

**PROGRAMA DE SANEAMENTO BÁSICO SUSTENTÁVEL DE JOINVILLE**  
**PROSAJ**  
**BR-L1594**

**SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA - SAA**  
**PLANO DE CONSULTA E PARTICIPAÇÃO DE PARTES INTERESSADAS**

**Maio de 2022**

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

---

## CRÉDITOS

**BID – BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO**

**Consultor**

Marcelo da Costa

## SUMÁRIO

1. Introdução.....	4
2. Objetivo .....	4
3. Descrição do Programa .....	4
3.1.1. Área de Intervenção do Programa .....	5
3.1.1. Descrição das Intervenções Previstas .....	6
4. Princípios adotados no Plano de Engajamento.....	7
5. Abrangência .....	8
6. Identificação das Questões Prioritárias .....	9
7. Identificação dos atores e partes interessadas .....	10
8. Organização das Consultas públicas .....	10
8.1. Roteiro das Consultas .....	15
8.2. Gênero em desenvolvimento e vulneráveis .....	16
9. Recursos Alocados Previstos .....	17
9.1. Chamamento e Mobilização Social .....	17
9.1.1. Modelo de Convite Institucional .....	18
9.1.2. Modelo de Convite Lúdico – Presencial.....	18
9.1.3. Medidas de Segurança em caso de contato com a população (formato híbrido de consulta) .....	19
9.2. Recursos humanos.....	19
10. Comunicação Social – Estratégia Metodológica para a Preparação do Programa (Consultas Públicas) .....	19
10.1. Abordagem da Comunicação Social para Consultas Públicas .....	20
10.2. Recursos de comunicação existentes .....	21
10.2.1. Modelos da Comunicação e Mídia do Programa e do Chamamento ..	24
10.3. Atividades a serem desenvolvidas na Divulgação e Comunicação durante o Processo de Consultas Públicas da Preparação .....	24
10.3.1. Atividade 1 – Gestão da estratégia de comunicação do processo de Consultas Públicas para preparação do Programa .....	25
10.3.2. Atividade 2 – Elaboração de material de divulgação .....	25
10.3.3. Atividade 3 – Gestão da Comunicação na fase de preparação do PROGRAMA.....	25
ANEXO 1 – Matriz De Partes Interessadas.....	27

## 1. INTRODUÇÃO

O processo de engajamento de partes interessadas é um instrumento utilizado como elo entre os atores sociais, com a intenção de conjugar interesses da sociedade e do poder público, promovendo a sustentabilidade do negócio. Durante este processo propostas e críticas podem ser apresentadas, depoimentos podem ser colhidos, dúvidas podem ser esclarecidas. É ideal para ouvir as pessoas diretamente afetadas pelo tema em questão, bem como colher indicação de alternativas para solucionar eventuais conflitos, conforme a normativa nacional e estadual e da Política Ambiental e Social do BID, conforme expresso no Padrão de Desempenho Ambiental e Social - PDAS 10: Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações.

Neste contexto se insere a proposta de construir um canal de comunicação com público diretamente ou indiretamente afetado pelo **PROGRAMA DE SANEAMENTO BÁSICO SUSTENTÁVEL DE JOINVILLE - PROSAJ**.

O objetivo geral do PROSAJ é contribuir com a melhoria das condições ambientais e de salubridade da população no âmbito do Programa, por meio da melhoria e ampliação do acesso da população do município de Joinville aos serviços de infraestrutura sustentável de água e esgotamento sanitário.

## 2. OBJETIVO

O objetivo primordial deste Plano de Engajamento às Partes Interessadas é minimizar os impactos ambientais e sociais do PROSAJ através do estabelecimento de um canal de comunicação junto às comunidades diretamente afetadas pelas obras, construindo um processo de troca de informações que:

- (i) Possibilite ao executor (CAJ), ao Banco e demais equipes envolvidas nos projetos conhecer as particularidades das comunidades envolvidas, bem como suas necessidades, visando melhorar a obra e sua relação com a sociedade; e,
- (ii) Apresentar as obras e seus impactos para cada comunidade afetada pelos projetos, com o objetivo de levar ao conhecimento público informações sobre o que de fato significam tais obras em seu dia a dia, observando como pano de fundo o fato de que o ProsaJ tem por finalidade a melhoria das condições ambientais e de salubridade da população.

