas diretamente	Grupos vulneráveis dentro do universo afetado	Mulheres chefes de família, idosos, PcD, famílias de baixa renda, pessoas com baixa escolaridade, entre outros	Transversal, com risco de impactos desproporcionais	Baixa	Alta	Muito alta	Gestão próxima e contínua com medidas diferenciadas	Busca ativa, acessibilidade física e comunicacional, horários adequados, apoio para participação, escutas específicas, acompanhamento social continuado

Tipo de PI	Categoria	Principais características	Tipo de afetação / relação com o Programa	Nível de influência	Nível de interesse	Grau de vulnerabilidade	Estratégia de engajamento	Estratégias e canais de engajamento
Partes afetadas indiretamente	Moradores do entorno imediato das frentes de obra	População não desapropriada, mas sujeita a ruído, poeira, tráfego, bloqueios, alteração de acesso e riscos temporários	Indireta, média	Baixa	Média	Variável	Informação constante e consulta quando necessário	Reuniões territoriais, avisos prévios, sinalização, boletins, redes sociais, WhatsApp, plantões e MQR
Partes afetadas indiretamente	Usuários das vias, pontes, passarelas e acessos afetados	Pedestres, ciclistas, motoristas, usuários do transporte coletivo e circulação local	Indireta	Baixa	Média	Variável	Comunicação ampla	Sinalização, campanhas informativas, plano de tráfego, canais digitais, comunicados sobre desvios e cronogramas
Partes afetadas indiretamente	Comerciantes e serviços do entorno com impactos temporários	Negócios não removidos, mas sujeitos a perda de acessibilidade, fluxo e clientela durante as obras	Indireta	Média	Alta	Média	Informação constante e diálogo preventivo	Comunicação direta, reuniões pontuais, cronogramas de obra, plano de tráfego, canais de manifestação
Partes afetadas indiretamente	População residente na AID e bairros abrangidos	Moradores dos setores e bairros influenciados pelas intervenções, inclusive beneficiários indiretos	Indireta / beneficiária	Baixa	Média	Variável	Comunicação contínua	Reuniões públicas, oficinas, site, redes sociais, informativos, atividades de educação ambiental e canais do Programa
Partes afetadas indiretamente	Usuários e beneficiários futuros dos espaços públicos e equipamentos	População que utilizará parque linear, áreas de lazer, ciclovias, passarelas e espaços requalificados	Beneficiária indireta	Baixa	Média	Baixa	Manter informados	Comunicação institucional, campanhas de uso, divulgação de benefícios e regras de convivência

Tipo de PI	Categoria	Principais características	Tipo de afetação / relação com o Programa	Nível de influência	Nível de interesse	Grau de vulnerabilidade	Estratégia de engajamento	Estratégias e canais de engajamento
Partes institucionais	UEP/UCP e secretarias municipais executoras	Núcleo executivo e órgãos com atribuições diretas na implementação	Institucional direta	Muito alta	Muito alta	Baixa	Coordenação intensiva	Reuniões intersetoriais, fluxos formais, comitês internos, monitoramento, integração com SGAS e PEPI
Partes institucionais	PGM, áreas fundiárias, avaliação imobiliária e instâncias jurídicas municipais	Atores centrais para legalidade, laudos, desapropriações, mediação e segurança jurídica	Institucional direta	Muito alta	Alta	Baixa	Coordenação intensiva	Reuniões técnicas, fluxos documentais, alinhamento jurídico-operacional, suporte à negociação e tratamento de controvérsias
Partes institucionais	Defesa Civil e órgãos de resposta a emergências	Atores essenciais para gestão de riscos, alertas e medidas preventivas	Institucional operacional	Alta	Alta	Baixa	Articulação contínua	Fluxos técnicos, reuniões operacionais, integração a protocolos de risco e comunicação
Partes institucionais	Concessionárias de água, energia, telecom e serviços urbanos	Atores relevantes para ajustes de rede, continuidade de serviços e mitigação de interrupções	Institucional operacional	Alta	Média	Baixa	Articulação operacional	Reuniões técnicas, comunicação prévia, alinhamento de cronograma e protocolos de resposta
Partes institucionais	Conselhos municipais setoriais	Habitação, meio ambiente, política urbana, assistência, saneamento e outros	Institucional / controle social	Alta	Média	Baixa	Manter informados e consultar quando pertinente	Apresentações periódicas, relatórios executivos, participação em pautas específicas

Tipo de PI	Categoria	Principais características	Tipo de afetação / relação com o Programa	Nível de influência	Nível de interesse	Grau de vulnerabilidade	Estratégia de engajamento	Estratégias e canais de engajamento
Partes institucionais	Ministério Público, Defensoria, OAB e demais órgãos de garantia de direitos	Atores com papel de controle, defesa de direitos e eventual mediação de conflitos	Institucional estratégica	Alta	Média	Baixa	Informação formal e diálogo preventivo	Comunicações oficiais, reuniões técnicas quando cabível, compartilhamento de informações consolidadas
Partes institucionais	Equipamentos públicos territoriais	Escolas, unidades de saúde, CRAS e serviços instalados na área de influência	Institucional territorial	Média	Média	Baixa	Manter articulados	Contatos institucionais, reuniões territoriais, oficinas, alinhamento preventivo sobre impactos de obra e acessos
Partes comunitárias e da sociedade civil	Associações de moradores, lideranças locais e coletivos territoriais	Representações comunitárias formais ou informais com legitimidade territorial	Comunitária / estratégica	Alta	Alta	Média	Gestão próxima e contínua	Reuniões periódicas, escutas estruturadas, articulação territorial, compartilhamento de informações-chave, participação em consultas
Partes comunitárias e da sociedade civil	Organizações da sociedade civil, movimentos e coletivos temáticos	Entidades ligadas a direitos urbanos, meio ambiente, gênero, juventude, assistência, mobilidade etc.	Comunitária / temática	Média	Alta	Baixa	Engajamento temático	Oficinas, seminários, convites a consultas, acesso a informações públicas e devolutivas

Tipo de PI	Categoria	Principais características	Tipo de afetação / relação com o Programa	Nível de influência	Nível de interesse	Grau de vulnerabilidade	Estratégia de engajamento	Estratégias e canais de engajamento
Partes estratégicas	Universidades e centros de pesquisa	Atores com potencial de cooperação técnica, observação qualificada e produção de conhecimento	Estratégica / técnica	Média	Média	Baixa	Manter informados e engajar quando pertinente	Convites para seminários, oficinas técnicas, acesso a informações públicas e diálogo especializado
Partes estratégicas	Imprensa local, mídias comunitárias e público interessado em geral	Formadores de opinião e difusores de informação sobre o Programa	Estratégica	Alta	Média	Baixa	Comunicação institucional transparente	Releases, portal, redes sociais, notas informativas, coletivas e divulgação periódica de marcos do Programa
Partes estratégicas	Setor privado organizado e entidades empresariais	Entidades com interesse na dinâmica econômica, circulação e valorização territorial	Estratégica	Média	Média	Baixa	Comunicação institucional seletiva	Convites a eventos gerais, compartilhamento de informações públicas e canais institucionais

Elaborado pela Consultoria – BID, 2026.



5. CANAIS, FORMAS E MECANISMOS DE CONSULTA E ENGAJAMENTO SIGNIFICATIVO

5.1. Enquadramento

Em consonância com o PDAS 10, o PUAMA II adota uma estratégia de engajamento que prioriza a comunicação transparente, a consulta significativa e a participação inclusiva das partes interessadas ao longo de todo o ciclo de vida do Programa.

O PDAS 10 estabelece que o engajamento deve ser contínuo, acessível, culturalmente adequado e proporcional aos riscos e impactos do Programa, assegurando que as pessoas afetadas e interessadas possam compreender suas implicações, acessar informações relevantes em tempo oportuno, apresentar dúvidas, preocupações e contribuições, e acompanhar a evolução das ações previstas.

As orientações do BID sobre consulta significativa² reforçam que um processo de engajamento eficaz deve combinar múltiplos canais e formas de interação, ajustados à natureza dos impactos, ao perfil dos públicos envolvidos e às condições do território. Também recomendam que os processos sejam planejados, documentados e devolutivos, de modo que as manifestações recebidas sejam registradas, analisadas e respondidas de forma clara e verificável.

No contexto do PUAMA II, essas diretrizes se traduzem na adoção de uma estratégia multicanal de engajamento, articulando comunicação institucional, consultas públicas, reuniões territoriais, mecanismos permanentes de acompanhamento, canais de atendimento e escuta e instrumentos de gestão de manifestações e devolutivas. Essa estrutura deverá atender tanto às partes diretamente afetadas quanto aos grupos afetados indiretamente, às instâncias institucionais, às organizações comunitárias e aos atores estratégicos relacionados à implementação do Programa.

5.2. Estrutura geral de engajamento

A estratégia de consulta e engajamento do PUAMA II está organizada em cinco dimensões complementares, que se articulam ao longo da preparação, implementação e acompanhamento do Programa:

1. **Comunicação institucional e transparência pública** – divulgação contínua, acessível e tempestiva de informações relevantes sobre o Programa;
2. **Consulta e diálogo social** – realização de espaços presenciais e digitais de informação, escuta, interação e devolutiva com as partes interessadas;
3. **Mobilização territorial e acompanhamento social** – atuação direta junto às populações afetadas, especialmente por meio da equipe contratada para o Trabalho Técnico Social (TTS);
4. **Mecanismos permanentes de consulta e acompanhamento** - instâncias regulares de diálogo e monitoramento participativo durante a execução do Programa;

² KVAM, 2017.

5. **Gestão de manifestações, queixas e devolutivas** – recepção, registro, tratamento, resposta e acompanhamento das manifestações apresentadas pelas partes interessadas.

Essas dimensões são complementares e devem operar de forma coordenada. Enquanto a comunicação institucional assegura transparência pública e acesso amplo à informação, a mobilização territorial e os mecanismos permanentes de acompanhamento conferem capilaridade, continuidade, escuta qualificada e possibilidade de ajuste das ações ao longo da implementação.

Figura 2 – Dimensões estrutura geral de engajamento



Elaborado pela Consultoria – BID, 2026.

Comunicação institucional e transparência pública

A comunicação institucional constitui instrumento estruturante da transparência do PUAMA II. Em conformidade com o PDAS 10, o Programa deverá contar com estrutura própria de comunicação, vinculada à Prefeitura, à UEP ou à coordenação específica do Programa, responsável pela condução da comunicação pública mais ampla, estratégica e transversal.

Essa estrutura deverá assegurar a divulgação tempestiva, clara e verificável de informações sobre o escopo do Programa, cronogramas, frentes de obra, consultas públicas, documentos socioambientais, medidas mitigadoras, ações relacionadas às desapropriações e remoções, canais de atendimento e demais marcos relevantes de implementação.

A comunicação institucional deverá utilizar múltiplos canais, combinando meios digitais, materiais impressos, imprensa local e instrumentos territoriais de divulgação, com linguagem compatível com os diferentes públicos de interesse.



