

Plano de engajamento com as partes interessadas

Índice

Apresentação	3
Contextualização do BRT Aricanduva.....	3
Atividades realizadas e engajamento das partes interessadas.....	4
Elaboração de Estudo de Impacto Ambiental	4
Realizações de Audiência Pública.....	5
Emissão de Licença Ambiental Prévia e exigências que tratam do envolvimento das partes interessadas	7
Emissão de Licença Ambiental de Instalação e exigências que tratam do envolvimento das partes interessadas.....	8
Identificação e análise das partes interessadas.....	11
Programa de Envolvimento das Partes Interessadas.....	13
Finalidade do Programa	13
Estratégias propostas para comunicação com as partes interessadas.....	14
Etapas de desenvolvimento e Cronograma	15
Componentes de comunicação.....	17
Recursos e responsabilidades na implementação das atividades de envolvimento das partes interessadas	18
Mecanismo de queixas.....	19
Monitoramento e preparação de relatórios	23

Apresentação

O Plano de Engajamento com as Partes Interessadas (PEPI) proposto para o BRT Aricanduva tem como ponto inicial a identificação dos impactos (negativos) e benefícios (impactos positivos) trazidos pelo projeto, nas 3 fases que o compõem: Planejamento, Implantação e Operação. A partir disso, torna-se possível a identificação das partes interessadas, seja em função dos impactos ou dos benefícios.

Neste ponto, o processo de Licenciamento Ambiental do empreendimento (como descrito adiante) acaba assumindo papel essencial para a construção dos instrumentos de relacionamento entre o empreendimento (e seus agentes executores) e a população afetada.

Além dessa caracterização dos impactos, a elaboração dos estudos ambientais e execução dos ritos que envolvem o Licenciamento Ambiental (tal como realização de audiências públicas e emissão das Licenças Ambientais), pressupõem a proposição de medidas mitigadoras dos impactos e monitoramento de seus resultados. Isso, na prática, se traduz no Plano de Gestão Ambiental do empreendimento (e os Programas dele derivado), uma ferramenta essencial para comunicação com todas as partes interessadas.

Contextualização do BRT Aricanduva

O BRT Aricanduva, inicialmente denominado *Corredor Leste Aricanduva*, faz parte do *PlanMob* (Plano Municipal de Mobilidade Urbana da Prefeitura de São Paulo), sendo parte integrante do empreendimento denominado “Corredores de Ônibus da Zona Leste de São Paulo e Novo Terminal Itaquera”, empreendimento que contempla um conjunto de Corredores na Região Leste do Município de São Paulo.

O BRT Aricanduva terá uma extensão de 14 km e se desenvolve ao longo do eixo da Av. Aricanduva e Av. Ragueb Chohfi, iniciando-se no cruzamento da Av. Aricanduva com a Rua Edgar de Souza (altura do Viaduto Eng. Alberto Badra), segue pela Av. Aricanduva, até a Av. Ragueb Chohfi, terminando na Praça Felisberto Fernandes da Silva, localizada nas proximidades do Terminal de Ônibus São Mateus.

Para atender as características específicas do *PlanMob*, o então *Corredor Leste Aricanduva* passou por algumas adequações, destacando-se:

- (i) Nova configuração proposta à seção viária: a faixa exclusiva de ônibus que originalmente se localizava à direita do viário foi convertida em faixa exclusiva à esquerda. Contudo, essa alteração não resultou em mudanças significativas no projeto e em sua área de entorno.
- (ii) Proposta de implantação de 28 km de ciclovia ao longo da Avenida Aricanduva. No projeto anterior, a ciclovia não estava contemplada, somente havia a designação de ‘vias cicláveis’ no entorno da Avenida Aricanduva e não sobre ela.

A alteração do corredor de faixa exclusiva à direita para faixa exclusiva à esquerda possibilitará o aumento dos benefícios trazidos pela nova infraestrutura, destacando-se:

- Melhoria da capacidade do corredor com o aumento da velocidade média dos ônibus, reduzindo tempos de viagem e custos operacionais,
- Maior fluidez e desempenho operacional do sistema, reduzindo as emissões de poluentes.
- Oferecimento de maior conforto e segurança para os usuários, diminuindo conflitos entre pedestres x usuários e veículos particulares x ônibus, melhorando assim, a relação entre transporte e o ordenamento territorial.

No entanto, alguns impactos anteriormente não previstos ocorrerão em função dessa nova configuração proposta. Entre eles, o aumento das áreas impermeáveis que ocorrerá em função da diminuição de alguns canteiros existentes.

Além disso, com a implantação do corredor de ônibus à esquerda, haverá a necessidade de alguns trechos de desapropriação, principalmente, em locais próximos às paradas de ônibus. Isso se faz necessário para que não haja uma diminuição de faixas de tráfego nestes trechos, o que causaria um estrangulamento e conseqüentemente uma diminuição da capacidade das vias. Essas desapropriações (em sua maioria faixas com 2m de largura que resultam em desapropriações parciais de imóveis) estão distribuídas ao longo dos 14 km do empreendimento, afetando imóveis com diferentes usos.

Atividades realizadas e engajamento das partes interessadas

Até o presente momento, como previsto dentro dos processos de licenciamento ambiental, as etapas e ações já concluídas consideraram de alguma forma o relacionamento com as partes interessadas, como demonstrado a seguir:

Elaboração de Estudo de Impacto Ambiental

Ainda que o projeto do BRT Aricanduva esteja em sua fase final de consolidação, os impactos ambientais (além dos ressaltados acima, resultantes das últimas adequações do projeto), trazidos com o planejamento, implantação e operação do empreendimento já foram devidamente identificados e avaliados,

O principal instrumento para isso foi a elaboração do Estudo de Impacto Ambiental e respectivo Relatório de Impacto Ambiental (EIA-RIMA) elaborado para o empreendimento denominado *Terminais de Itaquera e Corredores da Zona Leste* (objeto da Licença Ambiental Prévia LAP 04/SVMA.G/2013), em que o *Corredor Leste Aricanduva* está inserido.