Os objetivos específicos do Programa são:

- (i) Ampliar a cobertura de abastecimento de água realizados de forma adequada à saúde pública, à conservação dos recursos naturais e à proteção do meio ambiente;
- (ii) Melhorar a eficiência operacional dos sistemas de água, por meio da modernização das instalações e da melhoria da eficiência energética;
- (iii) Melhorar o desempenho institucional da Companhia Águas de Joinville (CAJ) no âmbito da gestão comercial, da gestão operacional dos sistemas de abastecimento de água e da política de gênero; e
- (iv) Acelerar a digitalização e inovação tecnológica da CAJ.

## 3. DESCRIÇÃO DO PROGRAMA

A fim de cumprir com os objetivos do Programa, propõem-se as seguintes intervenções no Sistema de Abastecimento de Água de Joinville:

- (i) atingimento das metas previstas no marco legal de saneamento com relação ao abastecimento de água potável na cidade, com a implantação dos pacotes de obras de reparo e expansão da rede de abastecimento de água;
- (ii) fiscalização domiciliar das ligações de água; e
- (iii) redução dos custos operacionais no tratamento de água.

Essas intervenções estão estruturadas em quatro componentes:

- Componente 1: OBRAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO: Neste componente serão executadas obras para melhoria e ampliação no Tratamento, Adução e Distribuição do Sistema de Abastecimento de Água e Coleta e Transporte do Sistema de Esgotamento Sanitário da cidade de Joinville/SC. Os subcomponentes são:
  - i) Obras de abastecimento de água e
  - ii) Obras de esgotamento sanitário.
- Componente 2: MELHORIA DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL E DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS: Neste componente serão executadas obras para Modernização dos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, Medidas de Redução de Perdas e Medidas de Eficiência Energética. Os subcomponentes são:
  - i) Modernização dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário,
  - ii) Medidas de redução de perdas e
  - iii) Medidas de eficiência energética.
- Componente 3: FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL, DIGITALIZAÇÃO E INOVAÇÃO: Neste componente serão implementados Programas de Fortalecimento da Gestão e de Aceleração da Digitalização e Inovação da Companhia Águas de Joinville. Os subcomponentes são:
  - i) Programas de fortalecimento da gestão da CAJ; e,
  - ii) Programa de aceleração da digitalização e inovação.
- Componente 4: ENGENHARIA E ADMINISTRAÇÃO: No marco deste componente serão financiados o apoio ao gerenciamento do Programa, à supervisão das obras, à gestão ambiental e social, à elaboração de projetos técnicos e a contratação de Consultorias.

Desses quatro componentes, dois tem implicações relacionadas ao risco e impactos ambientais e sociais, sendo: **Componente 1: obras de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; e, Componente 2: melhoria da eficiência operacional e da qualidade dos serviços, se fazendo necessário um Plano de Engajamento**

### 3.1.1. Área de Intervenção do Programa

O PROSAJ está estruturado na modalidade de Obras Múltiplas, sendo composto por uma amostra representativa de obras (incluindo os aspectos ambientais e sociais) a ser definida durante o processo de preparação do Programa.

A tabela a seguir lista os projetos selecionados na Amostra Representativa relacionados com o SAA – Sistema de Abastecimento de Água.

**Tabela 1 – Projetos definidos na Amostra Representativa do PROSAJ para o SAA**

No.	Item da Amostra
1A	Construção da nova ETA Pirai Sul (inclui captação, adutora bruta e tratamento)
2A	Implantação de Adutoras de Água Tratada da ETA Pirai Sul
3A	Construção do novo Reservatório de água tratada- R9(*)
1M	Implantação de melhorias na ETA Cubatão
3M	Instalação de boosters, ventosas e registros com atuadores na região sul, de influência da nova ETA Pirai Sul
4M	Obras de adequação de redes de água nos setores R9, R11 e R12
1P	Obras dos projetos de redução de perdas de água da Região Sul (na área do contrato de performance)

(\*) Trata-se de uma torre ou tanque elevado, não estando relacionado a represas com barramento ou barragem em corpos hídricos.

