

Projeto São Paulo Corredor Aricanduva (P169140)

Plano de Engajamento com as Partes Interessadas

**Atualização
Novembro/2022**

Índice

1. Apresentação	3
2. Contextualização do BRT Aricanduva	3
3. Atividades realizadas e engajamento das partes interessadas	4
3.1 Elaboração de Estudo de Impacto Ambiental	4
3.2 Regras para Realização de Audiências Públicas	5
3.3 Emissão de Licença Ambiental Prévia e Exigências que Tratam do Envolvimento das Partes Interessadas	6
3.4 Emissão de Licença Ambiental de Instalação e Exigências que Tratam do Envolvimento das Partes Interessadas	7
3.5 Consultas, Audiências e Reuniões Realizadas durante o Processo de Licenciamento.....	8
3.6 Tratativas junto aos Conselhos Gestores - APA Parque e Fazenda do Carmo e Parque Natural Municipal Fazenda do Carmo.....	10
4. Identificação e análise das partes interessadas	11
5. Programa de Envolvimento das Partes Interessadas	14
5.1 Finalidade do Programa	14
5.2 Estratégias propostas para comunicação com as partes interessadas	14
5.3 Etapas de Desenvolvimento e Cronograma	15
5.4 Componentes de comunicação	17
5.5 Recursos e responsabilidades na implementação das atividades de envolvimento das partes interessadas	18
6. Mecanismo de queixas.....	19
7. Plano de Engajamento das Partes Interessadas.....	29
8. Monitoramento e preparação de relatórios BRT e COP	31

1. 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.

Igualmente ao BRT Aricanduva, serão estabelecidas estratégias qualificadas e articuladas baseadas em soluções inteligentes e interativas de difusão e monitoramento de informações sobre as características da instalação das “Obras do Novo Centro de Operações – COP. Assim, serão disponibilizados canais oficiais de comunicação e de interação entre o empreendedor e os segmentos direta e indiretamente envolvidos com o empreendimento, com prioridade no público das áreas de influência do mesmo.

A metodologia proposta para a operacionalização desse Programa será apoiada em dois blocos de ações, quais sejam: CAMPANHAS DE INFORMAÇÃO E CAMPANHAS INTERATIVAS.

Campanhas de Informação: Consistem na difusão de informações básicas a respeito do empreendimento e devem ser executadas em consonância com o cronograma de implantação da obra, sendo voltadas para os diversos públicos envolvidos. O desenvolvimento dessas campanhas deverá ser apoiado nos instrumentos de informação de divulgação: cartazes, folders, panfletos, boletins informativos, redes sociais, folhetos explicativos e outras soluções baseadas em tecnologia aplicáveis.

Campanhas Interativas: As campanhas interativas visam o planejamento e execução das atividades propostas no Programa que demandem o envolvimento da comunidade ou dos técnicos do Projeto, sempre buscando soluções baseadas em tecnologia que atentem para os preceitos e respeito socioambientais.

2. 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.

3. 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:

3.1 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.

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.*

3.2 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;*
- (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):

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.

- 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.*

3.3 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 nº 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);*
- (iii) *Poder Legislativo Municipal;*
- (iv) *Conselhos de Classe e Associações de representação profissional;*
- (v) *Universidades;*
- (vi) *Setor Comercial;*
- (vii) *Setor Industrial;*

(viii) Centrais Sindicais;

(ix) Organizações Não Governamentais ligadas à defesa do Meio Ambiente (divididas em sete Macro-Regiões da Cidade);

(x) Guarda Civil Metropolitana;

(xi) Polícia Militar.

A Licença Ambiental Prévia LAP nº 04/SVMA.G/2013 incorpora uma série de exigências ambientais em relação ao Projeto, entre elas a *Exigência nº 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 nº 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 e/ou revisão de Plantas 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 Reassentamento, também previsto no PBA.

3.4 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.

3.5 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:

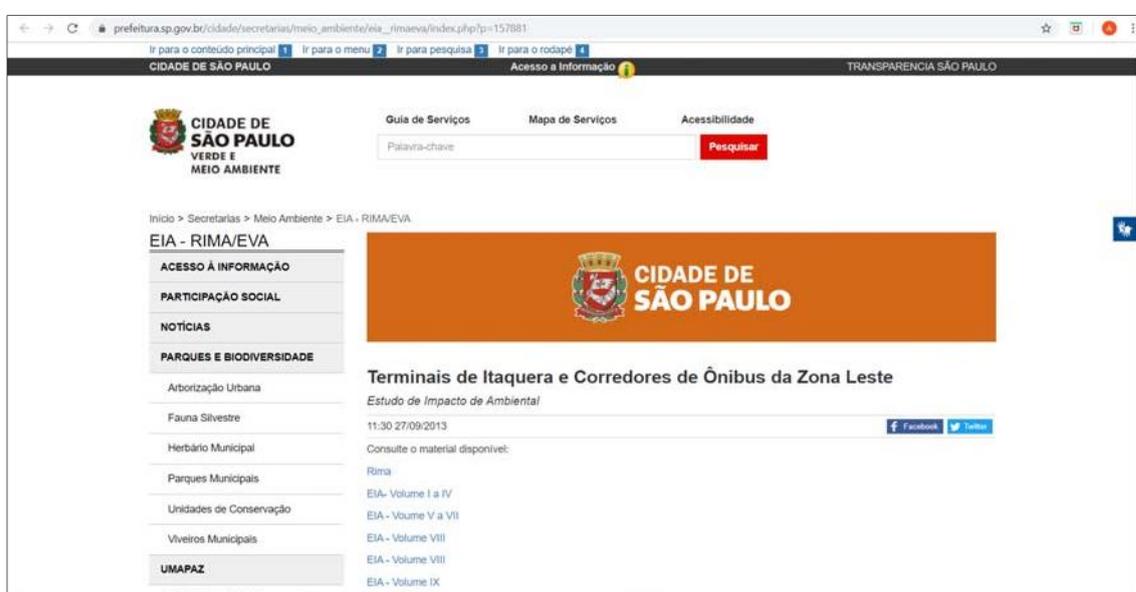


Figura 1: disponibilização do EIA Terminais de Itaquerã e Corredores da Zona Leste no portal da PMSP – Acesso em 14/11/19

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

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



Figura 2: 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 3: Notícia sobre Audiência Pública noticiada no portal da PMSP – Acesso em 11/11/19



Figura 4: Registro fotográfico de Audiência Pública de 03/10/2013 na Subprefeitura de Aricanduva

3.6 Tratativas junto aos Conselhos Gestores - APA Parque e Fazenda do Carmo e Parque Natural Municipal Fazenda do Carmo

Tendo em vista as perspectivas para implantação das obras do Corredor Aricanduva, foram retomadas as tratativas junto aos 02 (dois) Conselhos Gestores: o Conselho Gestor da APA Parque e Fazenda do Carmo, e o (ii) Conselho Gestor do Parque Natural Municipal Fazenda do Carmo, visando apresentação sobre o projeto para embasar a(s) manifestação do(s) Conselho(s) Gestor(es).

Neste sentido, foi realizada reunião com representantes dos Conselhos para alinhamento sobre o assunto e definição dos encaminhamentos, estabelecendo-se: (i) que será realizada apresentação do projeto, aos representantes dos Conselhos Gestores para esclarecimento de aspectos técnicos relativo à drenagem, geometria proposta, operação e implantação das paradas, além de outros assuntos pertinentes; (ii) que os membros dos Conselhos Gestores irão avaliar formas de aplicação de recursos para realização de medidas de compensação ambiental aplicáveis.