No EIA está contemplado o *Programa de Comunicação Social e Educação Ambiental*, um dos oito que compõem o *Plano de Gestão Ambiental*¹ citado acima. Este Programa prevê uma série de medidas de relacionamento com as partes interessadas do projeto e são a base para a elaboração deste Plano de Engajamento com as Partes Interessadas aqui apresentado.

Regras para Realização de Audiências Públicas

A publicidade a qual o EIA-RIMA é submetido consiste num importante canal de comunicação com a população. Segundo a Resolução CONAMA 237/1997, um dos principais marcos legais que regem o licenciamento ambiental²:

Art. 3º- A licença ambiental para empreendimentos e atividades consideradas efetiva ou potencialmente causadoras de significativa degradação do meio dependerá de prévio estudo de impacto ambiental e respectivo relatório de impacto sobre o meio ambiente (EIA/RIMA), ao qual dar-se-á publicidade, garantida a realização de Audiências Públicas, quando couber, de acordo com a regulamentação.

No caso do Município de São Paulo, este procedimento (vinculado à Resolução CONAMA nº 237) é garantido pela Resolução nº 179/CADES/2016³ e pela Resolução nº 177/CADES/2015⁴. Nesta, fica claro o papel das **Audiências Públicas** no diálogo com as partes interessadas, tendo objetivo de *apresentar, debater, esclarecer e recolher sugestões sobre os empreendimentos e atividades e seus respectivos estudos ambientais*.

A título de esclarecimento, a Resolução nº 177/CADES/2015 estabelece outras circunstâncias (além das relacionadas ao tipo de estudo e empreendimento em análise) em que as Audiências Públicas poderão ocorrer por solicitação de diversas partes interessadas, tais como:

- (i) Por entidade civil sem fins lucrativos, constituída há mais de um ano e que tenha por finalidade social a defesa de interesse econômico, social, cultural ou ambiental, que possa ser afetado pelo empreendimento ou atividade objeto do respectivo EVA;*
- (ii) Por 50 (cinquenta) ou mais cidadãos que representem legítimos interesses da coletividade, que possam ser afetados pelo empreendimento ou atividade;*

¹ Além dele, são previstos os Programas de: *Gestão Ambiental (PGA); Controle Ambiental das Obras; Compensação Ambiental; Arborização e Ajardinamento; Monitoramento da Qualidade Ambiental; Desapropriação e Indenização; Prospecções e Monitoramento Arqueológico.*

² Resolução CONAMA (Conselho Nacional de Meio Ambiente) Nº 237/1997, que regulamenta os aspectos de licenciamento ambiental estabelecidos na Política Nacional do Meio Ambiente.

³ Resolução nº. 179/CADES/2016, de 16 de março de 2016 (Conselho Municipal do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável), que dispõe sobre a Alteração de Resolução CADES nº. 170, que trata sobre a competência do Município de São Paulo para o Licenciamento Ambiental

⁴ Resolução 177/CADES/2015, de 19 de dezembro de 2015, que dispõe sobre a alteração da Resolução CADES nº. 69, de 05 de julho de 2002, que trata da necessidade de regulamentar e tornar públicos os procedimentos para convocação e realização de Audiências Públicas.

(iii) Pelo Ministério Público Federal ou do Estado de São Paulo;

(iv) Pelo Poder Público Estadual, através da Secretaria do Meio Ambiente do Estado de São Paulo.

Importante ainda destacar o procedimento de convocação das Audiências Públicas previsto nessa Resolução:

Art. 6º - A convocação de Audiência Pública será feita com antecedência mínima de 20 dias, através de jornal de grande circulação no Município de São Paulo e pelo Diário Oficial do Município, assim como, por correspondência registrada aos referenciados no art. 7º, divulgação via Internet no endereço eletrônico da SVMA e outros meios de comunicação ampliada.

Parágrafo único - Convocada a Audiência Pública, o empreendedor, garantindo a mais ampla divulgação e participação dos interessados, deverá divulgá-la imediatamente por meio de jornal de grande circulação no Município de São Paulo, pela imprensa, por outros veículos de comunicação locais em especial de rádio-difusão, e enviará à SVMA a comprovação dessa divulgação.

E as etapas que deverão ser seguidas nas Audiências Públicas (Artigo 11º):

- I. Composição da mesa e abertura dos trabalhos pelo presidente da Sessão;*
- II. Exposição do empreendimento ou atividade pelo empreendedor e pela equipe responsável pela elaboração dos estudos ambientais (EIA-RIMA ou EVA), em linguagem que garanta o amplo entendimento da natureza, dos objetivos e dos seus impactos*

(máximo de 30 minutos para cada exposição);

III. Debates:

- a. Manifestações de representantes de ONG's e demais entidades civis (5 minutos para cada exposição - máximo de 30 minutos).*
- b. Manifestações dos presentes (2 minutos para cada exposição - máximo de 60 minutos).*
- c. Manifestações das autoridades presentes (5 minutos para cada exposição).*

§ 1º - os inscritos terão direito a uma única manifestação, observada a ordem de inscrição.

IV. Réplicas:

- a. Empreendedor (15 minutos).*
- b. Equipe responsável pela elaboração dos estudos ambientais (15 minutos).*

§ 2º - A critério do presidente da sessão, os prazos acima previstos poderão ser ampliados em caráter excepcional.

V. Encerramento da Audiência Pública pelo presidente da sessão.

Emissão de Licença Ambiental Prévia e Exigências que Tratam do Envolvimento das Partes Interessadas

A partir da aprovação do EIA-RIMA pelo CADES, com fundamentos no Parecer Técnico elaborado por CLA/SVMA, e considerando os aspectos apontados pela população através das Audiências Públicas, o empreendimento *Terminais de Itaquera e Corredores da Zona Leste*, teve sua Licença Ambiental Prévia LAP n° 04/SVMA.G/2013 emitida.

Neste ponto, importante destacar, ainda, que o empreendimento passou por aprovação no CADES – Conselho Municipal do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, um órgão consultivo e deliberativo em questões referentes à preservação, conservação, defesa, recuperação e melhoria do meio ambiente natural, construído e do trabalho, em todo o território do Município de São Paulo.