Quadro 2 – Comunicação institucional e Transparência pública: Principais canais e instrumentos

Canal / Instrumento	Descrição e função principal
Portal ou página institucional do Programa	Reunirá informações atualizadas sobre o PUAMA II, documentos socioambientais, cronogramas, comunicados, relatórios de consulta, canais de contato e demais conteúdos públicos relevantes.
Redes sociais oficiais da Prefeitura e/ou do Programa	Divulgação periódica de informações sobre andamento das obras, eventos, consultas, campanhas, medidas preventivas e atividades relevantes.
Imprensa local e mídias comunitárias	Veiculação de notas, boletins, entrevistas e comunicados sobre etapas do Programa, consultas e ações de interesse público.
Materiais informativos (impressos e digitais)	Cartilhas, panfletos, faixas, banners, cards e outros materiais em linguagem simples e acessível.
Comunicados institucionais e devolutivas públicas	Divulgação de decisões, respostas consolidadas, cronogramas e orientações de interesse geral.

Elaborado pela Consultoria – BID, 2026.

Consulta e diálogo social

As consultas e demais espaços de diálogo do PUAMA II deverão ser conduzidos de forma planejada, proporcional e compatível com os públicos e temas envolvidos, assegurando ampla divulgação prévia, registro das manifestações e devolutiva sobre os principais encaminhamentos.

A estratégia de consulta poderá contemplar, entre outros, os seguintes formatos:

1. **Consultas públicas gerais** – destinadas à apresentação do Programa, de seus documentos socioambientais, dos principais riscos e impactos identificados e das medidas de gestão e mitigação previstas;
2. **Reuniões e consultas territoriais** – voltadas às comunidades e áreas diretamente ou indiretamente afetadas, com foco em escuta local, esclarecimento de dúvidas, discussão de impactos e apresentação de encaminhamentos;
3. **Reuniões temáticas ou setoriais** – voltadas a temas específicos, como desapropriação, remoção, impactos temporários de obra, mobilidade, acessibilidade, atividades econômicas afetadas, gênero, inclusão ou gestão de riscos;
4. **Interlocações institucionais e técnicas** – realizadas com órgãos públicos, concessionárias, conselhos, órgãos de controle e demais atores institucionais relevantes.

As consultas deverão ser precedidas por divulgação adequada das informações essenciais, em prazo compatível com a complexidade do tema e com a necessidade de



preparação dos participantes. As manifestações recebidas deverão ser registradas por meio de atas, listas de presença, formulários, registros digitais ou outros instrumentos adequados, sendo posteriormente sistematizadas e respondidas em relatórios, comunicados ou outros meios de devolutiva pública.

Mobilização territorial e acompanhamento social

No PUAMA II, a equipe contratada para o Trabalho Técnico Social (TTS) exercerá papel relevante na mobilização em campo, na comunicação direta com as pessoas afetadas, na mediação territorial e no acompanhamento social das situações mais sensíveis.

Trata-se de uma atuação distinta daquela observada em reassentamentos com forte componente de transferência para unidades habitacionais produzidas pelo próprio Programa. Neste caso, a atuação do TTS estará mais orientada à informação continuada, à escuta qualificada, ao apoio à compreensão do processo, à mediação entre população e Programa e ao acompanhamento focalizado de casos que demandem maior atenção social.

Sem prejuízo de outras atribuições definidas no arranjo de implementação do Programa, caberá à equipe de TTS atuar como principal frente territorial de mobilização, atendimento e acompanhamento social, especialmente junto às partes diretamente afetadas e aos grupos com maiores barreiras de participação.

Essa atuação deverá ocorrer de forma articulada com a comunicação institucional do Programa e com as instâncias públicas competentes, de modo a assegurar coerência nas informações, capilaridade territorial e tratamento adequado das demandas e situações críticas identificadas em campo.

Mecanismos permanentes de consulta e acompanhamento

Em consonância com o PDAS 10 e com as diretrizes já estabelecidas no PDR, o engajamento e a escuta das partes interessadas no PUAMA II não se limitarão aos eventos formais de consulta, devendo se estender por todo o ciclo de vida do Programa por meio de mecanismos permanentes de diálogo, acompanhamento e prestação de contas. O PDR prevê expressamente, para a implementação, a adoção de reuniões comunitárias periódicas, comitês locais de acompanhamento de obras e reassentamento, oficinas temáticas e canais contínuos de comunicação, compondo um sistema permanente de consulta e acompanhamento.

No âmbito do PEPI, esses mecanismos permanentes poderão incluir, entre outros:

- **reuniões comunitárias periódicas**, voltadas à apresentação do andamento das ações, esclarecimento de dúvidas, prestação de contas e discussão de medidas em curso;
- **comitês locais de acompanhamento de obras e reassentamento**, especialmente nos setores e frentes com afetações diretas mais relevantes, como instâncias colegiadas de compartilhamento de informações, acompanhamento de cronogramas e sistematização de demandas;



- **oficinas temáticas**, destinadas ao aprofundamento de temas específicos, como atividades econômicas afetadas, gênero e diversidade, acessibilidade, educação socioambiental, segurança habitacional e desenvolvimento socioterritorial;
- **canais de comunicação contínua**, como portal do Programa, telefone, e-mail, WhatsApp institucional e demais formas de informação e escuta compatíveis com o arranjo de implementação.

Esses mecanismos deverão ser ativados e adaptados de forma proporcional à escala dos impactos, ao avanço das frentes de intervenção e ao perfil das partes interessadas envolvidas, funcionando como instrumentos de consulta permanente, transparência e gestão adaptativa.

Gestão de manifestações, queixas e devolutivas

O engajamento significativo pressupõe, além da divulgação de informações e da realização de consultas, a existência de canais acessíveis para recepção, registro, tratamento e resposta às manifestações das partes interessadas.

Nesse contexto, o PUAMA II contará com um Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações (MQR), integrado à sua estratégia de comunicação, escuta e devolutiva, com o objetivo de assegurar tratamento adequado, rastreabilidade e resposta tempestiva às demandas apresentadas pelas partes interessadas.

Sem prejuízo de sua articulação com os demais canais de atendimento e participação do Programa, o MQR será detalhado no Capítulo 6 (a seguir), no qual se apresentam seus princípios, estrutura, canais de acesso, fluxo de tratamento, responsabilidades e sistemática de monitoramento.



6. MECANISMO DE GESTÃO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES (MQR)

6.1. Finalidade e Princípios

O Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações (MQR) do PUAMA II é o instrumento que assegura às partes interessadas — especialmente às pessoas e grupos afetados pelo Programa — o direito de apresentar manifestações, reclamações, denúncias, dúvidas, solicitações ou sugestões relacionadas à sua implementação e de receber tratamento adequado, resposta oportuna e devolutiva documentada.

Em conformidade com o PDAS 10, o MQR deve ser acessível, previsível, transparente e proporcional aos riscos e impactos do Programa, oferecendo tratamento justo, resposta tempestiva e contribuindo para a prevenção de conflitos, a melhoria contínua da gestão e o fortalecimento da confiança pública.

Dessa forma, os objetivos gerais do MQR no âmbito do PUAMA II são:

- **subsidiar a tomada de decisão**, ao oferecer informações sobre percepções, preocupações e expectativas das partes interessadas;
- **prevenir, mediar e contribuir para a resolução tempestiva** de conflitos e reclamações relacionados ao Programa;
- **promover transparência e responsabilização**, assegurando que as pessoas afetadas possam buscar esclarecimento, encaminhamento e retorno efetivo às suas manifestações.

O mecanismo do PUAMA II deverá se articular aos canais institucionais existentes no Município, em especial à Ouvidoria e aos canais de atendimento ao cidadão, bem como aos instrumentos próprios do Programa, integrando-se à sua estratégia de engajamento, comunicação e acompanhamento social. Sua operação será coordenada pela Unidade de Gestão do Programa (UEP), com apoio das áreas técnicas competentes, da equipe contratada para o Trabalho Técnico Social (TTS) e das demais instâncias municipais envolvidas no tratamento das demandas, conforme a natureza de cada caso.

No âmbito do PUAMA II, o MQR atuará como mecanismo transversal de governança participativa e mitigação de riscos sociais, com os seguintes propósitos:

- **assegurar acesso equitativo aos canais de manifestação e resposta**, especialmente para as pessoas diretamente afetadas e para os grupos com maiores barreiras de participação;
- **prevenir, mediar e encaminhar conflitos** decorrentes de impactos, percepções ou falhas de comunicação relacionadas às intervenções do Programa;
- **gerar informações e lições aprendidas** que subsidiem o aperfeiçoamento contínuo da gestão social, ambiental e institucional;
- **reforçar a legitimidade e a credibilidade pública do Programa**, por meio de respostas claras, rastreáveis e verificáveis.



Segundo o PDAS 10, o mecanismo deve atender a princípios fundamentais de funcionamento, assegurando que:

- as manifestações sejam tratadas de forma acessível, rápida, efetiva, transparente e gratuita;
- o acesso ao mecanismo não substitua nem limite o direito das partes interessadas de recorrer a instâncias administrativas, judiciais, órgãos de controle ou aos mecanismos aplicáveis do BID;
- os canais, procedimentos e formas de acompanhamento sejam amplamente divulgados às comunidades e demais públicos interessados, em linguagem simples e acessível;
- as manifestações sejam tratadas de maneira respeitosa, confidencial e sensível, considerando as particularidades sociais e territoriais dos públicos envolvidos;
- manifestações anônimas ou confidenciais possam ser apresentadas e devidamente tratadas, conforme sua natureza e viabilidade de apuração;
- alegações de retaliação, abuso, discriminação, violência ou tratamento inadequado recebam atenção prioritária e encaminhamento compatível com sua gravidade.

A efetividade do MQR dependerá da adequada coordenação entre a UEP, a Ouvidoria, a equipe de TTS, a estrutura de comunicação do Programa e as demais áreas técnicas, administrativas e jurídicas envolvidas na implementação do PUAMA II. Essa articulação será essencial para assegurar respostas consistentes não apenas às demandas relacionadas às desapropriações, remoções e compensações, mas também às questões relativas às obras, aos impactos temporários, à circulação de informações, aos serviços públicos e às demais situações associadas à implementação do Programa.

6.2. Estrutura e Canais de Acesso

O MQR do PUAMA II será estruturado como uma rede integrada de escuta, registro, encaminhamento e resposta, com canais múltiplos e complementares de acesso, definidos de modo a garantir acessibilidade, cobertura territorial e possibilidade de uso tanto de ferramentas digitais quanto de formas presenciais de atendimento.

Essa estrutura busca reduzir barreiras de comunicação e assegurar que todas as partes interessadas — especialmente as pessoas e grupos diretamente afetados e aqueles com maiores barreiras de participação — possam apresentar manifestações e receber resposta de forma clara, segura e gratuita.

Alguns canais poderão funcionar como meios de acolhimento inicial, orientação e recepção de demandas, direcionando a manifestação ao setor mais adequado de tratamento. Outros serão definidos como canais formais de registro, com geração de protocolo e possibilidade de acompanhamento até a resposta final. O arranjo definitivo deverá ser validado pela UEP no momento de operacionalização do mecanismo.