Figura 5: Registro fotográfico de Audiência Pública de Maio/2022 na Subprefeitura de Aricanduva

O Conselho Gestor do Parque Natural Municipal Fazenda do Carmo foi criado em 25/05/2016. Trata-se de um Conselho Gestor Consultivo, formado por representantes da Sociedade Civil e do Poder Público. É presidido pelo gestor(a) da unidade de conservação, representante da Divisão de Gestão de Unidades de Conservação da Secretaria do Verde e Meio Ambiente (SVMA). Seus membros são eleitos para um mandato de 02 (dois) anos, renovável por igual período .

Já o Conselho Gestor da APA Parque e Fazenda do Carmo, foi instituído pelo Artigo 15 do Decreto Estadual nº 37.678, de 20/10/1993, que aprova o regulamento da Área de Proteção Ambiental do Parque e Fazenda do Carmo. Atualmente, o Conselho encontra-se em processo de renovação.

As atividades de trabalho conjunto continuam nos próximos meses e os desdobramentos das ações para obtenção das respectivas anuências serão apresentados tão logo ocorram.

4. Identificação e análise das partes interessadas

Através da avaliação dos impactos ambientais apresentada nas AISAs do COP e do BRT (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 das obras do COP e do BRT e funcionários do complexo Santa Rita, local onde será implantado o COP.

(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 da AID⁸ do BRT Aricanduva e do COP

Composto pela população que reside e/ou que depende de atividades econômicas que se encontram dentro da Área de Influência Direta do BRT Aricanduva e do COP (incluindo RTD – Rede de Transmissão de Dados, que interliga o COP ao BRT) , 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 obra 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 e do COP

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. Também integra esse grupo a população geral da cidade de São Paulo, tendo em vista ser um empreendimento cujas informações são de interesse público. Será dada publicidade em todas as ações do poder público sobre o empreendimento, com foco nas seguintes informações:

- Detalhes sobre o empreendimento e benefícios esperados;
- Cronograma detalhado das obras indicando as áreas que sofrerão impactos;
- Impactos esperados e medidas mitigatórias que serão implantadas;
- Programação de desvios provisórios de tráfego e descrição dos itinerários;
- Indicação das vias locais que receberão tráfego de obra;

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)

- 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: Sociedade civil organizada

Este Grupo consiste de organizações que de alguma forma representam interesses da comunidade envolvida no empreendimento e da população como um todo. Esse grupo é composto por ONGs, Associações Comunitárias, Conselhos, Câmaras Temáticas e líderes informais das comunidades da área de influência do empreendimento. Exemplos de Conselhos e Câmaras Temáticas:

- CMTT - Conselho Municipal de Trânsito e Transporte;
- Câmara Temática de Bicicletas;
- CPM - Conselho Participativo Municipal - CPM - AF;
- CADES - Conselho Regional de Meio Ambiente, Desenvolvimento Sustentável e Cultura de Paz - AF;
- CPM - Conselho Participativo Municipal - Penha;
- CADES - Conselho Regional de Meio Ambiente, Desenvolvimento Sustentável e Cultura de Paz - Regional - Penha;
- CPM - Conselho Participativo Municipal - São Matheus;
- CADES - Conselho Regional de Meio Ambiente, Desenvolvimento Sustentável e Cultura de Paz - São Matheus;
- CPM - Conselho Participativo Municipal - CPM - Itaquera;
- CADES - Conselho Regional de Meio Ambiente, Desenvolvimento Sustentável e Cultura de Paz - Itaquera;
- CPM - Conselho Participativo Municipal - CPM - MO;
- CADES - Conselho Regional de Meio Ambiente, Desenvolvimento Sustentável e Cultura de Paz - MO;
- CONSEGs da região.

Para esse público serão transmitidas informações gerais, abrangendo todas as previstas para os Grupos A e B.

Grupo D: Órgãos do Poder Público e concessionárias de serviços públicos

É composto por órgãos do poder público das diferentes esferas, que tenham interface direta com o projeto em questão, tais como: CET – Companhia de Engenharia de Tráfego, SPTRANS – São Paulo Transporte, GIP – Gerência de Iluminação Pública, CPA – Comissão Permanente de Acessibilidade, SEHAB – Secretaria Municipal de Habitação, DESAP – Departamento de Desapropriações, DAEE – Departamento de Águas e Energia Elétrica, METRO – Companhia do Metropolitano, Corpo de Bombeiros; além de concessionárias de serviços públicos, tais como: SABESP, COMGAS, ENEL, ISACTEEP, TRANSPETRO, e operadoras de telecomunicações.

Para este público são feitas apresentações técnicas do empreendimento e solicitado fornecimento de diretrizes, cadastros atualizados de redes existentes aéreas e/ou subterrâneas, cópias de projetos colocalizados, e outras informações necessárias ao desenvolvimento dos projetos.

Posteriormente os projetos são encaminhados para ciência e/ou manifestação dos órgãos, com vistas à obtenção das aprovações necessárias para início das obras (além de TPOV, DVI, Outorga, etc.) bem como para notificação das concessionárias acerca da necessidade de eventual remanejamento e/ou enterramento de redes, em atenção à legislação municipal que versa sobre a utilização de vias públicas.

Quando do início das obras são feitas novas notificações informando cronograma previsto e solicitando o acompanhamento de representantes dos órgãos e das concessionárias, conforme a necessidade, assim como são realizadas reuniões periódicas para acompanhamento de eventuais serviços a cargos destas empresas. Ao término das obras, a depender da necessidade, as empresas são novamente contatadas para assinatura de termos de recebimento, obtenção de AVCB e outros.

5. Programa de Envolvimento das Partes Interessadas

5.1 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 os empreendedores (neste caso a PMSP, representada pela SIURB/SPObras e pela SMT/SPTTrans) e a comunidade a ser afetada, de maneira direta pela construção do BRT Aricanduva e pelo COP - cabeamento, competindo, respectivamente, à SIURB e à SMT.

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.

5.2 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 é necessário normatizar os procedimentos de comunicação social, garantindo que somente interlocutores autorizados transmitam as informações e que o façam de maneira congruente sem 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 e do COP, situando-os dentro do programa de corredores de ônibus da PMSP, nos meios de comunicação da Prefeitura de São Paulo (sites, redes sociais, jornal do ônibus), além de envio de press releases à Grande Imprensa e Imprensa de bairro, 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 visitas in loco 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 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;
- Realizar reuniões públicas para apresentar o empreendimento, a programação das obras e os compromissos sociais e ambientais.

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 neste material;
- Implantar e manter um sistema operacional de atendimento a consultas e reclamações, estabelecendo a meta de encaminhamento de respostas em até 48 horas para casos de emergência e 30 dias, prorrogável por igual período, nos demais casos, conforme a Lei Federal 13.460/2017 e o Decreto 58.426/2018, que dispõem sobre a Defesa do Usuário do Serviço Público. Por emergência, entende-se casos que icorram em dano, acidentes e/ou sinistros;
- Manter equipe de profissionais socio ambientais 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.

5.3 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

O processo de identificação das partes interessadas é um passo importante para formulação das estratégias de participação e o engajamento, devendo ser executado de forma contínua ao longo de todas as etapas do empreendimento. 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 neste documento.

Assim como a etapa descrita acima, esta também se desenvolverá durante o ciclo de vida do empreendimento. Eventualmente, com o andamento das obras e surgimento das demandas de engajamentos, novos Grupos poderão surgir e serem considerados na formulação de outras estratégias.

Este plano descreve todos os meios que serão utilizados para divulgação das informações relevantes, comunicação entre as instituições e as partes interessadas e recebimento e resposta às manifestações das partes interessadas a respeito do projeto.