### 3.1.1. Descrição das Intervenções Previstas

**Projeto 1A- Construção da nova ETA Pirai Sul (inclui captação, adutora bruta e tratamento).** Construção de nova estação de tratamento de água para ampliar a disponibilidade de água da região sul do município. O sistema de tratamento foi projetado para a vazão máxima de 750 l/s, com previsão de início de operação para o ano de 2026 e estimativa de atendimento de 150.000 habitantes. É prevista uma futura ampliação, conforme demanda, passando para uma vazão máxima de 1.000 l/s, atendendo uma população estimada de 230.000 habitantes. O sistema é composto por captação, recalque e adução de água bruta, estação de tratamento de água, estação de tratamento do lodo e estação de recalque de água tratada. Quanto ao licenciamento, os estudos ambientais estão em andamento para requerer licença prévia. Os projetos básico e executivo serão contratados em conjunto com a obra na modalidade integrada. A nova ETA será construída em um terreno já adquirido pela CAJ. A captação será no Rio Pirai.

**Projeto 2A- Implantação de Adutoras de Água Tratada da ETA Pirai Sul.** Construção de adutoras e sub-adutoras, nos diâmetros 500mm, 600mm, 700mm e 900mm para transporte de água tratada proveniente da ETA Pirai Sul a ser encaminhada para os reservatórios R9, R11 e R12, população estimada de 150.000 habitantes. O projeto básico das adutoras e sub-adutoras está concluído totalizando extensão de 12,08km. Para este tipo de obra não será necessário licenciamento ambiental, a declaração de atividade não constante já foi emitida. A autorização de passagem sob a rodovia BR 101 não foi emitida. O projeto executivo será contratado em conjunto com a obra na modalidade semi-integrada.

**Projeto 3A - Construção do novo Reservatório de água tratada- R9.** Com a implantação das adutoras e sub-adutoras de água tratada da ETA Pirai Sul será necessário construir um novo reservatório denominado R9, para um volume de armazenamento de 6.000m<sup>3</sup>. Este reservatório contribuirá para reduzir e equilibrar os setores de abastecimentos R4 e R12, ambos na região sul da cidade. O projeto básico do reservatório está concluído. Esta obra é dispensada de licenciamento ambiental conforme declaração de atividade não constante já emitida. O projeto executivo será contratado em conjunto com a obra na modalidade semi-integrada.

**Projeto 1M - Implantação de melhorias na ETA Cubatão.** O projeto inclui, entre outros, a automação e a modernização da Estação de Tratamento de Lodo (ETL), substituição de bombas peristálticas, implantação de medidor de processo para cor aparente e pH, recuperação do sistema removedor de areia da captação, implantação

de usina geradora de hipoclorito de sódio, implantação de comportas com atuadores para o desarenador e modernização de filtros, compressores, linhas e válvulas de ar.

**Projeto 3M - Instalação de boosters, ventosas e registros com atuadores na região sul, de influência da nova ETA Piraí Sul.** Instalação de boosters de médio e pequeno porte, 25cv e 5cv, com o objetivo de ajustar a pressão do sistema de distribuição em regiões específicas, melhorando assim a pressão nas regiões elevadas e possibilitando a redução de pressão para regiões baixas. Instalação de ventosas em diversos pontos da cidade para reduzir os pontos de rompimento de redes e melhorar a eficiência energética. Os registros com atuadores serão adquiridos para ampliar a atuação da Coordenação de Informação Operacional (CIOP), quanto a supervisão do sistema de abastecimento. Os estudos de concepção estão concluídos. Estas instalações são dispensadas de licenciamento ambiental, sendo apenas necessário solicitar declaração de atividade não constante e autorização de instalação dos boosters por autoridade competente. O projeto executivo será elaborado por equipe interna e a aquisição de equipamentos demanda elaboração de especificação técnica de equipamento.

**Projeto 4M - Obras de adequação de redes de água nos setores R9, R11 e R12.** Execução de redes de água de macro distribuição com o objetivo de estruturar os setores de abastecimento em função da construção das adutoras de água tratada da ETA Piraí Sul e novo reservatório R9. A implantação destas redes permitirá o aprimoramento da setorização destas áreas de abastecimento. O projeto básico está concluído, totalizando 25,31 km de redes. Estas obras são dispensadas de licenciamento ambiental, sendo apenas necessário solicitar declaração de atividade não constante. O projeto executivo será contratado em conjunto com a obra na modalidade semi-integrada.