No contexto do PUAMA II, o MQR deverá articular:

- **Canais de relacionamento direto com as famílias e comunidades afetadas:** formas de atendimento in loco;
- **Canais Institucionais:** a partir da apropriação e integração dos canais já existentes no âmbito da PMG e do próprio BID.



Esses canais receberão as queixas, dúvidas, preocupações e reclamações das diversas partes interessadas. Preferencialmente as respostas serão enviadas pelos mesmos canais ou canal de preferência que o manifestante indicar. E o tempo de resposta de cada um é detalhado adiante.

6.3. Canais de relacionamento direto com as famílias e comunidades: Escritório Local

Ao menos um Escritório Local (ELO) será implantado na área de intervenção, funcionando como ponto permanente de apoio, informação e atendimento à população. O ELO terá papel relevante na comunicação direta com as famílias e comunidades, na difusão de informações sobre o Programa, no apoio às ações de acompanhamento social e no encaminhamento de demandas relacionadas às intervenções.

Instalado em local de fácil acesso, o ELO deverá oferecer atendimento presencial e, quando possível, canais remotos complementares, como telefone, e-mail ou WhatsApp institucional. Seu funcionamento deverá favorecer o acesso da população às informações sobre as obras, o cronograma, as medidas de atendimento previstas, os canais de manifestação e as atividades de engajamento do Programa.

Os atendimentos realizados e as demandas recebidas deverão ser registrados e sistematizados pela equipe responsável, de modo a assegurar rastreabilidade, acompanhamento e articulação com os demais canais de relacionamento do Programa.

A UEP será responsável por articular os órgãos municipais, empresas contratadas e instituições parceiras envolvidas na execução do Programa, assegurando que as demandas recebidas pelo Escritório Social sejam tratadas com eficiência e celeridade. As equipes sociais deverão acompanhar o encaminhamento das solicitações até sua conclusão, mantendo o morador informado sobre o andamento e o resultado de cada caso.

Os fluxos de repasse, tratamento e retorno das demandas serão formalmente definidos em protocolo interno, validado pela UEP e amplamente divulgado entre as equipes. Esse protocolo integrará o sistema do Mecanismo de Gestão de Queixas garantindo coerência e integração entre os diferentes canais de comunicação do Programa.

6.4. Canais Institucionais

6.4.1. Site da Prefeitura de Goiânia – Ouvidoria

O site da PMG (www.goiania.go.gov.br) disponibiliza acesso a diversos serviços prestados pelos órgãos municipais e contém canais de contato, divulgação de informações, manifestações e denúncia. Disponibiliza, ainda acesso à Ouvidoria Municipal, através dos seguintes contatos:

- **Site:** <https://www.goiania.go.gov.br/ouvidoria-e-sic/ouvidoria-e-atendimento/>
- **Endereço:** Av. do Cerrado, nº 999, Bloco C, 1º Andar – Park Lozandes, Goiânia-GO
- **E-mail:** ouvg@goiania.go.gov.br
- **Horário de Funcionamento:** Segunda à Sexta das 8h às 17h
- **Telefone:** (62) 3524-4072

Figura 3 – Site Ouvidoria - PMG

Fonte: <https://www.goiania.go.gov.br/ouvidoria-e-sic/ouvidoria-e-atendimento/>

O tempo de resposta às manifestações apresentadas através da Ouvidoria é de 10 dias.

6.4.2. No âmbito da UEP

Será disponibilizado número de telefone próprio do Programa com a finalidade de contato telefônico, esclarecimentos e orientações. Além deste canal, há e-mail disponível para contato e apresentação de queixas:

- **E-mail:** macambiraanicuns@gmail.com
- **Endereço:** Av. Do Cerrado, N° 999, Bloco E, Térreo - Park Lozandes, Goiânia - GO
- **Horário de funcionamento:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h
- **Telefone:** 3524-1073/ 1082

6.4.3. Canais – BID

Também fazem parte do Mecanismo de Queixas e Reclamações os canais do próprio BID, que são:

- Protocolo de Reclamações do BID: quejas@iadb.org
- Página eletrônica: <https://www.iadb.org/pt-br/quem-somos/enviar-uma-alegacao/reclamacoes-ambientais-e-sociais>

Mecanismo Independente de Consulta e Investigação (MICI)

O Mecanismo Independente de Consulta e Investigação (MICI) é uma estrutura do Grupo BID, independente da gerência do Banco e das equipes dos projetos, que atende às reclamações ambientais e sociais das comunidades potencialmente afetadas pelas operações do Grupo. Essa independência permite uma atuação imparcial e objetiva buscar soluções com todas as partes envolvidas (as comunidades que alegam afetações; o Grupo BID, como financiador da operação; e o mutuário (empresa ou governo) encarregados da execução do projeto).



Para maiores detalhes, consultar: <https://www.iadb.org/pt/mici/o-que-e-o-mici>

As solicitações podem ser remetidas ao Escritório do MICI em Washington, D.C. ou a qualquer Escritório de Representação do BID (com a menção “à atenção de: Escritório do MICI”), de onde a solicitação será encaminhada ao Escritório do MICI.

O endereço do MICI é:

- Mecanismo Independente de Consulta e Investigação, Banco Interamericano de Desenvolvimento, 1300 New York Avenue, NW, Washington, D.C. 20577, Estados Unidos.
- E-mail: mecanismo@iadb.org
- Telefone: 202-623-3952; Fax: 202-312-4057

6.5. Instâncias de Mediação e Solução de Conflitos

Instância Extrajudicial: Câmara de Prevenção e Resolução Administrativas de Conflitos (CPRAC)

O PUAMA II poderá contar com instância extrajudicial de mediação de conflitos, inspirada na Lei Federal nº 13.140/2015, com a finalidade de apoiar a prevenção e a resolução administrativa de impasses relacionados às medidas de atendimento previstas no Programa, especialmente nos casos em que as tentativas de solução direta não tenham sido suficientes.

Essa instância deverá atuar como mecanismo complementar de mediação, buscando reduzir a judicialização de conflitos relacionados a desapropriações, remoções, compensações e demais questões sensíveis do processo. Sua estrutura, composição e forma de funcionamento deverão ser definidas pela Prefeitura, preferencialmente por instrumento normativo específico.

Seu funcionamento deverá ser articulado aos demais canais de relacionamento do Programa, inclusive ao Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações (MQR), preservando a confidencialidade, a imparcialidade e o direito das partes de recorrer às instâncias administrativas e judiciais cabíveis. Os acordos eventualmente firmados deverão ser formalmente registrados e os aprendizados decorrentes desses casos poderão subsidiar o aperfeiçoamento da gestão social e da prevenção de conflitos no âmbito do PUAMA II.

Instâncias judiciais

Instâncias judiciais poderão ser acionadas nos casos em que o morador/proprietário/possuidor não aceitar as propostas de compensação. Se isso ocorrer após três rodadas de negociação a UEP – através de sua Assessoria Jurídica encaminhará o processo à justiça comum, para que seja julgado e determinado a solução pelo juiz competente. Da mesma forma, os moradores, proprietários e/ou possuidores poderão acionar a justiça, conforme compreenderem como necessário.

6.6. Fluxo e tratamento

O MQR deverá seguir um fluxo padronizado de recepção, registro, triagem, encaminhamento, análise, resposta e encerramento, de modo a assegurar rastreabilidade, consistência procedimental e devolutiva às partes interessadas.

O fluxo e os procedimentos operacionais do mecanismo deverão ser detalhados e validados pela UEP no momento de sua implementação. De forma geral, o MQR deverá assegurar que toda manifestação recebida — por canal presencial, digital, telefônico ou escrito — seja registrada, classificada, encaminhada à instância competente e respondida de forma documentada, conforme as etapas básicas descritas a seguir.

Figura 4 – MQR – Fluxo de Tratamento



Elaborado pela Consultoria – BID, 2026.

6.6.1. Recepção e registro

As manifestações poderão ser recebidas por diferentes canais do Programa e da Prefeitura, inclusive por meios presenciais, eletrônicos ou remotos. Os canais definidos como formais deverão permitir o registro da demanda com protocolo ou outra forma equivalente de rastreamento, assegurando seu acompanhamento até a resposta final.

Os demais canais poderão funcionar como meios de acolhimento inicial, orientação e apoio ao acesso ao mecanismo, especialmente nos casos em que o manifestante encontre dificuldades para formalizar a demanda por conta própria. Nesses casos, caberá ao Programa orientar, registrar ou encaminhar a manifestação ao fluxo formal, de modo a evitar sua perda ou descontinuidade.

Nas áreas diretamente afetadas, especialmente em situações relacionadas a desapropriações, remoções, compensações, perdas econômicas e impactos mais sensíveis, a equipe de TTS poderá apoiar a recepção inicial, a orientação sobre o uso do mecanismo e o registro das manifestações, sem prejuízo da responsabilidade institucional das instâncias competentes pelo seu tratamento.

6.6.2. Triagem e encaminhamento

Após o registro, a manifestação deverá ser analisada e classificada quanto ao seu tipo, tema, local de ocorrência, nível de urgência e área responsável pelo tratamento.

A triagem deverá permitir, sempre que possível, distinguir manifestações de natureza informativa, solicitações, sugestões, reclamações, denúncias, casos urgentes e casos sensíveis ou confidenciais, bem como identificar aquelas que demandem atuação articulada entre diferentes áreas.



Em seguida, a manifestação será encaminhada à unidade responsável pela análise e pela adoção das providências cabíveis. Conforme a natureza do caso, poderão ser acionadas áreas técnicas, sociais, jurídicas, administrativas, de comunicação, fiscalização, contratadas ou outros setores pertinentes à implementação do Programa.

6.6.3. Análise e resposta

A unidade responsável deverá avaliar o conteúdo da manifestação, apurar os elementos necessários, adotar ou propor os encaminhamentos cabíveis e elaborar resposta clara, objetiva e compreensível, compatível com a natureza e a complexidade do caso apresentado.

Quando necessário, o tratamento da manifestação poderá envolver visitas técnicas, atendimentos presenciais, reuniões de esclarecimento, solicitação de documentos complementares, articulação entre áreas da Prefeitura ou encaminhamento a serviços e instâncias externas ao Programa.

O prazo de resposta deverá ser definido em procedimento interno do MQR. Recomenda-se a adoção de prazo-padrão para resposta inicial e, quando necessário, a previsão de prorrogação justificada nos casos de maior complexidade, desde que o manifestante seja devidamente informado sobre o andamento da demanda.

6.6.4. Devolutiva e encerramento

A resposta deverá ser encaminhada ao manifestante por meio do canal adequado, preferencialmente pelo mesmo canal utilizado para o registro ou por outro meio previamente informado no curso do atendimento.

Após a devolutiva, o caso poderá ser encerrado, desde que haja registro das providências adotadas e do encaminhamento dado. Nos casos em que a solução dependa de medidas posteriores, acompanhamento continuado ou atuação de outras instâncias, o registro deverá refletir a situação efetiva da demanda até sua conclusão ou redirecionamento.