As partes interessadas podem ser categorizadas por meio de uma matriz de interesse e influência. Dessa forma, dependendo do nível de interesse e influência de uma determinada parte, ambos classificados entre Alto, Médio ou Baixo, será possível alocá-las em um dos quatro níveis de interesse e traçar estratégias específicas voltadas para cada grupo. Os níveis de interesse são categorizados em:

- Informação: o engajamento será feito por meio de prestação e divulgação de informações verbais e escritas sobre o empreendimento;
- Consulta: o engajamento será feito por meio de recebimento e devolutivas de feedback e queixas sobre o empreendimento, bem como pedidos de considerações e/ou aprovações das instâncias pertinentes;
- Cooperação: o engajamento será por meio de prestação de informações verbais e escritas, bem como para necessidade de acompanhamento/vistorias/compatibilização de projetos de outras instâncias que tenham interface com o empreendimento;
- Acompanhamento: o engajamento será feito visando o acompanhamento de processos legais e práticos ligados ao empreendimento.

(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 relacionadas 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 e do COP, 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 no mínimo uma reunião com a comunidade em cada Subprefeitura abrangida pelo empreendimento (Aricanduva, Penha, Itaquera e São Mateus) para que a SIURB/SPObras e as empresas responsáveis pela execução das obras do BRT 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;

Durante a execução das obras, serão mantidos canais de comunicação para atendimento das demandas da comunidade.

5.4 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 para BRT e COP.

Escritório: Será disponibilizado na fase de implantação um escritório no canteiro de obras do BRT Aricanduva e um no COP para a divulgação do empreendimento, onde serão conduzidas ações de comunicação e interação social com os diversos públicos-alvo. Deverá ser prevista ampla divulgação desse escritório, informando a existência, serviços oferecidos e horários de atendimento ao público.

Sites e redes sociais (Instagram, Facebook e Twitter): No site oficial e redes sociais (Instagram, Facebook e Twitter) da SIURB e SPObras (para as obras do BRT), de SMT e SPTrans (para as obras do COP) estarão disponíveis para o público as seguintes informações de interesse da população, como notícias sobre o andamento das obras, benefícios esperados para a região e para a cidade, 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 no site da SPObras (www.spobras.sp.gov.br), da SIURB (<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/obras/>), e da SMT (<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/mobilidade/>) os materiais e estudos realizados, bem como a documentação exigida pelo Banco Mundial. Através das seções “Dúvidas e Sugestões” 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 SP 156 (COP e BRT)¹⁰, gerido pela Ouvidoria Geral do Município, outros canais telefônicos do tipo “0800”, cuja

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.

gestão será feita pelas equipes de Comunicação alocadas dentro dos canteiros de obra, serão abertos para facilitar a comunicação com as partes interessadas que precisem reportar problemas pontuais de obras, representando um atendimento mais local e rápido para atendimento dessas demandas.

Treinamentos: Serão destinados ao público interno de trabalhadores da obra. Para os trabalhadores que atenderão as demandas dos municípios no canteiro de obras, será oferecido treinamento da Ouvidoria Geral do Município, com as práticas recomendadas de atendimento ao público, além de treinamento para utilização de ferramenta digital para registro das queixas (KOBOTOOLBOX). Nesta ação, tanto para o BRT quanto para o COP, será preparado um material orientativo com as principais informações já disponíveis sobre a obra, no estilo FAQ, para auxiliar os atendentes no tratamento das demandas. Esses FAQ serão divulgados amplamente nos sites oficiais à medida em que forem sendo atualizados. Para os demais trabalhadores, serão oferecidos treinamento de concessionárias de serviço público, educação ambiental, segurança do trabalho (Saúde, Segurança e Meio Ambiente).

Visitas in loco: Com apoio de equipes das Secretarias Municipais da Habitação, de Desenvolvimento Econômico e Trabalho, de Assistência e Desenvolvimento Social e das Subprefeituras locais, serão realizadas visitas in loco para comunicação prévia aos ocupantes dos imóveis atingidos pelas desapropriações, cujas ações de comunicação serão definidas no Plano de Reassentamento. As equipes da Prefeitura com apoio da equipe de comunicação social contratada pela empreiteira também farão a entrega de folder institucional sobre as obras nas residências, comunidades e comércios locais com informações sobre o empreendimento e com os canais de comunicação criados para o recebimento de queixas.

Reuniões: Com apoio de equipes das Secretarias Municipais da Habitação, de Desenvolvimento Econômico e Trabalho, de Assistência e Desenvolvimento Social e das Subprefeituras locais serão identificadas as lideranças das comunidades existentes no eixo para realização de reuniões e outras ações de comunicação com esse público.

Materiais de Divulgação: Para melhor comunicação com toda população, materiais de comunicação e identificação deverão ser concebidos visando uniformização da linguagem. Isso inclui também materiais informativos, tais como: cartazes, cartilhas, folhetos, folders, murais etc.

Abaixo, alguns exemplos que poderão ser adotados:



Figura 6: Modelos de Folder e Cartaz para divulgação do BRT Aricanduva

5.5 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:

COP e cabeamento:

- A elaboração de todos os planos, programas e demais documentações de Gerenciamento Ambiental e Social são de responsabilidade da Contratada para Execução das Obras, que deve contemplar ao menos 01 Especialista Socioambiental;
- As documentações elaboradas pela Contratada para Execução das Obras devem ser supervisionados pela contratada responsável pela Supervisão Socioambiental da Instalação do COP, a qual também deve contemplar ao menos 01 Especialista Socioambiental;
- Todas as documentações geradas devem ser avaliadas e aprovadas previamente pela SPTrans/UGP antes da implementação.

BRT:

- 01 Coordenador de Comunicação Social, alocado no contrato de prestação de serviços técnicos de apoio à supervisão e fiscalização socioambiental do BRT;
- 02 Profissionais de Comunicação Social para Público Interno e Externo, a serem alocados nos contratos de execução de obras do BRT, para atendimento nos canteiros e;
- 01 Auxiliar Administrativo para apoio geral a toda equipe, alocado de prestação de serviços técnicos de apoio à supervisão e fiscalização socioambiental do BRT.

As equipes responsáveis pela execução do PEPI dedicadas ao BRT deverão se reportar diretamente à Assessoria de Comunicação da SPObras, que, por sua vez, deverá se reportar à UGP. A equipe de gestão ambiental e social da SIURB/SPObras/SMT/SPTrans orientará a equipe responsável PEPI da(s) empresa(s) contratada(s) sobre sua implementação seguindo as diretrizes já detalhadas neste documento. Todo material de comunicação elaborado deverá ser submetido à SIURB/SPObras/SMT/SPTrans para aprovação antes do uso efetivo.

6. Mecanismo de queixas

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

Canais de atendimento da PMSP: a Ouvidoria Geral do Município (OGM) receberá as queixas relativas aos empreendimentos por meio dos canais de Atendimento da Prefeitura SP156, cujo fluxograma de tratamento das demandas segue abaixo. Para isso, será criada Carta de Serviços específica para o BRT Aricanduva e COP. A SPObras, por meio de um ponto focal, receberá as demandas do BRT e a SPTrans receberá as demandas do COP, ambas advindas da OGM e as tratarão com as pastas responsáveis pelos diversos assuntos.