A composição do CADES tem a participação de diversos setores da sociedade, conferindo ao processo de aprovação do empreendimento publicidade e diversidade com as partes interessadas. O CADES é presidido pelo Secretário Municipal do Verde e do Meio Ambiente e conta com a participação de representantes dos seguintes setores:

- (i) *Poder Executivo Municipal (11 Secretarias Municipais, e 5 áreas específicas da SVMA);*
- (ii) *Poder Executivo Estadual (Secretaria de Estado do Meio Ambiente);*
- (iii) *Poder Executivo Federal (Ministério do Meio Ambiente);*
- (iv) *Poder Legislativo Municipal;*
- (v) *Conselhos de Classe e Associações de representação profissional; (vi) Universidades;*
- (vi) *Setor Comercial;*
- (vii) *Setor Industrial;*
- (ix) *Centrais Sindicais;*
- (x) *Organizações Não Governamentais ligadas à defesa do Meio Ambiente (divididas em sete Macro-Regiões da Cidade)*
- (xi) *Guarda Civil Metropolitana;*
- (xii) *Polícia Militar*

A Licença Ambiental Prévia LAP n° 04/SVMA.G/2013 incorpora uma série de exigências ambientais em relação ao Projeto, entre elas a *Exigência n° 68*, que tratou da elaboração e apresentação do *Plano Básico Ambiental – PBA* contendo o detalhamento dos Programas e/ou Planos Socioambientais, e respectivos Subprogramas, incluindo o *Programa de Comunicação Social e Educação Ambiental*.

Importante ainda destacar que a *Exigência n° 57* abordou especificamente o assunto de áreas a serem desapropriadas, impacto de relevância no que diz respeito à

comunicação com as partes interessadas do empreendimento: *“Apresentar todos os Decretos de Utilidade Pública relativos às áreas a serem desapropriadas, necessárias para a implantação do empreendimento.”*.

Sabe-se que para a execução das obras de implantação do BRT Aricanduva, será necessária desapropriação e intervenção em áreas públicas, grande parte em função de adequações geométricas necessárias para implantação da nova infraestrutura proposta, conforme as áreas a serem levantadas a partir da consolidação do projeto executivo do BRT Aricanduva.

O passo inicial para isso, a partir dessa consolidação, será a elaboração das “plantas DUP” e Decretos de Utilidade Pública (DUP). Toda comunicação e envolvimento com moradores e proprietários afetados com estas desapropriações estarão contempladas no Programa de Desapropriação e Indenização, também previsto no PBA.

Emissão de Licença Ambiental de Instalação e Exigências que Tratam do Envolvimento das Partes Interessadas

A partir da aprovação do empreendimento *“Terminais de Itaquera e Corredores da Zona Leste”*, com a emissão da Licença Ambiental Prévia, que atestou sua viabilidade socioambiental (concepção e localização), o *Corredor Leste Aricanduva* foi objeto específico de estudo para licenciamento de sua implantação, comprovando o andamento/atendimento das exigências da LAP acima citada.

A Licença Ambiental de Instalação LAI 13/DECONT-SVMA/2015 foi emitida, contemplando também exigências que pressupõem o envolvimento direto de diversas partes interessadas, reiterando a necessidade de apresentação dos DUP antes do início das intervenções:

Exigência 31: Nos locais onde haverá desapropriações, as obras e intervenções necessárias à implantação do empreendimento só poderão ser iniciadas após a apresentação dos Decretos de Utilidade Pública – DUP e respectivas Plantas DUPs, os quais deverão considerar as alterações solicitadas pela Companhia de Engenharia de Tráfego - CET.

Outro grupo da sociedade interessado no projeto, com representatividade perante o poder executivo municipal, também teve seus interesses contemplados pela Licença Ambiental de Instalação: ciclistas e demais usuários da bicicleta como lazer e/ou meio de transporte. Isso está representado nas seguintes exigências da LAI:

Exigência 33: Apresentar Manifestação do Grupo Executivo da PMSP para Melhoramentos Cicloviários – Pró-Ciclista⁵, tendo em vista que o trecho Corredor Leste Aricanduva não foi analisado pelo Grupo, conforme informado em Análise Técnica nº 08.32.00291/13-66 Reg. CET 08452.

⁵ Grupo Executivo para Melhoramentos Cicloviários - Pró-Ciclista foi criado em 18 de maio de 2006, por meio da Portaria nº 1918/2006, do Gabinete do Prefeito.

Exigência 34: Apresentar o projeto geométrico de implantação das ciclovias para todo o empreendimento, incluindo, além do pavimento rígido, os bicicletários previstos.

Atualmente, a Prefeitura de São Paulo conta com outro grupo que também contribui para discussões sobre o uso da bicicleta na Cidade, e conta com representantes da sociedade civil em sua composição: o Grupo de Trabalho Bicicleta, Esporte e Lazer – GT-BIKE⁶ que conta com 10 (dez) representantes da sociedade civil.

Consultas, Audiências e Reuniões Realizadas durante o Processo de Licenciamento

Durante todo processo de licenciamento do Empreendimento, o Estudo de Impacto Ambiental e respectivo Relatório de Impacto Ambiental (EIA-RIMA) foram disponibilizados para consulta da população. Mais precisamente, desde a sua entrega oficial para análise do DECONT-SVMA, em 26/08/2013, e continuam disponibilizados para consulta da população até o presente. Trata-se de um documento público, disponível no portal da Prefeitura Municipal de São Paulo, como demonstrado na Figura 01 abaixo:

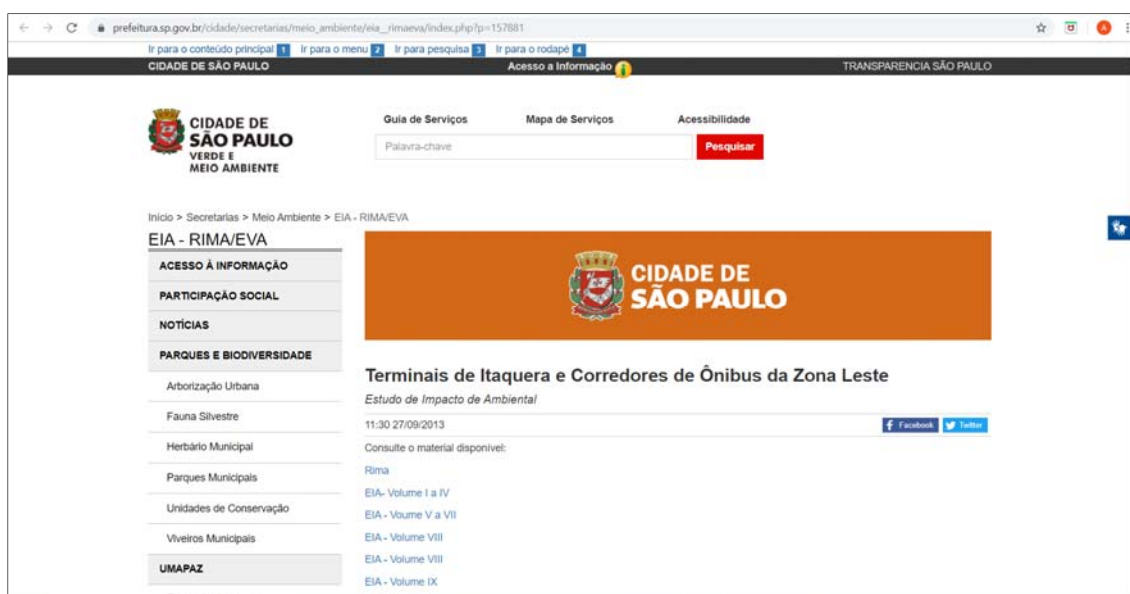


Figura 01: disponibilização do EIA Terminais de Itaquera e Corredores da Zona Leste no portal da PMSP – Acesso em 14/11/19

Foram realizadas atividades de consulta e reuniões com as Partes Interessadas em que se apresentaram e debateram esse Estudo de Impacto Ambiental, tais como as Audiências Públicas realizadas nos dias 03, 15 e 17/10/2013, respectivamente na Subprefeitura Aricanduva, CEU Aricanduva e Subprefeitura Aricanduva. O Parecer Técnico 68/CADES/2013, da Câmara Técnica II – Obras Viárias, Drenagem, Transporte e

⁶ GT-BIKE foi criado pela PORTARIA SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER - SEME Nº 13 DE 24 DE ABRIL DE 2019

Habitação ressalta a realização das Audiências nestas datas e locais, para apresentação do Estudo de Impacto Ambiental dos Terminais de Itaquera e Corredores de Ônibus - Região Zona Leste, a toda população interessada.



Figura 02: Parecer Técnico 68/CADES/2013 que acata Parecer Técnico do DECONT sobre o empreendimento.

As Audiências Públicas também foram documentadas e filmadas, como demonstram registros fotográficos também disponibilizados até o presente no portal da PMSP.



Figura 03: Notícia sobre Audiência Pública noticiada no portal da PMSP – Acesso em 11/11/19

	
<p>Credenciamento dos participantes</p>	<p>Público presente</p>
	
<p>Público presente</p>	<p>Registro com filmagem</p>

Figura 04: Registro fotográfico de Audiência Pública de 03/10/2013 na Subprefeitura de Aricanduva

Identificação e análise das partes interessadas

Através da avaliação dos impactos ambientais apresentada no EIA (sobretudo os relacionados ao meio socioeconômico), é possível a identificação de 02 (dois) principais grupos de partes interessadas. Esses grupos, portanto, são os públicos-alvo do presente Programa, sendo:

- (i) **Público Interno:** Composto por trabalhadores da construção civil, com interesses e expectativas de um posto de trabalho durante as obras.
- (ii) **Público Externo:** toda comunidade externa às obras e demais atividades inerentes à implantação do empreendimento. Pode ser subdividido em 04 (quatro) grupos:

Grupo A: População residente e dependentes de atividades econômicas dentro da ADA⁷ e da AID⁸ do BRT Aricanduva

Composto pela população que reside e/ou que depende de atividades econômicas que se encontram dentro da Área de Influência Direta do BRT Aricanduva, sendo o grupo a ser impactado de maneira mais intensa com início das obras. Inclui, também, a população que reside e/ou trabalha em imóveis a serem desapropriados dentro da ADA.

A esse grupo será focada a divulgação de informações relacionadas aos seguintes aspectos:

- Delimitação das áreas a serem diretamente afetadas em cada etapa e frente de obra;
- Cronograma detalhado das obras, relacionando os prazos com as frentes de obras e áreas a serem interditadas;
- Programação de interrupções no fornecimento de serviços públicos (energia, água, gás etc);
- Planos de relocação de serviços públicos no lote ou frente de obra, com indicação do cronograma, locais de destino e meios de acesso.
- Obrigações e responsabilidades das construtoras na mitigação do impacto ambiental e no relacionamento com as comunidades;
- Programação de desvios provisórios de tráfego e descrição dos itinerários;
- Indicação das vias locais que receberão tráfego de obra.

Grupo B: População residente e dependentes de atividades econômicas nas áreas lindeiras à AID do BRT Aricanduva

Composto pela população e/ou atividades que sofrerão interferência indireta das obras (desvios de tráfego, remanejamento de utilidades e similares), nas áreas lindeiras à AID do empreendimento. A área ocupada por esta população não chega aos limites propostos para a AII⁹, se restringindo às imediações da AID. O foco das informações que será divulgada para esse público deverá ser:

⁷ A Área Diretamente Afetada (ADA) corresponde à área onde efetivamente será implantado o empreendimento, sofrendo os impactos diretos pela sua implantação e operação, ou seja: Av. Ragueb Chohfi e própria Av. Aricanduva, na totalidade de seu sistema viário (incluindo canteiros e canalizações), passeios e imóveis lindeiros, conforme os elementos caracterizados e definidos no Projeto Básico.