Todas as manifestações deverão permanecer registradas em base de dados do Programa, com histórico mínimo que permita identificar a data de recebimento, canal de entrada, tipo de manifestação, tema, responsável pelo tratamento, prazo, providências adotadas, data e forma da devolutiva e situação final do caso.

6.7. Mecanismo de Gestão de Queixas para Trabalhadores

Sem prejuízo do Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações voltado às partes interessadas externas, o PUAMA II deverá contar com mecanismo específico para tratamento das manifestações dos trabalhadores vinculados à cadeia de execução do Programa, em conformidade com o PGAS e com os requisitos aplicáveis do MPAS.

Esse mecanismo terá por finalidade receber, registrar, tratar e encaminhar manifestações relacionadas às condições de trabalho e à conduta no âmbito do Programa, incluindo, entre outros temas, denúncias de assédio moral ou sexual, discriminação, trabalho infantil, trabalho forçado, riscos à saúde e segurança e demais situações que afetem trabalhadores próprios, terceirizados ou vinculados às empresas contratadas.



O procedimento detalhado, os canais, os prazos de resposta e as responsabilidades operacionais do mecanismo de trabalhadores deverão ser estabelecidos em instrumento próprio da UEP/UCP e implementados junto às empresas contratadas, observando-se confidencialidade, proteção contrarretaliação e tratamento tempestivo das situações emergenciais. Nos termos do PGAS, esse mecanismo poderá incluir canal exclusivo de recepção de manifestações, possibilidade de encaminhamento por fiscalização da obra, divulgação junto aos treinamentos de trabalhadores e articulação com sindicatos e associações, quando pertinente.

Esse mecanismo é complementar ao MQR das partes interessadas externas e não o substitui, devendo ambos operar de forma coordenada e coerente no âmbito do SGAS do Programa.



7. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

7.1. Finalidade

O monitoramento e a avaliação do PEPI têm por finalidade acompanhar a implementação das estratégias de engajamento previstas para o PUAMA II, verificar sua efetividade ao longo do ciclo do Programa e subsidiar ajustes operacionais e institucionais sempre que necessário.

No âmbito do PEPI, o monitoramento e a avaliação não se restringem à comprovação formal da realização de reuniões, consultas ou ações de comunicação. Seu propósito é também verificar se os mecanismos de engajamento estão alcançando os públicos prioritários, produzindo informação compreensível, permitindo escuta qualificada, assegurando devolutiva adequada e contribuindo para a prevenção de conflitos, o aperfeiçoamento da implementação e o fortalecimento da transparência do Programa.

Essa abordagem é coerente com a natureza dinâmica do engajamento de partes interessadas e com o caráter adaptativo do próprio PEPI, que deverá ser tratado como instrumento de gestão continuamente ajustável à evolução das intervenções, dos riscos, dos públicos afetados e das lições aprendidas ao longo da implementação do PUAMA II.

7.2. Monitoramento

O monitoramento corresponde ao acompanhamento sistemático da execução das ações previstas no PEPI, com foco na regularidade, cobertura, qualidade e funcionalidade dos mecanismos de engajamento adotados pelo Programa.

Esse acompanhamento deverá permitir verificar, entre outros aspectos:

- i. se os instrumentos previstos no PEPI estão sendo efetivamente implementados;
- ii. se os públicos prioritários estão sendo adequadamente alcançados;
- iii. se os canais de comunicação, consulta e devolutiva estão funcionando de forma regular e acessível;
- iv. se o Programa está respondendo de maneira adequada às contribuições e manifestações recebidas; e
- v. se o engajamento está produzindo insumos úteis para ajustes na implementação.

O monitoramento deverá apoiar a gestão corrente do Programa, permitindo identificar gargalos, temas sensíveis, lacunas de cobertura, dificuldades de participação e oportunidades de melhoria nos procedimentos de informação, consulta, mobilização, atendimento e devolutiva.

7.3. Avaliação

A avaliação do PEPI tem caráter mais analítico do que o monitoramento e busca examinar, em momentos determinados da implementação, em que medida as estratégias de engajamento estão contribuindo para o alcance de seus objetivos.

Mais do que medir a execução de atividades, a avaliação deverá verificar se o engajamento tem sido adequado ao contexto territorial e institucional do PUAMA II, se os públicos mais relevantes estão conseguindo participar de forma efetiva, se há



percepção de informação e escuta adequadas e se as contribuições recebidas estão influenciando ajustes concretos na condução do Programa.

A avaliação poderá considerar, entre outras, as seguintes questões orientadoras:

- as estratégias e mecanismos de engajamento adotados foram adequados às diferentes fases e frentes do Programa?
- os públicos diretamente afetados e os grupos com maiores barreiras de participação foram devidamente alcançados?
- os processos de consulta e acompanhamento permitiram escuta significativa e devolutiva compatível com os temas tratados?
- o MQR funcionou de forma acessível, responsiva e útil à gestão do Programa?
- as contribuições recebidas influenciaram procedimentos, medidas, cronogramas ou decisões da implementação?
- o PEPI vem contribuindo para prevenir conflitos, reduzir ruídos de comunicação e fortalecer a transparência institucional?

Os resultados da avaliação deverão subsidiar a revisão periódica do PEPI e o aperfeiçoamento dos demais instrumentos de gestão socioambiental relacionados ao engajamento das partes interessadas.

7.4. Monitoramento do MQR no âmbito do PEPI

O MQR constitui um dos instrumentos centrais de escuta e resposta do PUAMA II e, por essa razão, seu desempenho deverá ser acompanhado como parte integrante do monitoramento do PEPI.

Esse enquadramento não elimina a especificidade do MQR nem substitui os controles operacionais próprios do mecanismo. Ao contrário, reconhece que o funcionamento do MQR oferece informações estratégicas sobre a qualidade do engajamento do Programa, os temas mais sensíveis para as partes interessadas, os gargalos de comunicação e atendimento, os riscos de conflito e a capacidade institucional de resposta.

Assim, os indicadores de desempenho do MQR deverão ser analisados em articulação com as demais dimensões do monitoramento do PEPI, especialmente aquelas relacionadas à qualidade da comunicação, à inclusão de públicos prioritários, à devolutiva institucional e à gestão adaptativa.

Essa integração permitirá, entre outros usos:






- i. identificar temas recorrentes e territórios com maior concentração de manifestações;
- ii. ajustar estratégias de mobilização, comunicação e consulta;
- iii. aperfeiçoar fluxos de atendimento e resposta;
- iv. fortalecer a prevenção e o tratamento precoce de conflitos; e

- v. subsidiar revisões do próprio PEPI e de outros instrumentos de gestão socioambiental do Programa.

7.5. Dimensões e indicadores de monitoramento

Para fins de acompanhamento, o monitoramento do PEPI deve ser organizado em cinco dimensões complementares:

Quadro 3 – Monitoramento PEPI: Dimensões de monitoramento

Dimensão	Definição
 Implementação dos mecanismos de engajamento	Verifica se os instrumentos previstos no PEPI estão sendo executados, com regularidade mínima e aderência ao planejamento definido.
 Cobertura, inclusão e acessibilidade	Verifica se os públicos prioritários estão sendo alcançados e se o Programa está adotando medidas adequadas para favorecer a participação de grupos vulneráveis e de pessoas com maiores barreiras de acesso à informação e à participação.
 Qualidade da comunicação, consulta e devolutiva	Examina a efetividade da informação disseminada, da escuta realizada e da resposta institucional produzida a partir dos processos de engajamento.
 Desempenho do MQR	Destina-se a acompanhar o funcionamento, a responsividade e a efetividade do MQR como um dos instrumentos centrais de escuta, tratamento de manifestações e aprendizagem institucional do Programa.
 Gestão adaptativa e aprendizagem institucional	Verifica se os achados do engajamento, das consultas e do MQR estão produzindo ajustes na implementação do Programa, contribuindo para revisão de procedimentos, aperfeiçoamento de medidas e atualização do próprio PEPI.

Elaborado pela Consultoria – BID, 2026.

O quadro a seguir apresenta indicadores sugeridos para apoiar o monitoramento do PEPI. Trata-se de conjunto inicial e adaptável, que poderá ser revisto ao longo da implementação conforme a evolução do Programa, a disponibilidade de informações e os arranjos institucionais efetivamente adotados.

Quadro 4 – Monitoramento PEPI: indicadores sugeridos

Dimensão	Indicador	Como coletar	Frequência
Implementação dos mecanismos de engajamento	Nº de consultas públicas realizadas	Registros da UEP	Semestral
	Nº de reuniões comunitárias realizadas, por setor (9, 10 e 11)	Atas e listas de presença	Semestral
	Nº de oficinas temáticas realizadas	Registros da UEP / TTS	Semestral
	Nº de canais de comunicação ativos (portal, telefone, e-mail, WhatsApp institucional)	Verificação operacional	Semestral
	% de atividades de engajamento previstas no período que foram efetivamente realizadas	Comparação entre planejado e executado	Semestral
Cobertura e inclusão	Nº total de participantes por evento, desagregado por sexo	Listas de presença	Por evento
	% de participantes que são pessoas diretamente afetadas	Listas de presença com identificação de categoria	Por consulta
	Nº de famílias diretamente afetadas alcançadas por ações da equipe TTS	Relatórios TTS	Mensal / consolidado semestralmente
	Nº de eventos realizados com ao menos uma medida de acessibilidade adotada (linguagem simples, horário adequado, apoio ao deslocamento)	Registro logístico	Por evento
Qualidade da comunicação e devolutiva	% de contribuições registradas nas consultas	Relatórios de consulta	Por consulta
	Tempo médio entre a realização da consulta e a publicação da devolutiva	Registros da UEP	Por consulta
Desempenho do MQR	Nº total de manifestações recebidas por período, por canal de entrada	Sistema de registro do MQR	Mensal / consolidado semestralmente
	Distribuição das manifestações por tipo (informação, reclamação, sugestão, denúncia) e por tema	Sistema de registro	Semestral
	Tempo médio de resposta inicial ao manifestante	Sistema de registro	Semestral
	% de manifestações respondidas dentro do prazo-padrão definido pelo Programa	Sistema de registro	Semestral
	% de casos encerrados com registro de devolutiva ao manifestante	Sistema de registro	Semestral

Dimensão	Indicador	Como coletar	Frequência
	Nº de casos encaminhados para instâncias externas (CPRAC, Judiciário, MICI/BID)	Registros jurídicos / UEP	Semestral
Gestão adaptativa	Nº de ajustes em medidas, procedimentos ou cronogramas do Programa decorrentes de contribuições das partes interessadas	Registros da UEP	Semestral
	Nº de revisões formais do PEPI realizadas	Registros da UEP	Por revisão
	Nº de temas recorrentes identificados nas consultas e no MQR	Análise dos registros	Semestral

Elaborado pela Consultoria – BID, 2026.

7.6. Responsabilidades

A responsabilidade pela condução do monitoramento e da avaliação do PEPI é da UEP, que deverá designar, ao início da fase de execução, profissional responsável pela coleta, organização e consolidação dos dados necessários à alimentação dos indicadores estabelecidos neste Plano. Essa função deverá ser exercida em articulação permanente com a equipe do TTS e com as demais áreas técnicas envolvidas na implementação do PUAMA II. Os registros de rotina — atas, listas de presença, relatórios do TTS e registros do MQR — constituem a base documental do sistema e devem ser sistematizados de forma contínua ao longo de toda a execução do Programa.