**Projeto 1P - Obras dos projetos de redução de perdas de água na Região Sul (na área do contrato de performance).** Considera investimentos voltados à redução de perdas reais causadas por vazamentos, implantação de setorização, controle de pressão e substituição de redes de distribuição. No contexto de redução de Perdas Reais, serão desenvolvidas as seguintes ações:

- (i) Substituição de Ramais (redução dos reparos nos ramais);
- (ii) Gestão de Registros Estratégicos (melhor controle das adutoras);
- (iii) Setorização e modulação de pressão com VRPs e ponto crítico;
- (iv) Monitoramento e Gestão do Abastecimento com Tecnologia 4.0;
- (v) Substituição de redes de distribuição com maior quantidade de vazamentos;
- (vi) Execução de melhorias na rede de distribuição (equipe interna). Todas as intervenções relacionadas ao controle e redução de perdas de água são dispensadas de licenciamento ambiental.

#### 4. PRINCÍPIOS ADOTADOS NO PLANO DE ENGAJAMENTO

O presente Plano de Engajamento está focado nos **Projetos de SAA** e possui uma proposta inclusiva: ou seja, os formatos e linguagem utilizados para a comunicação junto à população deverão se apresentar adequados para transmitir a informação ao público. É importante ressaltar que uma comunicação adequada procura preservar a integridade da informação, ao mesmo tempo que se adequa ao público-alvo, neste sentido os seguintes critérios devem ser adotados:

- A linguagem escrita deve ser simples e direta, evitando ao máximo termos técnicos e explicando-os quanto forem indispensáveis.

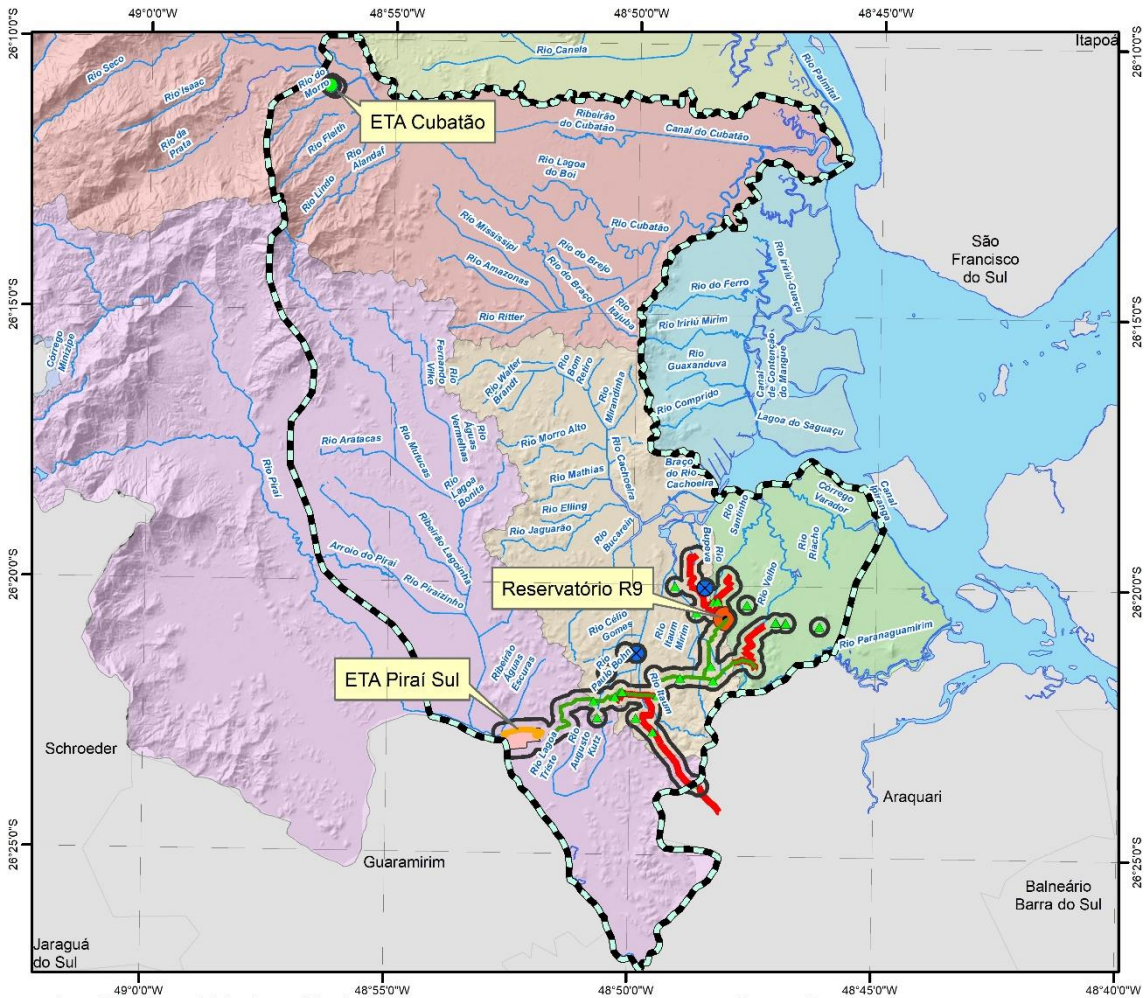
- Deverão, sempre que possível, ser apresentados exemplos didáticos (desenhos, fotos, animações) de forma a transmitir à população a realidade do que significam as obras que compõem cada Projeto.
- Qualquer atendimento a solicitações/reclamações da população deverá ser feito com paciência e a atenção para o devido entendimento da demanda. Atenção especial deverá ser dada aos idosos e portadores de necessidades especiais.
- As informações transmitidas ao público, independente do meio, devem ser simples, claras e transparentes.