⁸ A definição da Área de Influência Direta (AID) considera como critério uma faixa de 200 metros para cada lado das Avenidas que compõem o Corredor: Av. Ragueb Chohfi (trecho da Praça Felisberto Fernandes da Silva até início da Av. Aricanduva), e a própria Av. Aricanduva (do início na Av. Av. Ragueb Chohfi até o cruzamento com a Rua Edgar de Souza), totalizando aproximadamente 14 km de extensão

⁹ A Área de Influência Indireta (AII) localiza-se na zona leste do município de São Paulo e está inserida dentro dos limites das subprefeituras da Penha (Distrito de Vila Matilde, Penha, Arthur Alvim),

- Cronograma detalhado das obras indicando as áreas que sofrerão impactos;
- Programação de desvios provisórios de tráfego e descrição dos itinerários;
- Indicação das vias locais que receberão tráfego de obra;
- Programação de interrupções no fornecimento de serviços públicos (energia, água, gás etc);
- Planos de relocação de equipamentos e/ou outros serviços públicos, com indicação do cronograma, locais de destino e meios de acesso.

Grupo C: Organizações para divulgação de informações

Este Grupo consiste de organizações que de alguma forma representam interesses da comunidade envolvida na obra e da população como um todo. É composto por Instituições Públicas, tal como as Subprefeituras e outros órgãos da Administração Direta que tem canal direto de comunicação com a população, ou ainda a sociedade civil organizada que representa a população da área de influência do empreendimento.

Para esse público serão passadas informações gerais, abrangendo todas as informações que foram passadas aos Grupos A e B.

Grupo D: Instituições públicas e sociedade civil organizada

Este grupo é composto por Secretarias e Subsecretarias, ONGs, Associações Comunitárias e líderes informais das comunidades da área de influência do empreendimento.

Programa de Envolvimento das Partes Interessadas

Finalidade do Programa

O PEPI tem como proposta geral o estabelecimento, antes do início das obras e durante todo o tempo de sua execução, de um canal de relacionamento entre o empreendedor (neste caso a PMSP, representada pela SIURB/SPObras) e a comunidade a ser afetada, de maneira direta pela construção do BRT Aricanduva. Tendo como marco este objetivo geral, os seguintes objetivos complementares se apresentam:

- Planejar de maneira integrada as ações de comunicação social e consulta pública necessárias durante a etapa anterior ao início da construção e ao longo da execução da mesma, garantindo que as informações transmitidas sejam suficientes, precisas e claras.
- Divulgar informações sobre as características do empreendimento e os benefícios almejados com a sua implantação.

- Identificar previamente todas as partes interessadas no empreendimento, incluindo em especial a população e/ou atividades econômicas que poderão ser direta ou indiretamente afetadas ou que manifestem algum interesse específico.
- Prestar apoio à população como um todo, esclarecendo dúvidas sobre o empreendimento e seus impactos associados.
- Realizar as interfaces necessárias, junto às partes interessadas, para viabilizar a execução do Plano de Gestão Ambiental das obras pelas equipes responsáveis.

Estratégias propostas para comunicação com as partes interessadas

As estratégias para comunicação com as partes interessadas podem ser divididas em duas situações: (i) *estratégias para divulgação de informações*; (ii) *estratégias para recebimento de consultas*. Incluem-se nesta segunda, o recebimento de queixas, sugestões, reclamações e elogios; e (iii) estratégias para realizar consultas com as partes interessadas.

Na prática, pode-se diferenciar os dois tipos de estratégias como relacionadas à comunicação “ativa” (ações de divulgação) e comunicação “passiva” (ações de recebimento).

Importante ressaltar que para ambas as situações são necessários normatizar os procedimentos de comunicação social, garantindo que somente interlocutores autorizados transmitam as informações e que o façam de maneira congruente sem entrar em contradições.

No que diz respeito às *estratégias para divulgação de informações*, as seguintes ações podem ser destacadas: Promover uma comunicação ativa junto às partes interessadas, realizando de forma antecipada a comunicação e divulgação sobre o empreendimento como um todo, assim como cada etapa de obra eminente de início.

- Realizar uma campanha ampla de divulgação das obras de implantação do BRT Aricanduva, situando-o dentro do programa de corredores de ônibus da PMSP, nos meios de comunicação de massa, antes do início das frentes de obra.
- Divulgar para a população as possíveis interferências nas vias, nos transportes públicos e os desvios e interrupções a serem realizados nos locais lindeiros ao traçado.
- Realizar eventos na comunidade atingida pelo traçado ou próximo aos imóveis afetados, para esclarecimento dos procedimentos de desapropriação a serem adotados para aquisição ou liberação das áreas atingidas, assim como outras informações a respeito dos compromissos de mitigação dos impactos sociais e ambientais.
- Realizar, com periodicidade semestral, durante todo o período de construção, uma campanha de divulgação, com foco na descrição do avanço acumulado das obras e na programação de abertura de novas frentes;

- Realizar localmente campanhas de divulgação sobre a abertura de novas frentes de obra, sempre com pelo menos 15 dias de antecedência e almejando a população e atividades da área atingida e do entorno imediato à mesma;
- Realizar palestras para descrever o empreendimento, a programação das obras e os compromissos sociais e ambientais, em escolas no interior da AID, dentro do limite do primeiro ano após o início das obras;

Para o **recebimento de consultas** e demandas da população em geral, as estratégias abaixo se apresentam mais relevantes.

- Estabelecer e aperfeiçoar os mecanismos que possibilitem uma interação permanente entre o empreendedor, a população e os diversos grupos socioeconômicos institucionais envolvidos com o empreendimento, sobretudo aprimorando os procedimentos de atendimento à população através dos canais de comunicação descritos no item 5.3 abaixo.
- Implantar e manter um sistema operacional de atendimento a consultas e reclamações, estabelecendo a meta de encaminhamento de respostas em até 20 dias em todos os casos.
 - Manter equipe de assistentes sociais em contato constante com a população a ser desapropriada apoiando, com ações de comunicação social, os trabalhos das equipes que serão responsáveis pela coordenação do Programa de Desapropriações e Indenizações previsto no Plano de Gestão Ambiental.