A consolidação dos indicadores ocorrerá semestralmente, em consonância com o ciclo de reporte ao BID, e seus resultados integrarão os relatórios de progresso socioambiental encaminhados ao Banco.

Sempre que o monitoramento evidenciar lacunas, dificuldades de participação ou falhas nos mecanismos de comunicação e atendimento, a UEP deverá promover os ajustes necessários e documentá-los.

A avaliação do PEPI, de caráter mais analítico, deverá ser realizada ao menos uma vez por ano e terá como propósito examinar se as estratégias adotadas foram adequadas, se os públicos prioritários foram alcançados e se as contribuições recebidas influenciaram decisões concretas — subsidiando revisões formais do Plano sempre que necessário.



APÊNDICE I – PLANO DE CONSULTAS PÚBLICAS - PREPARAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta o Plano de Consultas Públicas da etapa de preparação do Programa Urbano Ambiental Macambira Anicuns – 2ª Etapa (PUAMA II), elaborado em conformidade com os princípios e diretrizes do Marco de Políticas Ambientais e Sociais (MPAS) do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), em especial com o PDAS 10 – Engajamento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações. O plano constitui instrumento complementar ao Plano de Engajamento de Partes Interessadas (PEPI) e organiza, para esta fase de preparação, a estratégia de divulgação pública de informações, realização de consultas e sistematização das contribuições das partes interessadas.

O presente Plano orienta a Prefeitura de Goiânia, a UEP/UEP e as equipes envolvidas na preparação do Programa quanto à forma de organizar essas consultas de modo transparente, proporcional, acessível e documentado, assegurando a escuta qualificada das partes interessadas e a incorporação, quando pertinente, das contribuições recebidas aos documentos e estratégias do PUAMA II.

2. OBJETIVOS E PRINCÍPIOS

Este Plano de Consultas Públicas tem como objetivo principal **assegurar um processo de consulta pública significativa, inclusiva e transparente sobre o PUAMA II**, permitindo que a sociedade e as partes interessadas compreendam, debatam e contribuam para o aprimoramento dos estudos, instrumentos e estratégias do Programa, em conformidade com as diretrizes do PDAS 10 e do MPAS do BID.

São objetivos específicos deste Plano:

- **apresentar à sociedade o escopo, os objetivos, os componentes e as intervenções previstas no PUAMA II**, de forma clara, acessível e compreensível;
- **divulgar os principais estudos e instrumentos ambientais e sociais** da etapa de preparação, **assegurando acesso público à informação**;
- **coletar contribuições, dúvidas e sugestões sobre o Programa**, seus impactos, seus riscos e suas medidas de mitigação, com atenção especial às populações afetadas e aos grupos com maiores barreiras de participação;
- **realizar consulta pública geral sobre o Programa** e seus instrumentos de gestão ambiental e social, especialmente a AAS e o PGAS;
- **realizar consulta pública específica com a população afetada por desapropriações, remoções e demais medidas de atendimento previstas**



no **Plano Diretor de Reassentamento (PDR)**, assegurando informação clara sobre afetações, critérios, medidas disponíveis e canais de acompanhamento;

- **registrar, sistematizar e dar devolutiva pública às manifestações recebidas**, garantindo rastreabilidade e transparência;
- **assegurar acessibilidade e inclusão**, com formatos e estratégias adequados aos diferentes perfis de participantes;
- **fortalecer a transparência, a confiança pública e a legitimidade social do processo de preparação do Programa.**

Os princípios que orientam o presente Plano são:

- **Preparação:** realização prévia de ações de organização das informações, divulgação e diálogo com as partes interessadas, iniciando o engajamento ainda na fase de preparação do Programa;
- **Informações prévias:** disponibilização de informações relevantes sobre o Programa, seus impactos, riscos e medidas de gestão em linguagem e formatos adequados e acessíveis;
- **Representatividade e equidade:** garantia de participação dos diferentes grupos de partes interessadas, com atenção específica aos grupos mais vulneráveis e aos diretamente afetados;
- **Oportunidade:** realização das consultas em momento adequado para que as contribuições possam ser consideradas antes da consolidação final dos documentos e decisões desta etapa;
- **Recursos:** alocação de recursos humanos, materiais, operacionais e comunicacionais compatíveis com a realização adequada do processo de consulta;
- **Transparência e embasamento factual:** condução das consultas com base em informações consistentes, claras e tecnicamente fundamentadas, inclusive quanto ao alcance das decisões passíveis de influência nesta etapa;
- **Acessibilidade:** adoção de medidas que reduzam barreiras físicas, comunicacionais, territoriais e tecnológicas à participação;
- **Facilidade de acesso às informações:** garantia de acesso contínuo às informações relevantes sobre o Programa, incluindo seus objetivos, impactos, medidas de mitigação, mecanismos de participação e canais de manifestações;
- **Legitimidade:** registro e divulgação dos aspectos relevantes do processo de consulta e das contribuições recebidas, preservada a confidencialidade quando necessário;
- **Respeito e isenção de coerção:** garantia de que as partes interessadas possam expressar preocupações, críticas e propostas sem constrangimento, discriminação ou retaliação;
- **Registro e devolutiva:** documentação sistemática de todas as etapas do processo de consulta e apresentação de respostas e encaminhamentos às manifestações recebidas.



Esses princípios deverão orientar não apenas a realização dos eventos de consulta, mas também a divulgação prévia dos documentos, a mobilização dos públicos, o registro das contribuições e a elaboração do respectivo Relatório de Consultas Públicas.

3. ABRANGÊNCIA

Este Plano de Consultas Públicas do PUAMA II abrange a etapa de preparação do Programa, compreendendo os processos de apresentação, discussão e coleta de contribuições sobre seus estudos ambientais e sociais, instrumentos de gestão e estratégias preliminares de mitigação, compensação e engajamento.

As consultas desta etapa terão abrangência municipal, envolvendo tanto a sociedade em geral quanto as pessoas e grupos diretamente afetados pelas intervenções previstas nos setores 9, 10 e 11 do PUAMA II, com especial atenção às famílias e atividades sujeitas a desapropriações, remoções e demais medidas previstas no Plano Diretor de Reassentamento (PDR).

Para esta etapa, estão previstos 2 eventos principais de consulta pública:

- **Consulta pública geral sobre o PUAMA II:** 01 consulta pública, (preferencialmente) em formato híbrido, ou seja com público presencial e transmissão simultânea online, com foco na apresentação do Programa, de seus objetivos, componentes, tipologias de intervenção, principais impactos, medidas de gestão e instrumentos socioambientais, especialmente a Avaliação Ambiental e Social (AAS) e o Plano de Gestão Ambiental e Social (PGAS);
- **Consulta pública específica sobre o processo de reassentamento:** 01 consulta pública presencial, voltada à população diretamente afetada por desapropriações, remoções e demais medidas previstas no PDR, incluindo proprietários, moradores não proprietários, responsáveis por atividades econômicas afetadas e demais pessoas ou grupos sujeitos às medidas de atendimento previstas.

Além desses dois eventos principais, está prevista a realização de reunião preparatória com lideranças e/ou representantes da população diretamente afetada, com a finalidade de apresentar previamente o Programa, o processo de consultas, apoiar a mobilização local, esclarecer dúvidas iniciais e favorecer maior compreensão e participação no evento específico voltado ao PDR.

4. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

A identificação e a metodologia de análise das partes interessadas do PUAMA II estão apresentadas no corpo principal do Plano de Engajamento de Partes Interessadas (PEPI). Neste Apêndice, apresenta-se um quadro-síntese das principais partes interessadas a serem priorizadas nas consultas públicas da etapa de preparação, considerando seu perfil, sua relação com o Programa e a forma de participação esperada.

Quadro 5 – Matriz Resumida de Partes Interessadas

Categoria	Perfil e papel na consulta	Tipo de afetação	Forma de participação / estratégia de engajamento
Pessoas afetadas por desapropriações totais e parciais	Proprietários e demais pessoas diretamente afetadas por perda total ou parcial de imóveis	Direta (alta)	Participação prioritária na consulta específica sobre o PDR; comunicação direta; mobilização territorial; acesso a materiais explicativos e devolutiva documentada
Moradores não proprietários em imóveis afetados	Inquilinos, cessionários, comodatários e outros ocupantes sem titularidade patrimonial direta	Direta (alta)	Participação na consulta específica; apoio da equipe de TTS para mobilização, orientação e esclarecimentos
Responsáveis por atividades econômicas afetadas	Comerciantes, prestadores de serviços, usos mistos e outros casos de afetação econômica	Direta (alta)	Participação na consulta específica; diálogo direcionado sobre impactos, medidas de atendimento e formas de acompanhamento
Ocupantes de área pública com necessidade de remoção	Pessoas ou famílias em situação de ocupação em área pública, com maior sensibilidade social e necessidade de atenção diferenciada	Direta (alta)	Participação prioritária na consulta específica; comunicação acessível; apoio direto da equipe de TTS; atenção reforçada à escuta, orientação e devolutiva
Lideranças locais e representantes comunitários	Lideranças comunitárias, representantes territoriais e pessoas com papel de mobilização local	Indireta / estratégica (média)	Participação em reunião preparatória e apoio à mobilização para a consulta específica
Moradores do entorno imediato das frentes de obra e população residente na AID e bairros abrangidos	População não diretamente desapropriada, mas sujeita a impactos temporários das obras e beneficiária das melhorias	Indireta (média)	Participação na consulta geral; acesso à informação por canais institucionais e territoriais
Associações, organizações da sociedade civil, movimentos e coletivos temáticos	Organizações com interesse em meio ambiente, política urbana, mobilidade, habitação, direitos, gênero, juventude, acessibilidade e desenvolvimento local	Indireta / estratégica (média)	Participação na consulta geral; contribuição sobre impactos, medidas mitigadoras, governança, inclusão e transparência

Categoria	Perfil e papel na consulta	Tipo de afetação	Forma de participação / estratégia de engajamento
Conselhos municipais setoriais	Instâncias municipais com interface com habitação, meio ambiente, política urbana, saneamento, assistência social e temas correlatos	Institucional (média)	Convite formal para participação na consulta geral; acesso aos materiais e relatórios consolidados
Órgãos e secretarias municipais	Estruturas técnicas e executoras do Programa e órgãos com interface institucional	Institucional (alta)	Participação institucional nas consultas e apoio à organização, divulgação e resposta às contribuições
Procuradoria-Geral do Município e áreas jurídicas correlatas	Instâncias com papel relevante na condução institucional dos processos de desapropriação e segurança procedimental	Institucional (alta)	Participação institucional, especialmente na consulta específica e nos temas afetos ao PDR
Universidades, centros de pesquisa e entidades técnicas	Atores com potencial de contribuição técnica, acadêmica e institucional	Estratégica (média)	Participação na consulta geral e acesso aos documentos socioambientais preliminares
Grupos vulneráveis	Mulheres chefes de família, idosos, pessoas com deficiência, famílias de baixa renda, trabalhadores informais e outros grupos com maiores barreiras de participação	Direta ou indireta (alta)	Garantia de acessibilidade, apoio à participação, linguagem simples, canais presenciais e atenção diferenciada durante o processo
Imprensa local e mídias comunitárias	Veículos de comunicação com capacidade de ampliar a difusão de informações e influenciar a percepção pública	Estratégica (média)	Divulgação dos eventos, cobertura das consultas e disseminação dos resultados e devolutivas

Elaborado pela Consultoria – BID, 2026.