Carta de Serviços



Dados do responsável pelo serviço e informações complementares do serviço

Nome do ponto focal: Rebeca Vieira Policastro
E-mail: rpolicastro@spobras.sp.gov.br
Telefone: 11 3113-1524
Unidade responsável pelos serviços: UGP – Unidade Gerenciadora do Projeto do BRT Aricanduva
Id do serviço (se houver):
Link do serviço no Portal SP156 (se houver):
Tema e assunto para Portal SP156 (se houver): OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Quinta-feira, 31 de agosto de 2022

BRT Aricanduva e COP (Centro de Operações) – Informações, Reclamações, Denúncias, Elogios e Sugestões sobre a obra de implantação do BRT Aricanduva

O QUE É

É a solicitação de informação, serviço, reclamação, denúncia, elogio ou sugestão referentes a:

- Esclarecimentos acerca dos procedimentos de desapropriações vinculadas às obras do BRT Aricanduva a serem adotados para a aquisição ou liberação dos imóveis e áreas atingidas pelo empreendimento;
- Serviços de obra do BRT Aricanduva e COP e cronograma, incluindo frentes e prazos previstos para cada fase;
- Trânsito, bloqueios no tráfego, desvios de tráfego e implantação de novos itinerários;
- Interrupções de serviços em equipamentos públicos em decorrência das obras de implantação do BRT Aricanduva e do COP e planos de realocação dos serviços, com indicação de cronograma, locais de destino e meios de acesso (Educação, Saúde, Transportes e Trânsito etc.);
- Interrupções no fornecimento de serviços em decorrência das obras de implantação do BRT Aricanduva e do COP (energia, água, gás etc);
- Informações a respeito dos compromissos de mitigação dos impactos sociais e ambientais (**direcionar para o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - E-sic**)

QUANDO SOLICITAR

Quando identificar a necessidade de algum dos serviços/informações descritos acima.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer pessoa, anônima ou identificada.

Figura 7: Modelo de Carta de Serviços do BRT Aricanduva e COP (pág. 1.).

Carta de Serviços



REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES

Informações necessárias para solicitação:

- Endereço completo;
- Ponto de referência;
- Descrição da solicitação, reclamação ou denúncia;
- Informações prévias, se houver.

PRAZO MÁXIMO

48 horas em caso de emergência (acidente, dano ou sinistro).

Até 30 dias, prorrogável igual período, para as demais solicitações.

TAXAS OU PREÇO PÚBLICO

Gratuito.

CANAIS PARA SOLICITAR O SERVIÇO

Eletrônico:

- Portal de Atendimento SP156.

Presencial:

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([consulte os endereços das Praças de Atendimento das Subprefeituras](#)).
- Descomplica SP segunda a sexta-feira, das 08h às 17h ([consulte os endereços das unidades do Descomplica SP](#)).

Telefônico:

- Central SP156.

PRINCIPAIS ETAPAS

- 1) Solicitar o serviço por meio de algum dos canais da Prefeitura;
- 2) A solicitação é enviada para SPObras
- 3) Reclamação é respondida.

[A qualquer momento você pode usar o número de protocolo para acompanhar a prestação do serviço por meio da aba "Minhas Solicitações" do Portal SP156.](#)

LEGISLAÇÃO

- Lei Federal 13.460/2017 – Disciplina a Política de Defesa do Usuário do Serviço Público (link direciona para portal externo);
- Decreto 58.426/2018 – Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal (link direciona para portal externo).
- Lei Municipal Nº 15.056, de 08 de dezembro de 2009 – Competências e Atribuições da SPObras

ÓRGÃO RESPONSÁVEL

SPObras – São Paulo Obras.

Figura 8: Modelo de Carta de Serviços do BRT Aricanduva e COP (pág. 2.).

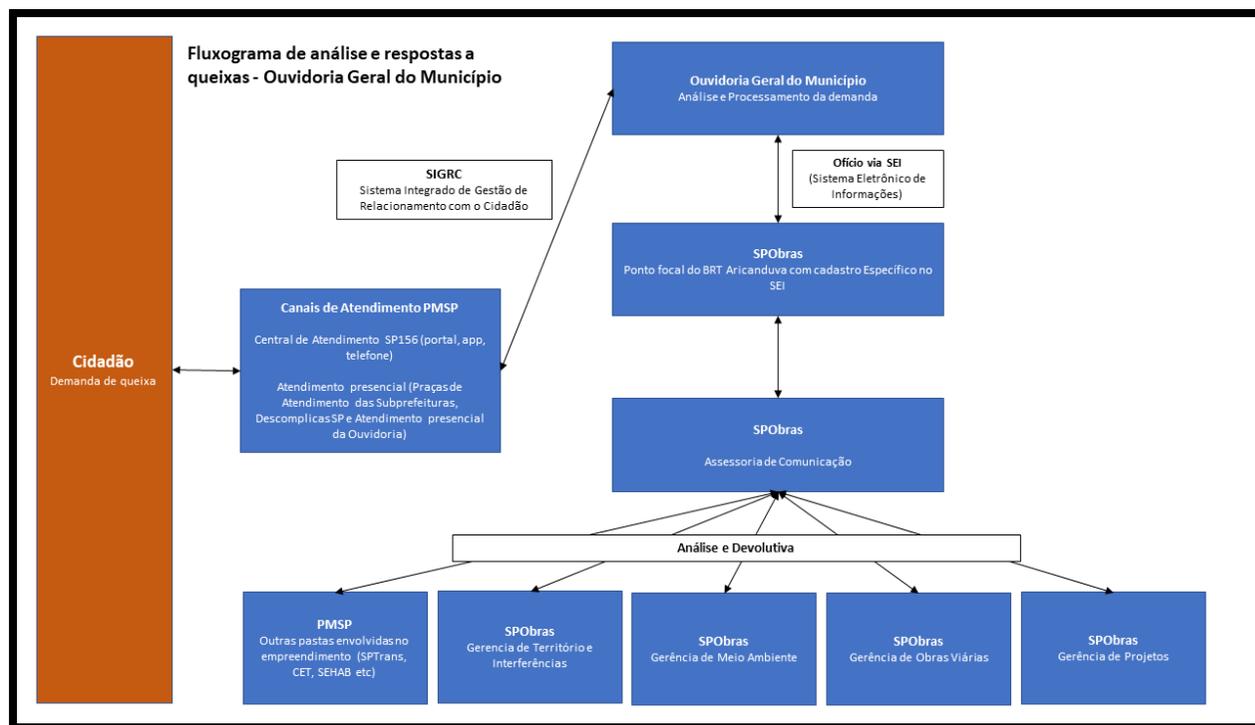


Figura 9: Fluxograma de análise e respostas a queixas do BRT – OGM

Escritório: Será instalado no canteiro de obras um escritório para atendimento da população mais diretamente afetada pelo empreendimento. Este atendimento ficará sob a gestão da equipe PEPI, cujo fluxograma de tratamento das demandas segue na figura 11. Os atendimentos realizados no escritório deverão ser registrados por meio de ferramenta digital (Ex: KOBOTOOLBOX) para tratamento das demandas e formulário impresso.

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 _____

Figura 10: Modelos de Formulário para Cadastro de Reclamação / Sugestão

Canal telefônico: Além do canal direto do cidadão com a PMSP, através da Central SP156, outro canal telefônico do tipo “0800” será aberto para facilitar o recebimento de queixas. Este atendimento ficará sob a gestão da equipe PEPI, cujo fluxograma de tratamento das demandas segue na figura 11.