Etapas de desenvolvimento e Cronograma

O desenvolvimento do PEPI deverá ser implantado de forma ininterrupta, ao longo de todo ciclo do empreendimento, considerando as seguintes etapas:

(i) Planejamento e Mobilização de equipe

Previamente ao início das obras, deverá ser mobilizada a equipe responsável pela implementação das ações de comunicação propostas no Plano. As ações propostas ao PEPI deverão estar em sincronia com o planejamento do *Programa de Comunicação Social e Educação Ambiental* (e seu respectivo *Subprograma de Comunicação Social e Educação Ambiental*,) previsto dentro do *Plano Básico Ambiental (PBA)* do BRT Aricanduva.

Nesta etapa, busca-se a criação de condições favoráveis ao início das obras, com o estabelecimento de canais de comunicação disponíveis para operação das estratégias de divulgação de informações e recebimento de consultas, da forma como descritas acima.

(ii) Identificação das partes interessadas

As ações de divulgação do empreendimento e previsões sobre as consultas a serem formuladas com o início das obras, pressupõem o conhecimento sobre os principais grupos

atuantes. Assim, a identificação das partes interessadas deverá seguir os Públicos (Interno e Externo) e Grupos, da forma como identificados no Item 4 acima.

Assim como a etapa descrita acima, esta também se desenvolverá antes do início das obras, na fase de planejamento do empreendimento.

Eventualmente, com o andamento das obras e surgimento das demandas de engajamentos, novos Grupos poderão aparecer e ser considerado na formulação de outras estratégias.

(iii) Implementação e execução do PEPI

Com o início das obras para implantação do BRT Aricanduva, são previstas atividades iniciais específicas voltadas ao Público Interno e ao Público Externo do empreendimento.

As atividades voltadas ao *Público Interno* estão relacionadas aos programas de gestão integrada da obra, que assume um caráter preventivo e estabelecimento de procedimentos relacionados à Saúde, Segurança e Meio Ambiente, bem como à conduta em relação aos moradores das comunidades lindeiras.

Já as atividades iniciais voltadas ao *Público Externo*, nesta fase inicial, adquirem considerada importância na medida em que podem esclarecer, previamente ao início das obras, qualquer ponto crítico ou mal-entendido pelos Grupos envolvidos. Sanar dúvidas nesta fase torna-se bastante importante para que a população entenda e reconheça a importância dos canais de comunicação abertos pelo empreendedor.

No contato inicial com Instituições públicas e Sociedade Civil Organizada (*Grupo C*), serão entregues Cartas de apresentação do BRT Aricanduva, nas quais deverão constar as seguintes informações:

- Início das obras, incluindo frentes e prazos previstos para cada fase;
- Apresentação das empreiteiras contratadas;
- Resumo dos principais impactos decorrentes da obra;
- Divulgação dos canais de comunicação (conforme descritos adiante);
- Apresentação dos funcionários autorizados a responder pela empresa.

Junto à população (*Grupos A e B*), serão realizadas reuniões nas comunidades para que a SIURB/SPObras e as empresas responsáveis pela execução das obras sejam apresentadas. Nessas reuniões, a equipe que representa o empreendimento explicará aos moradores sobre a finalidade do BRT Aricanduva e etapas em que ocorrerão sua implantação.

Em paralelo a isso, outras atividades deverão ser realizadas:

Apresentação do empreendimento (através de folders e cartas de apresentação);

- Solicitação de autorização para registro de laudo fotográfico;
- Apresentação “porta a porta” do projeto para as comunidades da área de influência (conforme descrito abaixo).

Nas residências que por ventura não forem encontrados moradores, o material de divulgação também será deixado. Se nas visitas a serem realizadas os moradores solicitarem informações sobre o projeto, apontarem impactos negativos existentes ou apresentarem sugestões, todas as solicitações serão anotadas para esclarecimentos. Quando necessário, a equipe de comunicação irá mobilizar especialistas para o acompanhamento das visitas de retorno.

Componentes de comunicação

As ações inerentes ao Plano serão executadas considerando alocação dos recursos nos meios para realização das atividades, conforme os principais componentes descritos abaixo.

Escritório: Será disponibilizado na fase de implantação um escritório para a divulgação empreendimento, onde serão conduzidas ações de comunicação e interação social com os diversos públicos-alvo. Evidente que deverá ser prevista ampla divulgação desse escritório, informando a existência, serviços oferecidos e horários de atendimento ao público.

Sites, blogs, e redes sociais: No site oficial da Prefeitura de São Paulo, em blogs e em redes sociais estarão disponíveis para o público as seguintes informações: Notícias sobre o andamento das obras, boletins informativos; eventos pontuais que interfiram no dia-a-dia da população (tais como interrupções no fornecimento de serviços públicos ou desvios de trânsito); além de quaisquer outras informações que se mostrarem importantes ao projeto.

Também serão divulgados materiais e estudos realizados (tal como o RIMA), apresentações realizadas, etc. Através das seções “fale conosco” destes canais será possível fazer qualquer comunicação (reclamação, dúvidas, elogios ou sugestões) sobre o empreendimento.

Canais telefônicos: Além do canal direto do cidadão com a PMSP, através da Central 156,¹⁰ outros canais telefônicos do tipo “0800” serão abertos para facilitar a comunicação com as partes interessadas.

Oficinas, palestras e eventos: As oficinas serão realizadas tanto para o público interno quanto para o público externo, porém com conteúdos diferentes e adequados para cada público-alvo. Como exemplos de oficinas ao público interno estão os temas relacionados à integração de equipes; procedimentos e conceitos básicos relacionados à saúde, segurança e meio ambiente. Ao público externo, serão direcionadas oficinas tratando de todos os temas pertinentes aos impactos causados pelas obras, enfatizando-se sempre os canais de comunicação abertos com a população.

Visitas *in loco*: Os trabalhos de comunicação com o público externo terão caráter permanente, e envolverão visitas *in loco* pelas equipes de comunicação responsáveis pela interface com a comunidade. Os objetivos destas visitas serão: (i) informar regularmente a

¹⁰ A Central 156 da PMSP abrange o atendimento telefônico 24h para solicitações, reclamações e dúvidas sobre diversos assuntos relacionados à cidade de São Paulo. Conta também com canal via portal na internet, aplicativo para celulares e atendimento presencial.

população (Grupos A e B descritos acima) sobre o andamento das atividades de implantação do empreendimento; (ii) sanar dúvidas em relação às fases de obras e demais impactos causados com a implantação e operação do empreendimento; (iii) divulgar outras atividades que serão realizadas para a população, tal como a realização de oficinas, palestras, e outros eventos voltados ao engajamento das partes interessadas; e (iv) registrar e dar satisfações (feedback) para as pessoas contatadas.