5. IDENTIFICAÇÃO DAS QUESTÕES PRIORITÁRIAS

Nas consultas públicas serão abordados os impactos socioambientais positivos e negativos do PUAMA II, bem como as respectivas medidas de prevenção, mitigação, compensação, gestão e acompanhamento, na medida em que sejam relevantes para o debate com as partes interessadas nesta etapa de preparação.

De forma geral, as seguintes questões são antecipadas:

- apresentação geral do PUAMA II, incluindo objetivos, componentes, área de abrangência, tipologias de intervenção e resultados esperados;
- principais resultados e conclusões da Avaliação Ambiental e Social (AAS), com destaque para os impactos positivos e negativos identificados, riscos, medidas estruturantes e diretrizes de gestão;
- conteúdo e diretrizes do Plano de Gestão Ambiental e Social (PGAS), incluindo medidas aplicáveis à fase de obras e à futura operação das intervenções;
- principais impactos temporários associados à implantação das obras, como poeira, ruído, vibrações, interferências no tráfego, alteração de acessos, interrupções temporárias e riscos à segurança da população;
- medidas de mitigação e controle previstas para a gestão desses impactos;
- mecanismos de governança socioambiental do Programa, incluindo papéis institucionais, coordenação intersetorial e articulação entre as áreas responsáveis;
- estratégia de engajamento das partes interessadas, canais de comunicação e formas de participação social ao longo da implementação;
- estrutura preliminar do Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações (MQR);
- inclusão e proteção de grupos vulneráveis, com atenção à acessibilidade e às barreiras de participação;
- cronograma estimado das próximas etapas de preparação e implementação;
- outros temas relevantes identificados pela Prefeitura, pelas áreas técnicas ou pelas partes interessadas durante o processo de consulta.

Especificamente para a **consulta pública sobre os processos de reassentamento**, as seguintes questões deverão ser priorizadas:

- apresentação do Programa e dos objetivos das intervenções que geram afetações diretas;
- apresentação das áreas de intervenção e das tipologias de afetação identificadas;
- explicação das motivações e fundamentos técnicos das desapropriações, remoções e demais medidas previstas;
- apresentação da versão preliminar do Plano Diretor de Reassentamento (PDR), com destaque para seus princípios, critérios e procedimentos;



-
- esclarecimento sobre categorias de afetados e critérios gerais de elegibilidade;
 - apresentação das medidas de atendimento, compensação e apoio previstas para os diferentes perfis de afetação;
 - informações sobre cadastros, atualização de dados, documentação e etapas do processo;
 - explicação do fluxo geral de atendimento e dos próximos passos da etapa de preparação;
 - esclarecimento sobre canais de comunicação, atendimento, acompanhamento e apresentação de manifestações;
 - apresentação do Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações (MQR);
 - medidas voltadas a grupos vulneráveis e casos que demandem atenção diferenciada;
 - outros aspectos sensíveis ou dúvidas específicas levantadas pelas pessoas afetadas e suas lideranças.



6. ORGANIZAÇÃO GERAL DO PROCESSO DE CONSULTAS

Como dito, para esta etapa (preparação) estão previstos dois eventos de consultas públicas, que, no geral, demandarão processos de organização e mobilização semelhantes:

- (i) a divulgação pública de informações (publicação dos documentos socioambientais);
- (ii) reunião preparatória com lideranças e/ou representantes da população diretamente afetada
- (iii) realização das consultas;
- (iv) registro das consultas.

A seguir cada uma dessas atividades é detalhada considerando suas especificidades.

Importante destacar que todo o processo de planejamento e realização das Consultas apresentadas neste Plano será liderado pela Prefeitura Municipal de Goiânia, através do Gabinete Executivo de Projetos Prioritários e do Programa Urbano Ambiental Macambira Anicuns (GEPP), com apoio da Secretaria Municipal de Comunicação (SECOM), entre outras secretarias. A PMG é a responsável integral pela disponibilização de toda a infraestrutura necessária para realização dos eventos de forma presencial e virtual com transmissões ao vivo por plataforma virtual (como YouTube ou Facebook, por exemplo).

6.1. Divulgação das informações (Publicação dos Documentos Socioambientais)

A divulgação pública de informações abrangerá a disponibilização das versões preliminares dos documentos ambientais e sociais elaborados na etapa de preparação do PUAMA II, bem como de materiais complementares de apoio à compreensão pública do Programa.

A divulgação deverá ser feita com no mínimo duas semana de antecedência da primeira consulta pública, e incluir as versões preliminares da Avaliação Ambiental e Social (AAS); do Plano de Gestão Ambiental e Social (PGAS); do Plano de Engajamento de Partes Interessadas (PEPI); e do Plano Diretor de Reassentamento (PDR).

Objetivos específicos

- disponibilizar informações relevantes sobre o processo de preparação do PUAMA II de forma transparente e acessível;
- informar a população e as partes interessadas sobre datas, formatos, locais e formas de participação nas consultas públicas;
- apresentar o Programa, seus impactos, riscos e medidas de gestão de forma compreensível;
- orientar sobre os canais de manifestação e sobre o funcionamento da devolutiva das contribuições recebidas;
- assegurar que os documentos estejam disponíveis com antecedência suficiente para subsidiar participação informada.

Público-alvo

A divulgação pública de informações será dirigida às pessoas e grupos diretamente afetados e/ou beneficiados pelo PUAMA II, bem como a órgãos públicos, conselhos, lideranças comunitárias, organizações da sociedade civil, universidades, entidades técnicas, imprensa e demais interessados.

Formato de participação

Os documentos e materiais informativos deverão ser disponibilizados em página eletrônica institucional do Programa e/ou da Prefeitura, com apoio de outros canais complementares de divulgação. Também poderão ser utilizados materiais impressos, redes sociais, comunicados públicos, convites direcionados e meios de mobilização territorial.

As manifestações sobre os documentos poderão ser recebidas pelos canais indicados pelo Programa durante o período preparatório e no curso das próprias consultas, sendo posteriormente consolidadas e respondidas no Relatório de Consultas Públicas.

Figura 5 – Exemplos de páginas eletrônicas destinadas à processos de consultas públicas

Programa João Pessoa Sustentável



Fonte: <https://jpsustentavel.joaopessoa.pb.gov.br/>

PROSAMIM +



Fonte: <http://www.consultasociedadeprosamim.am.gov.br/>

Resultado esperado

Espera-se que a sociedade e as partes interessadas tenham acesso tempestivo às informações essenciais sobre o PUAMA II, seus documentos preliminares, seus impactos e suas medidas de gestão, criando condições para participação informada nas consultas públicas desta etapa.

Quadro 6 – Quadro Resumo – Divulgação Pública de Informações

Formato:	Virtual
-----------------	---------



Local:	Plataforma eletrônica: XYZWSTUVXZ Formulário eletrônico para Manifestação: acessado a partir da Plataforma XYZWSTUVXZ
Data e Horário:	Durante o período de comunicação e convocação, 15 dias que antecedem a realização das consultas públicas presenciais ou virtuais (síncronas);
Tempo previsto:	Nesta etapa de preparação, o prazo para a divulgação das respostas será de até 7 dias após a manifestação e através da mesma página eletrônica e também com devolutiva ao demandante pelo mesmo canal de apresentação de sua manifestação. Este canal de consulta e comunicação será contínuo (permanente) durante todo o ciclo de vida do projeto
Sistemas audiovisuais	Poderão ser utilizados vídeos gravados com conteúdos relacionados e recursos de animação disponíveis no site;
Equipe:	PMG / UEP / GEEP
Público-alvo:	Pessoas e grupos diretamente afetados e/ou beneficiados pelo PUAMA II; órgãos públicos; conselhos; lideranças comunitárias; organizações da sociedade civil; universidades; entidades técnicas; imprensa e demais interessados

Elaborado pela Consultoria – BID, 2026.

6.2. Reunião preparatória com lideranças e/ou representantes da população afetada

A reunião preparatória com lideranças as lideranças locais e representantes comunitários visam apresentar de forma antecipada todo o PUAMA II e suas etapas de implementação.

Objetivos específicos

- apresentar o processo de consulta pública específica e seus objetivos;
- esclarecer a finalidade da etapa de preparação e o papel da consulta no aprimoramento dos documentos e estratégias do Programa;
- apoiar a mobilização da população diretamente afetada para participação no evento principal;
- identificar dúvidas preliminares, temas sensíveis e necessidades específicas de acessibilidade ou apoio à participação;
- fortalecer canal inicial de interlocução com lideranças e representantes locais.

Público-alvo

Lideranças locais, representantes comunitários e/ou pessoas diretamente afetadas com papel relevante na mobilização e circulação de informações junto aos públicos prioritários da consulta específica.



Mobilização e convocação

A mobilização deverá ser realizada preferencialmente por contato direto, inclusive por telefone, WhatsApp, visitas e outros meios adequados ao perfil do público, com apoio da equipe de TTS e das áreas responsáveis pela organização da consulta.

Formato de participação

A reunião será presencial, em local a definir, e deverá ocorrer em formato compatível com o perfil do público convidado, favorecendo a escuta, o esclarecimento de dúvidas e a orientação sobre a consulta pública específica subsequente.

Resultado esperado

Espera-se que as lideranças e representantes mobilizados compreendam o processo de consulta, contribuam para a disseminação de informações corretas e apoiem a participação qualificada da população diretamente afetada no evento principal. Também se espera que as reuniões promovam a transparência sobre os impactos socioambientais do programa e suas medidas de mitigação, especialmente no que se refere ao reassentamento involuntário e às compensações previstas. Por fim, pretende-se estabelecer um canal contínuo de comunicação entre as lideranças e a equipe do programa, garantindo acompanhamento sistemático, acesso a informações atualizadas e resposta ágil às demandas ao longo da implementação do projeto.

Quadro 7 – Quadro Resumo – Reuniões Preparatórias com lideranças locais

Local:	Escritório GEPP
Data e Horário:	Durante o período de comunicação e convocação, 15 dias que antecedem a realização das consultas públicas
Tempo previsto:	Até 15 dias – considerando o período de divulgação, mobilização e convocação
Sistemas audiovisuais	Poderão ser utilizadas apresentações (ppt) com informações e ilustrações sobre o Programa e mais especificamente sobre os processos de reassentamento, seus impactos e medidas de compensação.
Equipe:	PMG / UEP / GEPP
Público-alvo:	Lideranças locais

6.3. Realização das consultas

6.3.1. Consulta pública geral sobre o Programa (híbrida)

A consulta pública geral do PUAMA II será realizada com o objetivo de apresentar o Programa como um todo, seus objetivos, componentes, intervenções previstas e principais instrumentos socioambientais da etapa de preparação, em especial a AAS e o PGAS.