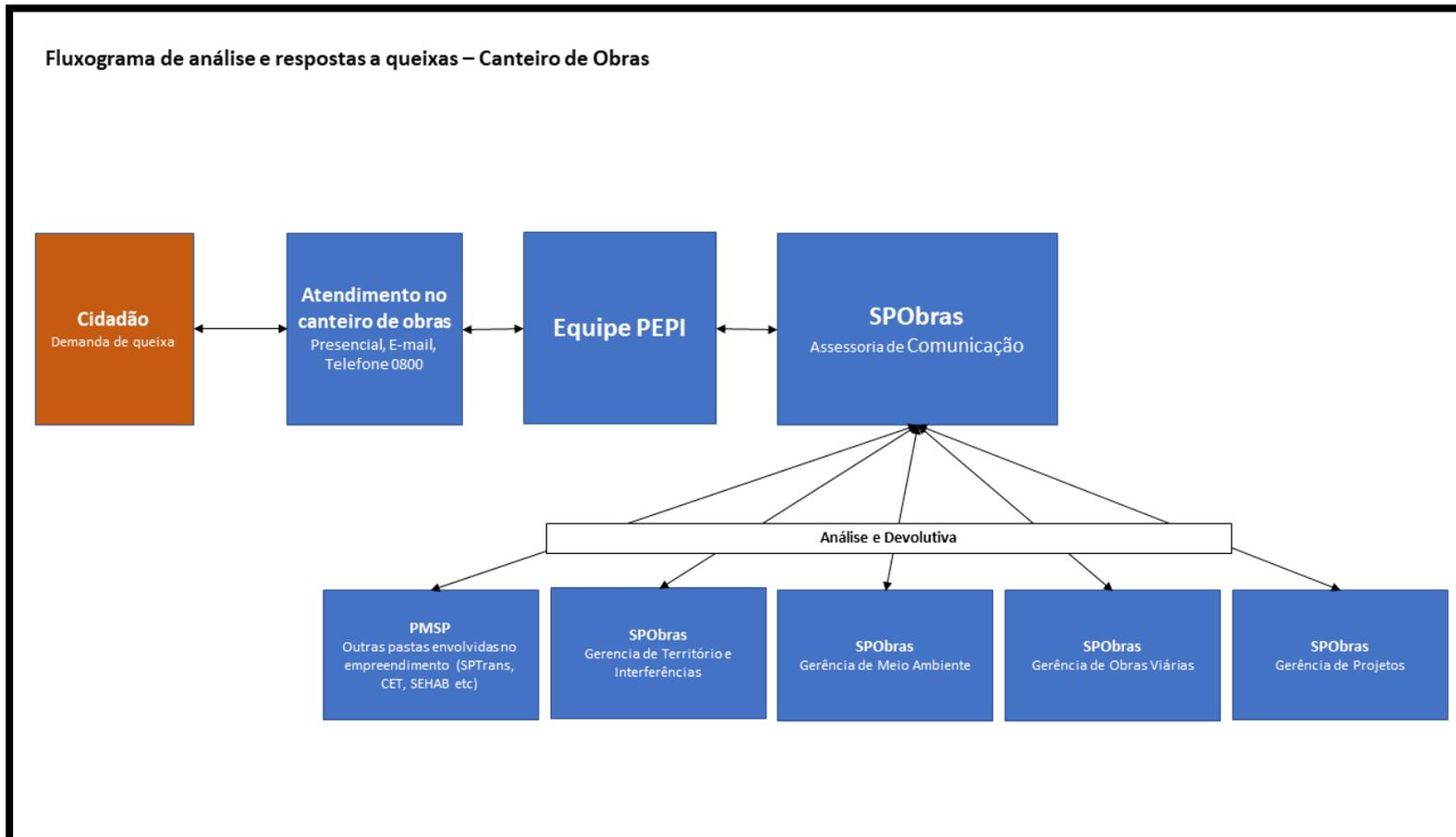


Figura 11: Fluxograma de análise e respostas a queixas – Escritório no Canteiro de Obras do BRT