Materiais de Divulgação: Para melhor comunicação com toda população, materiais de comunicação e identificação deverão ser concebido visando uniformização da linguagem. Isso inclui também materiais informativos, tais como: cartazes, cartilhas, folhetos, folders, murais, e dispositivos de isolamento de locais de obras (placas, cintas refletivas de segurança, cones), etc.

Abaixo alguns exemplos que poderão ser adotados:



Figura 5: Modelos de Folder e Cartaz para divulgação do BRT Aricanduva

Recursos e responsabilidades na implementação das atividades de envolvimento das partes interessadas

Assim, como para os demais Programas previstos no Plano de Gestão Ambiental das obras, entende-se que para a implementação do PEPI possam ser necessários alguns ajustes organizacionais nas estruturas das equipes voltadas à gestão ambiental do BRT Aricanduva. Estas reorganizações deverão ser concebidas na fase de planejamento do empreendimento, após a conclusão dos estudos ambientais e antes do início efetivo das obras.

A equipe responsável pelo PEPI deverá contar, minimamente, com:

- 01 Coordenador de Comunicação Social;
- 02 Profissionais de Comunicação Social para Público Externo (01 para atender proprietários e 01 para atender comunidade em geral);

- 02 Profissionais de Comunicação Social para Público Interno;
01 Auxiliar Administrativo para apoio geral a toda equipe.

No que diz respeito às responsabilidades do empreendedor, ressalta-se:

- As ações relativas à divulgação do empreendimento ocorrerão por meio de jornais e revistas locais, e quando for necessário maior abrangência, a divulgação será por meio da televisão e rádio. Nestes casos, ações de comunicação em massa que serão de responsabilidade da SIURB/SPObras; enquanto ações tidas como pontuais e de caráter orientativo (tais como impactos resultantes das frentes de obras) serão de responsabilidade das empresas executoras.
- Caberá à equipe de gestão ambiental da SIURB/SPObras estabelecer, junto à equipe responsável pela implementação do PEPI da(s) empresa(s) contratada(s), as diretrizes para sua implementação.
- Todo material de comunicação elaborado deverá ser submetido à SIURB/SPObras para aprovação antes do uso efetivo.

Mecanismo de queixas

Como descrito, os canais de comunicação previstos do PEPI poderão ser usados para divulgação do empreendimento e registro de queixas (reclamações e sugestões), da seguinte forma:

Escritório: Os atendimentos realizados no escritório deverão ser registrados por meio de formulários impressos, como o exemplo abaixo:

FICHA DE CADASTRO DE RECLAMAÇÃO / SUGESTÃO

Solicitar as seguintes informações:

- ✓ NOME COMPLETO DO USUÁRIO _____
- ✓ ENDEREÇO _____ NÚMERO _____
 BAIRRO _____ CIDADE _____ ESTADO _____
 PONTO DE REFERÊNCIA _____
- ✓ E-MAIL _____
- ✓ TELEFONE _____ CELULAR _____
- ✓ PERGUNTAR SE O USUÁRIO É:
 PROPRIETÁRIO INQUILINO

Nome: _____
 Endereço: _____
 Cidade: _____ SP _____

Nome: _____
 Endereço: _____
 Cidade: _____ SP _____

Nome: _____
 Endereço: _____
 Cidade: _____ SP _____

Nome: _____
 Endereço: _____
 Cidade: _____ SP _____

Nome: _____
 Endereço: _____
 Cidade: _____ SP _____

Figura 6: Modelos de Formulário para Cadastro de Reclamação / Sugestão

Sites, blogs, e redes sociais: Através das seções “fale conosco” destes canais será possível fazer reclamações, sobre o empreendimento.

Canais telefônicos: Além do canal direto do cidadão com a PMSP, através da Central 156, outros canais telefônicos do tipo “0800” serão abertos para facilitar o recebimento de queixas.

Oficinas, palestras e eventos: As oficinas, que tem caráter informativo, também poderão ser um canal para queixa da população. Além das levantadas e registradas de forma verbal ao longo das atividades, deverão estar disponíveis formulários para registros de queixas (como o proposto no modelo acima) em locais visíveis, como urnas para depósito dos formulários.

Visitas *in loco*: Durante as visitas realizadas, os agentes de Comunicação deverão ser claros e objetivos nos questionamentos sobre eventuais queixas identificadas. Seus registros poderão ser feitos através das anotações dos agentes, ou por meios do formulário, conforme a demanda do cidadão. Em ambos os casos, as queixas deverão constar no Relatório de Vistoria a ser finalizado pelo profissional responsável.

As queixas podem ser anônimas ou identificadas, mas independentemente da sua origem, sua resolução deverá ser conduzida da forma mais rápida e objetiva possível. Na medida do possível, o atendimento das queixas deverá ser sanado com medidas que envolvem

recursos e procedimentos inerentes à execução das obras, podendo ser solucionadas pelas empresas executoras, com apoio e acompanhamento da equipe responsável pelo PEPI.

No entanto, outras queixas (mesmo que de baixa complexidade) poderão envolver medidas que dizem respeito a assuntos tratados pelo governo (em qualquer âmbito). Nestes casos, a SIURB/SPObras deverá ser envolvida, fornecendo as diretrizes para sua resolução.

Estima-se trabalhar com um prazo de no máximo 05 dias entre o primeiro registro da queixa e a resposta ao interessado

A Figura 7 apresentada a seguir demonstra as etapas e diferentes áreas da PMSP envolvidas nas análises e respostas das queixas geradas pela população.