Objetivos específicos

- apresentar o PUAMA II, seus objetivos, componentes e área de abrangência;
- explicar os principais resultados preliminares da AAS e do PGAS, destacando impactos, riscos e medidas de gestão;
- apresentar a estratégia de engajamento das partes interessadas e o MQR;
- divulgar os próximos passos do processo de preparação;
- coletar comentários, dúvidas e sugestões da sociedade e das partes interessadas.

Público-alvo

Sociedade civil organizada, conselhos municipais, universidades, organizações não governamentais, movimentos sociais, órgãos públicos, entidades técnicas, imprensa e população em geral.

Formato de participação

O evento ocorrerá em local de fácil acesso e contará com estrutura audiovisual completa (som, projeção e transmissão em tempo real). As manifestações poderão ser feitas oralmente ou por escrito, presencialmente ou via chat da plataforma por onde estará sendo transmitida (ex: Youtube). As perguntas e comentários serão sistematizados, respondidos durante o evento sempre que possível, e as respostas pendentes serão divulgadas até 15 dias após a consulta na página eletrônica oficial do Programa ou do município.

Resultado esperado

Espera-se obter contribuições que possam qualificar os documentos socioambientais, aprimorar a estratégia de gestão do Programa e reforçar a transparência e legitimidade do processo de preparação.

Quadro 8 – Quadro Resumo – Consulta Geral sobre o Programa

Local:	<i>Presencial: local a definir</i> <i>Online: canal oficial PMG - Youtube</i>
Formato:	Híbrido (presencial com transmissão online ao vivo)
Data e Horário:	<i>A definir</i>
Tempo previsto:	2 horas de duração
Sistemas audiovisuais	Sistema de Som e Projetor Conexão internet Apresentações (ppt) com informações e ilustrações sobre o Programa
Equipe:	PMG / UEP / GEEP / SECOM
Público-alvo:	Sociedade civil organizada, conselhos municipais, universidades, organizações não governamentais, movimentos sociais, órgãos públicos, entidades técnicas, imprensa e população em geral



6.3.2. Consulta pública específica sobre o processo de reassentamento (presencial)

A consulta pública específica será realizada presencialmente com a população diretamente afetada pelas medidas previstas no PDR, incluindo desapropriações, remoções e demais formas de atendimento associadas às afetações identificadas.

Objetivos específicos

- Apresentar o PUAMA II e os projetos de intervenção previstos.
- Explicar as motivações, critérios e fundamentos técnicos e sociais que justificam os reassentamentos.
- Apresentar a versão preliminar do Plano Diretor de Reassentamento, destacando riscos, impactos e medidas de mitigação.
- Detalhar as soluções compensatórias e seus critérios de elegibilidade e priorização.
- Esclarecer os procedimentos de cadastro, congelamento de áreas e prazos de elegibilidade.
- Apresentar o Mecanismo de Gestão de Queixas (MGQ) e os canais disponíveis para manifestações e acompanhamento.
- Divulgar o cronograma estimado das etapas de preparação, implantação e acompanhamento social.
- Coletar comentários e contribuições das famílias e lideranças para aprimorar as medidas de reassentamento e os projetos das obras.

Público-alvo

Proprietários residentes, proprietários não residentes, moradores não proprietários (inquilinos, cessionários), responsáveis por atividades econômicas afetadas, ocupantes de área pública com necessidade de remoção, lideranças comunitárias, associações locais, representantes do poder público municipal e demais interessados.

Formato de participação

A consulta será presencial, em local a definir, com organização voltada a favorecer ampla escuta e participação dos públicos diretamente afetados. A interação e participação das partes interessadas nestes eventos ocorrerá através da apresentação *in loco e ontime* das dúvidas, perguntas e demais comentários – o que poderá ser feito através de exposição oral ou perguntas escritas, caso a pessoa não queira falar, a partir de uma organização por ordem de inscrição.

Caso a organização opte pela apresentação das perguntas por escrito, as pessoas que apresentarem dificuldades para escrever serão ajudadas pela equipes locais na redação de suas perguntas. Poderão ser organizados blocos/rodadas de perguntas e respostas, sendo expostas, por exemplo, até 3 a 5 perguntas por bloco, com consequente respostas – que deverão ser apresentadas pelos profissionais da UEP.

Idealmente, nenhuma pergunta apresentada deve ficar sem respostas. Caso algumas perguntas excepcionalmente fiquem sem resposta, estas serão consolidadas e posteriormente publicadas junto com aquelas dos demais processos de consulta. O



prazo para a divulgação das respostas será de 15 dias após a realização das consultas na mesma plataforma.

Resultado esperado

Como resultado, espera-se consultar as comunidades diretamente afetadas sobre o PUAMA II, e obter informações e comentários que possam melhorar tanto o desenho das medidas de atendimento, compensação e mitigação, seus fluxos de atendimento, quanto os projetos das obras, através do aproveitamento do conhecimento dos moradores locais e de outros atores que atuam localmente para enriquecer e melhorar os estudos.

Quadro 9 – Quadro Resumo – Consulta Pública específica sobre o processo de reassentamento

Consultas	Consulta Pública específica sobre o processo de reassentamento
Local:	<i>A definir</i>
Data:	<i>A definir</i>
Horário previsto	<i>A definir</i>
Sistemas audiovisuais	Sistema de som, projetor e sistema de gravação Apresentação (ppt) com informações e imagens
Equipe:	UEP/ GEPP/ Secretaria de Comunicação
Público Participante	Proprietários residentes, proprietários não residentes, moradores não proprietários (inquilinos, cessionários), responsáveis por atividades econômicas afetadas, ocupantes de área pública com necessidade de remoção, lideranças comunitárias, associações locais, representantes do poder público municipal e demais interessados.

6.3.3. Roteiro das Consultas

Inicialmente, prevê-se que as consultas públicas do PUAMA II sigam um roteiro básico comum, com ajustes pontuais conforme a natureza de cada evento e o perfil do público participante.

- **Parte 1 – Recepção e identificação dos participantes:** A primeira atividade a ser realizada nos eventos presenciais — e na parte presencial da consulta híbrida, quando houver — será a recepção dos participantes. Deverá ser disponibilizada lista de presença para registro voluntário, contendo minimamente nome, telefone e, quando couber, instituição ou grupo representado. As pessoas que apresentarem dificuldades para preenchimento deverão ser apoiadas pela equipe responsável pelo credenciamento.

Nesse momento, os participantes deverão ser orientados quanto à programação do evento, à forma de participação, ao tempo estimado de duração e aos materiais informativos disponíveis. Quando pertinente, deverão também ser informados sobre recursos de acessibilidade e apoios previstos para favorecer a participação.

- **Parte 2 – Abertura:** As consultas deverão ser iniciadas com uma breve abertura, contendo informações sobre os objetivos do evento, sua programação, a forma



de participação e o caráter consultivo do processo. Nesse momento, também deverão ser apresentadas as instituições promotoras do evento, bem como os representantes da Prefeitura e das equipes técnicas envolvidas.

- **Parte 3 – Apresentação do PUAMA II:** Na sequência, será realizada apresentação sintética e objetiva do Programa, em linguagem clara e acessível, com apoio de recursos audiovisuais. Deverão ser apresentados os objetivos do PUAMA II, sua área de abrangência, os principais componentes e as tipologias de intervenção previstas.
 - Na **consulta pública geral**, essa apresentação deverá enfatizar o Programa como um todo, os principais resultados da AAS e do PGAS, os impactos e riscos identificados, as medidas de gestão previstas, a estratégia de engajamento e os canais de manifestação.
 - Na **consulta específica sobre o processo de reassentamento**, a apresentação deverá destacar as intervenções que geram afetações diretas, os conteúdos centrais do PDR, os tipos de afetação identificados, os critérios gerais, as medidas de atendimento previstas, o fluxo geral do processo e os canais de acompanhamento.
- **Parte 4 – Esclarecimentos técnicos sobre impactos, medidas e instrumentos:** Após a apresentação geral, deverão ser expostos os principais aspectos técnicos relevantes para o público presente.
 - Na **consulta pública geral**, deverão ser abordados os impactos socioambientais positivos e negativos, os riscos principais, as medidas de mitigação e controle, os instrumentos de gestão e os próximos passos da preparação do Programa.
 - Na **consulta específica sobre o processo de reassentamento**, deverão ser abordados os aspectos relacionados às afetações identificadas, aos critérios gerais de elegibilidade, às medidas de atendimento, aos procedimentos de cadastro e documentação, às formas de acompanhamento e aos canais institucionais disponíveis.
- **Parte 5 – Manifestação dos participantes:** Em seguida, deverá ser aberto espaço para manifestação dos participantes, de modo que possam apresentar dúvidas, percepções, preocupações, comentários e sugestões.
 - Nas consultas presenciais, as manifestações poderão ser realizadas oralmente e/ou por escrito, conforme organização definida para o evento. Caso a pessoa não queira falar publicamente ou apresente dificuldade para registrar sua contribuição por escrito, a equipe de apoio poderá prestar auxílio.
 - Na consulta híbrida, quando houver participação virtual, as manifestações poderão ser recebidas também por chat ou outro canal digital disponibilizado para o evento.
 - As respostas poderão ser apresentadas na sequência de cada pergunta ou organizadas por blocos temáticos. Sempre que não for possível responder integralmente uma manifestação no momento do evento, deverá ser informado o canal e o prazo previstos para devolutiva posterior.



- **Parte 6 – Canais de comunicação, participação e MQR:** Ao final da rodada principal de manifestações, deverão ser apresentados os canais de comunicação do Programa, os meios de acompanhamento das próximas etapas e as informações básicas sobre o Mecanismo de Gestão de Queixas e Reclamações (MQR), incluindo sua finalidade, formas de acesso e tipos de manifestação que poderão ser encaminhadas por esse mecanismo. Também deverão ser informados os canais que permanecerão disponíveis para recebimento de contribuições complementares após a realização das consultas, quando houver.
- **Parte 7 – Próximos passos e encerramento:** Na etapa final, deverão ser apresentados os próximos passos do processo de preparação do PUAMA II, inclusive no que se refere à sistematização das contribuições recebidas, à elaboração do Relatório de Consultas Públicas, à atualização dos documentos e à continuidade do engajamento. Encerradas as exposições e manifestações, deverão ser feitos os agradecimentos e formalizado o encerramento do evento.

6.4. Registro das consultas

Todas as atividades de consulta previstas neste Plano deverão ser registradas por meio de listas de presença, atas, registros fotográficos, gravações, formulários e demais instrumentos pertinentes, de forma a documentar o processo e permitir posterior sistematização das contribuições recebidas.

A organização desses registros caberá à estrutura responsável pela condução das consultas, sob coordenação da gestão do Programa.