Fluxograma de análise e respostas a queixas – SIURB e SPObras

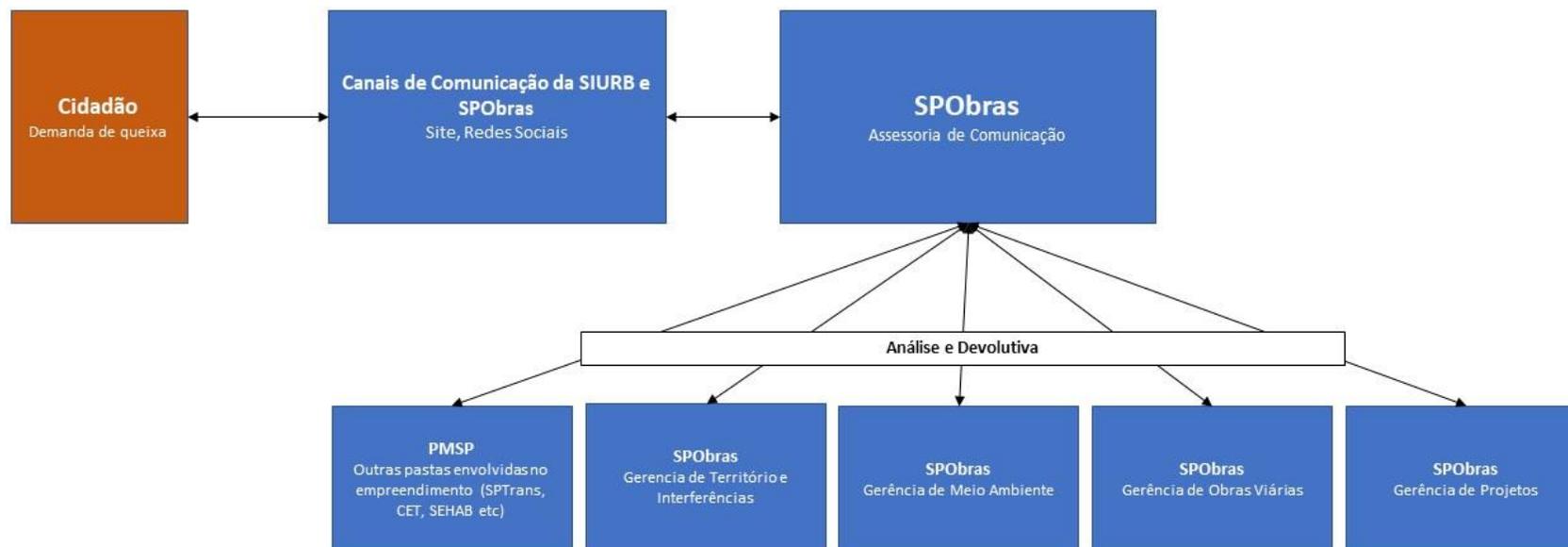


Figura 12: Fluxograma de análise e respostas a queixas do BRT – SPObras e SIURB

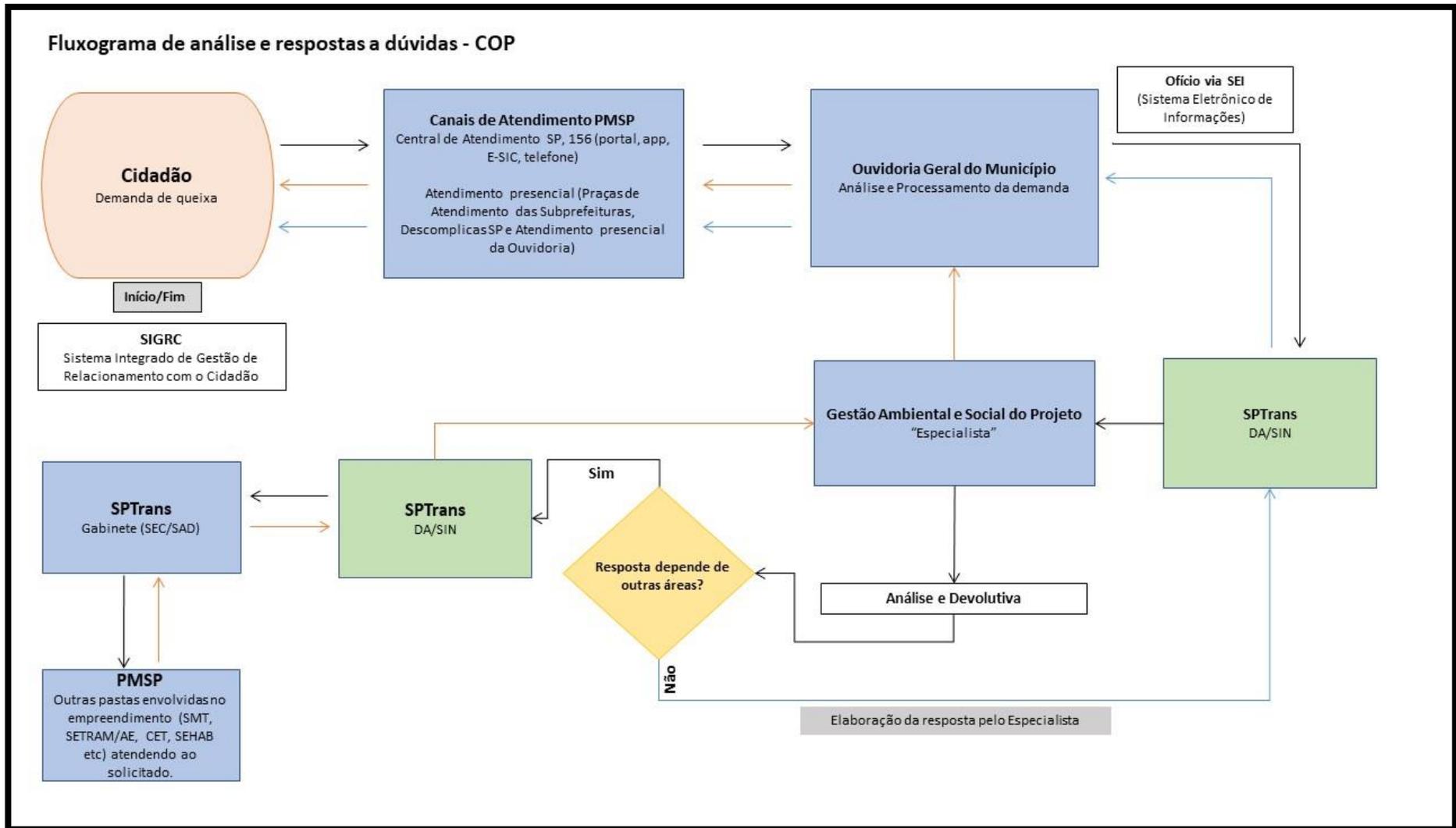


Figura 13: Fluxograma de análise e respostas a queixas do COP - OGM

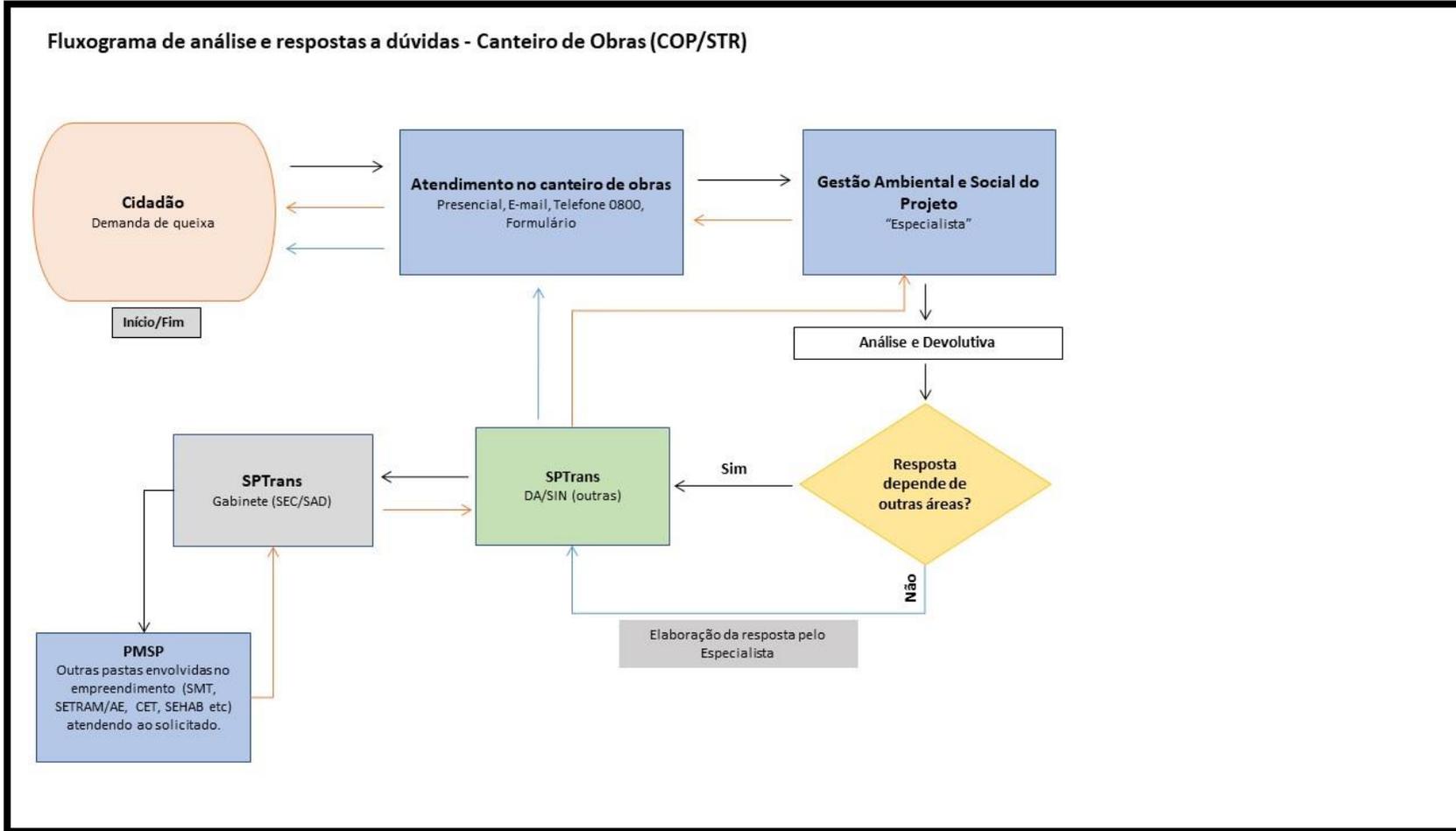


Figura 14: Fluxograma de análise e respostas a queixas do COP – Canteiro de Obras