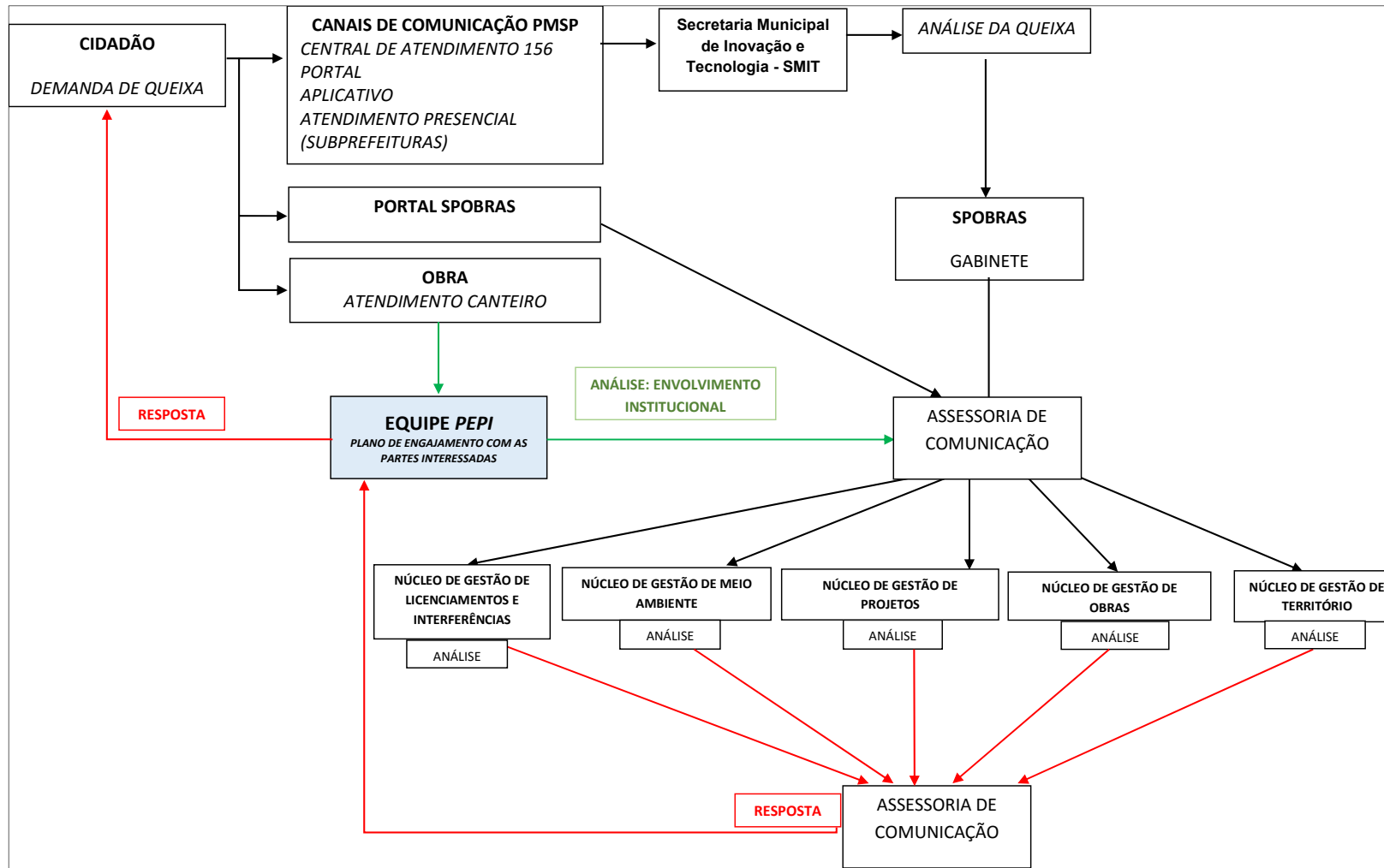


Figura 7: Fluxograma de análise e respostas a queixas

Monitoramento e preparação de relatórios

Para saber se o Plano está atendendo adequadamente a população e cumprindo seus objetivos, deverão ser elaborados relatórios trimestrais, apresentando um quantitativo mensal das solicitações da população, os problemas, críticas e sugestões juntamente com a resposta repassada aos mesmos. Além disso, o número de folders entregues, reuniões e palestras realizadas, também deverão ser informadas, juntamente com registros fotográficos.

Com todos esses materiais será possível verificar, por exemplo, o número de reclamações/solicitação mensais recebidas, e a quantidade de ações de divulgação realizadas, fazendo assim uma análise geral do Plano e melhorando questões que apresentarem possíveis fragilidades.

No que diz respeito ao acompanhamento sobre os objetivos do Plano, podem ser estabelecidas algumas formas de se monitorar as ações de divulgação de informações e as ações de recebimento de consultas.

Sobre as ações de divulgação de informações:

Monitorar a difusão e a circulação de informações sobre o empreendimento acompanhando sua repercussão entre os diversos públicos de interesse. Isso pode ser realizado, por exemplo, através do acompanhamento das discussões nas redes sociais.

- Atingir um grau mínimo de 80% de satisfação das populações em relação às ações de comunicação do empreendimento. Uma das formas de se mensurar isso é a realização de pesquisas de satisfação sobre a qualidade dos eventos de divulgação realizados.

Sobre as ações de recebimento de consultas e demandas:

- A meta é de promover o atendimento/tratamento, de 100% das demandas (dúvidas, reclamações e solicitações) relacionadas ao projeto, recebidas através dos canais de comunicação criados pelo empreendedor, com uma resolução satisfatória de 80%.
- Garantir o retorno às solicitações recebidas num período que não deve ultrapassar 48 horas em casos de emergência ou 20 dias para as demais solicitações.
- Obter nenhuma reclamação das comunidades das áreas de influência, com relação à conduta dos trabalhadores envolvidos nas obras.

O acompanhamento desses quesitos será por meio da apuração, caso a caso, de cada solicitação até seu desfecho, sendo disponibilizados no Site da SPObras este acompanhamento, além de atender as exigências do Licenciamento Ambiental, qual seja, encaminhar à Secretaria do Verde e Meio Ambiente relatórios periódicos de implementação dos Planos e/ou Programas Socioambientais, o que inclui o de Comunicação Social.