As informações consolidadas deverão compor o respectivo **Relatório de Consultas Públicas**, que deverá apresentar, no mínimo:

- descrição geral do PUAMA II e da etapa de preparação;
- princípios adotados no processo de consulta;
- formas de divulgação e convocação realizadas;
- caracterização dos eventos realizados;
- perfil dos participantes;
- síntese das contribuições, dúvidas e manifestações recebidas;
- respostas e encaminhamentos adotados;
- registros documentais pertinentes.



6.5. Atenção às questões de gênero e grupos vulneráveis

O processo de consultas públicas do PUAMA II deverá adotar medidas específicas para reduzir barreiras de participação de grupos vulneráveis e de pessoas com maiores dificuldades de acesso à informação, em conformidade com o PDAS 10 e com a abordagem de inclusão e não discriminação prevista no marco socioambiental do Programa.

Nesta etapa de preparação, essa atenção será operacionalizada de forma prática, especialmente nas atividades de mobilização, convocação, realização das consultas e recebimento de manifestações, com foco nos seguintes públicos: mulheres chefes de família, idosos, pessoas com deficiência, famílias de baixa renda, trabalhadores informais, moradores com baixa escolaridade e outros grupos que apresentem maior vulnerabilidade social ou maiores barreiras de participação.

Para tanto, serão adotadas, no mínimo, as seguintes medidas:

- realização da **consulta específica sobre os processos de reassentamento** em local de fácil acesso e próximo às áreas diretamente afetadas, de modo a reduzir barreiras de deslocamento;
- definição de **horário compatível com a rotina da população**, buscando favorecer a participação de pessoas com responsabilidades de cuidado, trabalho e outras restrições de tempo;
- uso de **linguagem simples e comunicação acessível**, tanto nos materiais de divulgação quanto nas apresentações e esclarecimentos realizados durante os eventos;
- apoio da **equipe de sociais do município** na mobilização direta, na orientação prévia e no apoio à participação de pessoas com maiores dificuldades de acesso ou compreensão;
- possibilidade de apresentação de manifestações **oralmente ou por escrito**, com apoio da equipe organizadora nos casos em que o participante tenha dificuldade de leitura, escrita ou exposição pública;
- adoção de **medidas de acessibilidade e apoio** conforme a necessidade identificada e a viabilidade operacional do evento, especialmente para pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, idosos e outros públicos que demandem atenção diferenciada;
- manutenção de canais complementares para recebimento de dúvidas, comentários e contribuições **antes, durante e após os eventos**, de forma a ampliar a possibilidade de participação de pessoas que não consigam se manifestar no momento da consulta;
- convite e mobilização direcionados, sempre que pertinente, a **lideranças, representantes comunitários e organizações locais** com atuação junto a públicos vulneráveis, de modo a ampliar a capilaridade da informação e favorecer participação mais inclusiva.



7. RECURSOS PREVISTOS

A realização das consultas públicas da etapa de preparação do PUAMA II demandará a disponibilização de recursos mínimos de coordenação, comunicação, mobilização, infraestrutura, apoio operacional e pessoal técnico, compatíveis com os formatos e, atividades e eventos previstos para esta fase:

A seguir são descritos os principais recursos previstos para apoiar a preparação, convocação, execução, registro e devolutiva dessas atividades.

7.1. Difusão, convocação e mobilização

A divulgação das consultas públicas e dos documentos da etapa de preparação deverá combinar estratégias de comunicação institucional e mobilização dirigida, de forma compatível com o perfil dos públicos envolvidos e com a natureza de cada evento.

No caso da **consulta pública geral**, a convocação deverá priorizar meios institucionais e comunicação ampliada, incluindo publicação em canais oficiais da Prefeitura, página eletrônica do Programa, redes sociais, contatos com conselhos, órgãos públicos, universidades, organizações da sociedade civil, entidades técnicas, imprensa e demais atores estratégicos.

No caso da **consulta pública específica sobre os processos de reassentamento**, a mobilização deverá priorizar comunicação direta e focalizada, especialmente junto às pessoas sujeitas a desapropriações, remoções e demais medidas previstas no PDR. Para isso, deverão ser utilizados meios como contato telefônico, mensagens por aplicativo, convites direcionados, apoio de lideranças locais e outras estratégias de mobilização adequadas ao perfil do público.

A **reunião preparatória com lideranças e/ou representantes da população afetada** também deverá ser mobilizada por contato direto, com foco em públicos estratégicos para disseminação de informação e apoio à participação.

Entre os recursos de difusão, convocação e mobilização a serem utilizados, destacam-se:

- página eletrônica institucional e/ou página específica do Programa;
- redes sociais oficiais da Prefeitura e do Programa, quando disponíveis;
- comunicados institucionais e convites formais;
- contato por telefone e aplicativos de mensagem;
- materiais impressos e digitais de apoio;
- articulação com lideranças comunitárias e representantes locais;
- apoio da Secretaria de Comunicação e das demais secretarias envolvidas, conforme a natureza de cada consulta.

7.2. Infraestrutura, comunicação e apoio operacional

A Prefeitura de Goiânia dispõe de canais institucionais de comunicação e de estruturas administrativas que poderão ser utilizados para apoiar a divulgação das consultas públicas, a publicação dos documentos socioambientais e a realização dos eventos previstos nesta etapa.



Esses recursos deverão ser utilizados de forma articulada pela UEP, com apoio de outras secretarias e órgãos municipais, especialmente da Secretaria de Comunicação.

De forma geral, deverão estar previstos:

- portal institucional e páginas eletrônicas oficiais da Prefeitura;
- redes sociais institucionais;
- canais de atendimento ao cidadão e ouvidoria;
- estrutura para produção e divulgação de comunicados e materiais informativos;
- espaço físico adequado para realização das atividades presenciais;
- mobiliário, listas de presença, formulários e materiais de apoio;
- equipamentos de som, projeção e apoio audiovisual;
- conexão à internet, quando necessária, especialmente nos casos de evento híbrido ou de apoio ao registro e transmissão;
- registro fotográfico, gravação e demais recursos de documentação das consultas;
- recursos de acessibilidade e apoio à participação, conforme necessidade identificada e viabilidade operacional.

Sem prejuízo do uso dos canais e estruturas já existentes, poderão ser mobilizados apoios adicionais para assegurar melhor alcance da divulgação, melhor organização dos eventos e melhores condições de participação, especialmente no caso da população diretamente afetada.

7.3. Recursos humanos e responsabilidades institucionais

A realização das atividades previstas neste Plano demandará atuação articulada entre a UEP e as secretarias e órgãos municipais com interface na organização, divulgação e condução das consultas públicas.

A UEP será responsável pela coordenação geral do processo de consultas, com apoio das áreas técnicas envolvidas na preparação do Programa e de outras secretarias e órgãos competentes, especialmente da Secretaria de Comunicação, no que se refere à divulgação institucional, produção de materiais e apoio à disseminação das informações.

De forma geral, deverão estar previstos os seguintes recursos humanos:

- coordenação geral das consultas;
- comunicação institucional;
- representantes das áreas jurídicas, sociais, ambientais, de obras e demais áreas competentes, conforme os temas tratados em cada consulta;
- apoio logístico e administrativo para organização dos eventos;
- credenciamento, registro, sistematização e documentação das consultas.

Também deverão ser previstos recursos e tempo técnico para:

- elaboração e revisão de materiais de apoio;



-
- publicação e disponibilização dos documentos socioambientais;
 - mobilização dirigida dos públicos prioritários, especialmente da população diretamente afetada;
 - registro e sistematização das contribuições recebidas;
 - elaboração do Relatório de Consultas Públicas;
 - produção e divulgação das devolutivas correspondentes.

Esses recursos deverão ser mobilizados de forma proporcional ao porte e ao objetivo de cada atividade, assegurando condições adequadas para realização das consultas públicas desta etapa de preparação com transparência, organização, acessibilidade e rastreabilidade.

8. ANEXOS

8.1. Checklist: Plano Operacional das Consultas Públicas – Etapa de Preparação

Etapa	Entrega principal	Ações-chave	Responsável	Prazo recomendado	Datas – considerando consultas até 24/abril
1. Coordenação interna	Arranjo de gestão definido	Designar coordenação; definir equipe de apoio; distribuir funções de facilitação, mobilização, registro e consolidação	UEP	D-20 a D-18	06 a 04/abr
2. Datas, locais e formato	Estrutura básica dos eventos pactuada	Definir datas preliminares; confirmar formato; definir locais da consulta geral, da consulta específica e da reunião preparatória	UEP + apoio logístico + Comunicação	D-18 a D-16	06 a 08/abr
3. Documentos e apresentações	Conteúdo técnico consolidado	Finalizar documentos socioambientais; preparar apresentação institucional, apresentação do PDR e apresentação socioambiental	UEP + áreas técnicas + apoio da consultoria	D-18 a D-12	06 a 12/abr
4. Materiais de apoio	Materiais de consulta produzidos	Preparar lista de presença, fichas de perguntas/contribuições, materiais visuais, resumo do Programa, roteiro e modelo de ata	UEP + Comunicação	D-12 a D-8	12 a 16/abr
5. Canal prévio de contribuições	Canal de escuta ativado	Disponibilizar formulário digital e canal alternativo; definir responsável pelo acompanhamento e consolidação das manifestações	UEP + Comunicação	até D-15	até 09/abril
6. Publicação e lançamento	Documentos e agenda divulgados	Publicar documentos e calendário; disponibilizar link para envio de contribuições; encaminhar documentação ao BID, quando aplicável	UEP + Comunicação + Coordenação	D-15	09/abr

Etapa	Entrega principal	Ações-chave	Responsável	Prazo recomendado	Datas – considerando consultas até 24/abril
7. Convocação e mobilização	Públicos prioritários mobilizados	Divulgar consultas; enviar convites institucionais; mobilizar lideranças e população diretamente afetada	UEP + Comunicação + secretarias de apoio	D-15 a D-3	09 a 21/abr
8. Preparação logística	Estrutura operacional pronta	Confirmar locais, equipamentos, materiais impressos, equipe de apoio, facilitadores e registro	UEP + apoio logístico	D-7 a D-1	17 a 23/abril
9. Realização dos eventos	Eventos realizados	Realizar reunião preparatória, consulta pública geral e consulta específica com a população afetada	UEP + áreas técnicas + Comunicação	Reunião preparatória: D-7 a D-3; Consultas: D0 e D+1, ou no mesmo dia, se necessário	Reunião preparatória: 17 a 21/abril; Consulta geral: 23/abril; Consulta específica: 24/abril
10. Registro e sistematização	Contribuições consolidadas	Organizar listas, atas, fotos, gravações, perguntas e contribuições recebidas	UEP	D+1 a D+5	25 a 29/abril
11. Relatório de consultas	Relatório elaborado final	Consolidar resultados, respostas e encaminhamentos; elaborar e revisar relatório final	UEP + apoio da consultoria	D+5 a D+10	29/abril a 05/maio
12. Devolutiva e encerramento	Resultados divulgados	Publicar relatório e respostas; encaminhar ao BID; registrar próximos passos	UEP + Comunicação + Coordenação	D+10 a D+15	05 a 09/maio



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**



**PROGRAMA URBANO AMBIENTAL
MACAMBIRA
ANICUNS**