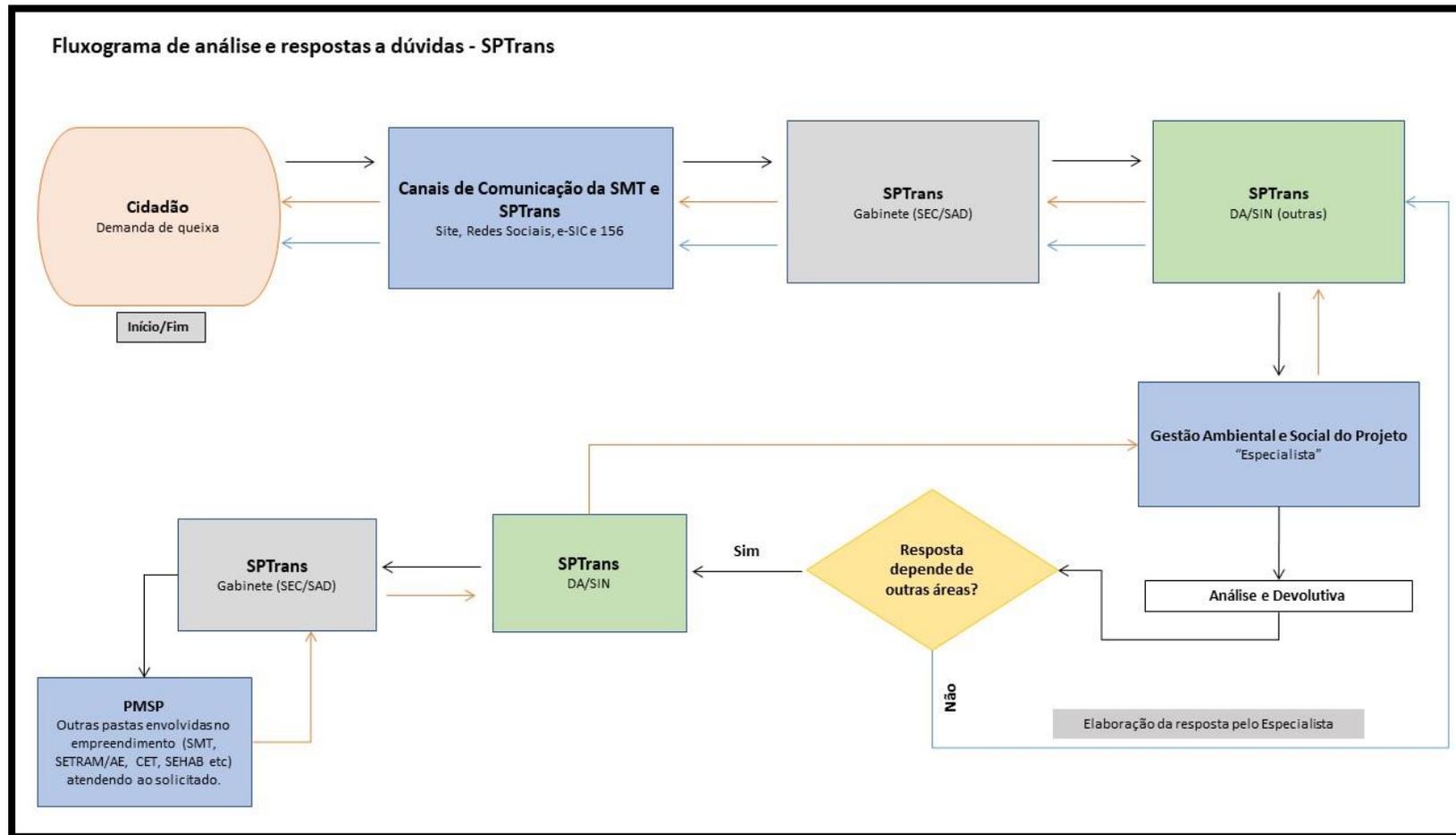


Figura 15: Fluxograma de análise e respostas a queixas do COP - SPTrans

Mecanismo de Queixas para trabalhadores das obras do COP e BRT: Será disponibilizado mecanismo de queixas a serem implantados pelas empreiteiras destinadas aos trabalhadores das obras, com garantia de confidencialidade e de resposta.

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, as respectivas pastas deverão ser envolvidas, fornecendo as diretrizes para sua resolução.

Os resultados das demandas recebidas deverão ser monitorados e apresentados, que deverão ser arquivados em diretório eletrônico apropriados pela executora, pela supervisora e pela SIURB/SPObras/SMT/SPTTrans.

7. Plano de Engajamento das Partes Interessadas

De forma a resumir e facilitar o monitoramento das ações de engajamento levantadas para o BRT Aricanduva, COP e cabeamento, foi elaborado um Quadro Resumo.

Quadro Resumo - Plano de Engajamento de Partes Interessadas - BRT Aricanduva e COP

Público-Alvo	Interesse	Influência	Tipo de Engajamento	Ação de Engajamento	Método Usado	Estágio do Projeto	Periodicidade	Responsável	Apoio
Expropriados	Alto	Baixo	Informação	Comunicação prévia aos ocupantes dos imóveis atingidos pelas desapropriações. Cadastro feito pela SEHAB.	Visitas in loco	Fase de planejamento - Antes do início das obras	Única, em princípio. E conforme necessidade de acesso aos imóveis para cadastramento e elaboração de material expropriatório.	SIURB/NDAP; Equipe a ser contratada pela gerenciadora e empreiteira para "programa de desapropriação e reassentamento"	SPObras, Subprefeituras, SEHAB
			Acompanhamento	Acompanhamento dos processos de desapropriações.	Acompanhamento às diligências dos oficiais de justiça.	Quando do cumprimento dos mandados de imissão na posse	Única, em princípio. E conforme necessidade de atendimento aos ocupantes	SIURB/NDAP; Equipe a ser contratada pela gerenciadora e empreiteira para "Programa de desapropriação e Reassentamento"	SPObras, PGM/DESAP
Lideranças comunitárias Sociedade civil organizada - Associações de Bairro, ONGs etc Comércio e Serviços locais existentes no eixo do empreendimento	Alto	Alto	Informação	Comunicação sobre o empreendimento, seus benefícios e impactos esperados.	Reunião Pública	Fase de planejamento - Antes do início das obras	Única, em princípio. E sob demanda.	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTTrans/SMT, Profissionais contratados pela gerenciadora e empreiteiras)	Subprefeituras, Agentes de Governo Local, SEHAB
				Informações sobre o empreendimento, seus benefícios, impactos esperados, canais de atendimento criados para recebimento de queixas.	Cartas de apresentação do empreendimento.	Fase de planejamento - Antes do início das obras	Única, em princípio.	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTTrans/SMT, Profissionais contratados pela gerenciadora e empreiteiras)	Subprefeituras, Agentes de Governo Local
				Informações sobre o empreendimento, seus benefícios, impactos esperados, canais de atendimento criados para recebimento de queixas.	Entrega de Folder Institucional.	Assim que as obras forem contratadas, antes de serem iniciadas	Única, em princípio.	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTTrans/SMT)	Subprefeituras, Agentes de Governo Local
				Informações sobre o progresso da obra e outros dados relevantes como interdições e desvios de tráfego.	Newsletter Eletrônica para envio ao mailing que será montado na etapa de mapeamento dos públicos. Poderá ser enviada por e-mail ou grupo de transmissão do Whatsapp.	Fase de implantação - durante a execução das obras	No mínimo, trimestral	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTTrans/SMT)	Profissionais de Comunicação contratados pela gerenciadora e empreiteiras

População Local	Alto	Alto	Informação	Apresentação do empreendimento nas Subprefeituras abrangidas pelo empreendimento (Aricanduva, Penha, Itaquera e São Mateus).	Reunião	Assim que as obras forem contratadas, antes de serem iniciadas	Única, em princípio. E sob demanda	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTrans/SMT)	Subprefeituras, Agentes de Governo Local
			Informação	Divulgação de informações sobre o empreendimento, seus benefícios, impactos esperados e canais de atendimento criados para recebimento de queixas.	Panfletagem de Folder Institucional; também serão deixados nas praças de atendimento das Subprefeituras para entrega ampla a quem recebe atendimento.	Assim que as obras forem contratadas, antes de serem iniciadas	Única, em princípio. E sob demanda.	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTrans/SMT)	Subprefeituras, Agentes de Governo Local, Profissionais de Comunicação contratados pela gerenciadora e empreiteira
			Informação	Recebimento e resposta a queixas, elogios, sugestões e pedidos de informação.	Instalação de escritório de atendimento à população nos canteiros de obra. Criação de telefone tipo 0800.	Fase de implantação - durante a execução das obras	Perene, durante a execução das obras	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTrans/SMT, Profissionais contratados pela gerenciadora e empreiteira)	Pastas da PMSP envolvidas no empreendimento
			Consulta	Receber feedback do atendimento presencial prestados nos canteiros de obra para melhorias.	Pesquisa de satisfação sobre o atendimento recebido por meio de aplicação de formulários. Caixas de sugestões (física e formulário online).	Fase de implantação - durante a execução das obras	Perene, durante a execução das obras	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTrans/SMT, Profissionais contratados pela gerenciadora e empreiteira)	Pastas da PMSP envolvidas no empreendimento
			Informação	Informações sobre o progresso da obra e outros dados relevantes, como interdições e desvios de tráfego.	Newsletter Eletrônica para envio ao mailing que será montado na etapa de mapeamento dos públicos. Poderá ser enviada por e-mail ou grupo de transmissão do Whatsapp.	Fase de planejamento e de implantação	No mínimo, trimestral	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTrans/SMT)	Profissionais de Comunicação contratados pela gerenciadora e empreiteiras
População Geral	Alto	Alto	Informação	Divulgação de informações sobre o empreendimento, seus benefícios, impactos esperados, evolução das etapas de obras, interdições e desvios de tráfego e canais de atendimento criados para recebimento de queixas.	Matérias informativas nos sites da SIURB/SPObras/SMT/SPTTr ans.	Fase de planejamento e de implantação	No mínimo, trimestral	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTrans/SMT)	Pastas da PMSP envolvidas no empreendimento
			Consulta	Recebimento de reclamação, dúvidas, elogios ou sugestões	Seção "Dúvidas e Sugestões" nos sites de SIURB/SPObras/SMT/SPTTr ans	Fase de planejamento e de implantação	Durante o ciclo de vida do empreendimento	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTrans/SMT)	-
			Informação	Divulgação de informações sobre o empreendimento, seus benefícios, impactos esperados, evolução das etapas de obras, interdições e desvios de tráfego e canais de atendimento criados para recebimento de queixas.	Veiculação no "Jornal do Ônibus"	Fase de implantação - durante a execução das obras	Semestral	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTrans/SMT)	SPTrans
			Consulta	Recebimento e resposta a queixas, elogios, sugestões e pedidos de informação.	Mecanismo de queixas via SP156 - Ouvidoria Geral do Município.	Fase de implantação - durante a execução das obras	Perene, durante a execução das obras	Ouvidoria Geral do Município e Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTrans/SMT)	Pastas da PMSP envolvidas no empreendimento
			Informação	Divulgação de informações sobre o empreendimento, seus benefícios, impactos esperados, evolução das etapas de obras, interdições e desvios de tráfego e canais de atendimento criados para recebimento de queixas.	Posts nas redes sociais da SIURB/SPOBRAS/SMT/SPTTr ans.	Fase de planejamento e de implantação	No mínimo, trimestral e conforme necessidade (no caso de novos desvios de tráfego, por exemplo)	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTrans/SMT, Profissionais contratados pela gerenciadora e empreiteira)	Pastas da PMSP envolvidas no empreendimento
Órgãos do Poder Público (Subprefeituras, Secretarias, Administração Indireta)	Alto	Alto	Informação	Apresentação do empreendimento e solicitação de fornecimento de diretrizes, cópias de projetos colocalizados, bem como cadastros atualizados de redes existentes (para orientar a elaboração dos projetos).	Reunião	Fase de planejamento	Única, em princípio.	SPObras e projetista	-
			Consulta	Ciência e/ou manifestação dos órgãos, conforme o caso.	Fornecimento dos projetos e pedido de devolutiva.	Fase final do projeto	Única, em princípio. E na medida da necessidade para obtenção das aprovações necessárias para início das obras.	SPObras e projetista	-
			Acompanhamento	Acompanhamento dos órgãos, conforme o caso.	Notificação do início da obra pública, pedido de acompanhamento.	Fase de implantação das obras	Única, em princípio. E na medida da necessidade de acompanhamento das obras.	SPObras e equipe a ser contratada pela gerenciadora e empreiteira para "Programa de Gestão de Interferências"	-
			Informação	Cientização dos órgãos.	Notificação da conclusão da obra pública.	Fase final das obras	Única, em princípio. E na medida da necessidade para obtenção dos termos de recebimento e demais documentos necessários para operação.	SPObras e equipe a ser contratada pela gerenciadora e empreiteira para "programa de Gestão de Interferências"	-

Concessionárias de serviços públicos	Alto	Alto	Informação	Apresentação do empreendimento e solicitação de fornecimento de cadastros atualizados das redes existentes aéreas e subterrâneas (para elaboração de cadastro unificado de redes e projeto de interferências).	Reunião	Fase inicial do projeto	Única, em princípio.	SPObras e projetista	-
			Cooperação	Necessidade de enterramento e/ou remanejamento de redes que apresentem interferência com a obra pública (nos termos da legislação municipal), bem com compatibilização de projetos, se for o caso.	Reunião e notificação	Fase final do projeto	Única, em princípio. E na medida da necessidade para viabilizar a compatibilização de projetos.	SPObras e projetista	-
			Cooperação	Informar início da obra pública, solicitando acompanhamento das concessionárias, principalmente na fase de escavações.	Notificação	Fase inicial das obras	Única, em princípio. E na medida da necessidade para viabilizar a execução dos serviços de remanejamento de acordo com cronograma da obra pública.	SPObras e equipe a ser contratada pela gerenciadora e empreiteira para "programa de gestão de interferências"	-
			Cooperação	Acompanhamento das obras de enterramento e/ou remanejamento de redes a cargo das concessionárias.	Reuniões e vistorias	Fase de implantação das obras	Quinzenais, em princípio.	Equipe a ser contratada pela gerenciadora e empreiteira para "programa de gestão de interferências"	SPObras
Grande Imprensa e Jornais de Bairro, Blogs, mídia especializada em mobilidade urbana	Alto	Alto	Informação	Divulgação de informações sobre o empreendimento, incluindo os benefícios pretendidos, impactos esperados, evolução das etapas de obras, interdições e desvios de tráfego e canais de atendimento criados para recebimento de queixas.	Releases	Em todas as etapas - pré obra e durante a obra	No mínimo, trimestral	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTTrans/SMT)	Assessorias de Imprensa das Subprefeituras que mantêm contato mais próximo junto a esse público Pastas da PMSP envolvidas no empreendimento
Conselhos e Câmaras temáticas	Alto	Médio	Informação	Divulgação de informações sobre o empreendimento.	Reunião	Quando do início de obras	Única, em princípio. E sob demanda.	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTTrans/SMT)	Pastas da PMSP envolvidas nos Conselhos e Câmaras
			Informação	Informações sobre o progresso da obra e outros dados relevantes.	Newsletter Eletrônica para envio ao mailing que será montado na etapa de mapeamento dos públicos.	Fase de implantação - durante a execução das obras	No mínimo, trimestral	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTTrans/SMT)	Profissionais de Comunicação contratados pela gerenciadora e empreiteiras
Público Interno - Empregados das obras do COP e do BRT	Alto	Médio	Informação	Divulgar programas de atendimento à população, gestão integrada da obra, procedimentos relacionados à Saúde, Segurança e Meio Ambiente.	Treinamentos e campanhas	Fase de implantação - durante a execução das obras	Perene, durante a execução das obras	Equipe PEPI (SIURB/SPObras, SPTTrans/SMT), Empreiteiras contratadas	Ouvidoria Geral do Município
			Informação	Mecanismo de queixa - Fornecer meios acessíveis aos trabalhadores do projeto para exporem preocupações e denúncias no local de trabalho.	Disponibilização de placas informativas assegurando informações básicas dando ênfase ao Mecanismos de queixas e reclamações a serem implantados pelas empreiteiras, com garantia de confidencialidade e de resposta.	Fase de implantação - durante a execução das obras	Perene, durante a execução das obras	Empreiteiras contratadas	SIURB/SPOBRAS/SMT/SPTrans

8. Monitoramento e preparação de relatórios BRT e COP

Para saber se o Plano está atendendo adequadamente a população e cumprindo seus objetivos, deverão ser elaborados relatórios semestrais, sob coordenação da UGP, apresentando um quantitativo mensal das solicitações da população, os problemas, críticas e sugestões juntamente com a resposta repassada aos mesmos, materiais divulgados, reuniões realizadas, juntamente com registros fotográficos.

Com todos esses materiais será possível verificar, por exemplo, o número de reclamações/solicitações 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 da população 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 30 dias, prorrogável por igual período, 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 disponibilizado nos Sites da SIURB/SPObras/SMT/SPTrans 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.