## 5. ABRANGÊNCIA

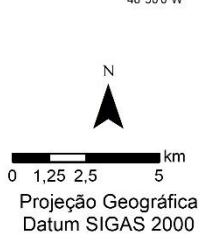
As consultas abrangem as representações das famílias residentes nas áreas atendidas pelos Projetos **Projeto 1A- Construção da nova ETA Pirai Sul (inclui captação, adutora bruta e tratamento); Projeto 2A- Implantação de Adutoras de Água Tratada da ETA Pirai Sul; Projeto 3A - Construção do novo Reservatório de água tratada-R9; Projeto 1M - Implantação de melhorias na ETA Cubatão; Projeto 3M - Instalação de boosters, ventosas e registros com atuadores na região sul, de influência da nova ETA Pirai Sul; Projeto 4M - Obras de adequação de redes de água nos setores R9, R11 e R12; Projeto 1P - Obras dos projetos de redução de perdas de água na Região Sul (na área do contrato de performance)**, conforme pode ser observado na figura a seguir.



**Figura 1 –Abrangência da Amostra Representativa do Programa**



Fonte: SIMGEO, Prefeitura de Joinville, 2022 (consulta)



- Legenda**
- Área de Influência Indireta Meios Físico e Biótico - SAA Amostra
  - Área de Influência Direta - SAA Amostra
  - Hidrografia
  - ETA Cubatão
  - Registros
  - Booster
  - Adutora ETA Pirai Sul
  - Captação Adutora de Água Bruta ETA Pirai Sul
  - Reservatório R9
  - Área Implantação ETA Pirai Sul
  - Adutoras - Água Tratada

**Bacias Hidrográficas**

- |           |                                 |              |
|-----------|---------------------------------|--------------|
| CACHOEIRA | INDEPENDENTES DA VERTENTE LESTE | ITAPOCUZINHO |
| CUBATÃO   | INDEPENDENTES DA VERTENTE SUL   | PALMITAL     |
|           |                                 | PIRAI        |

Fonte: CAJ, 2022.

**6. IDENTIFICAÇÃO DAS QUESTÕES PRIORITÁRIAS**

Para as consultas, deve-se abordar os impactos socioambientais benéficos e adversos dos projetos, e que sejam relevantes na discussão com o público.

No geral, as seguintes questões são antecipadas:

- Descrição do Projeto, com detalhamento dos itens permanentes que causam maiores preocupações (ruído, odor, risco de extravasamento, aumento da circulação de pessoas e automóveis, horário de funcionamento, etc);
- Dinâmica de trabalho das maiores interferências a serem realizadas na comunidade durante a obra versus as ações de mitigação e controle adotadas (lama, poeira, trânsito, abertura da vala, repavimentação, duração da obra.);
- Riscos de deslizamento ou acidentes;
- Pagamento por serviços essenciais (água e esgoto);
- Parcerias realizadas (obras alinhadas com o SEINFRA);
- Canais de comunicação.
- Principais riscos e impactos ambientais e sociais identificados
- Principais medidas de mitigação para atendimento aos impactos identificados

## **7. IDENTIFICAÇÃO DOS ATORES E PARTES INTERESSADAS**

A equipe da Coordenação Socioambiental juntamente com a Coordenação de Comunicação e Marketing possui uma matriz de representantes da comunidade para o engajamento nas Consultas Públicas, o qual é atualizada constantemente. A intenção é fortalecer os canais de comunicação da CAJ com a população da área e possibilitar a interlocução com a sociedade.

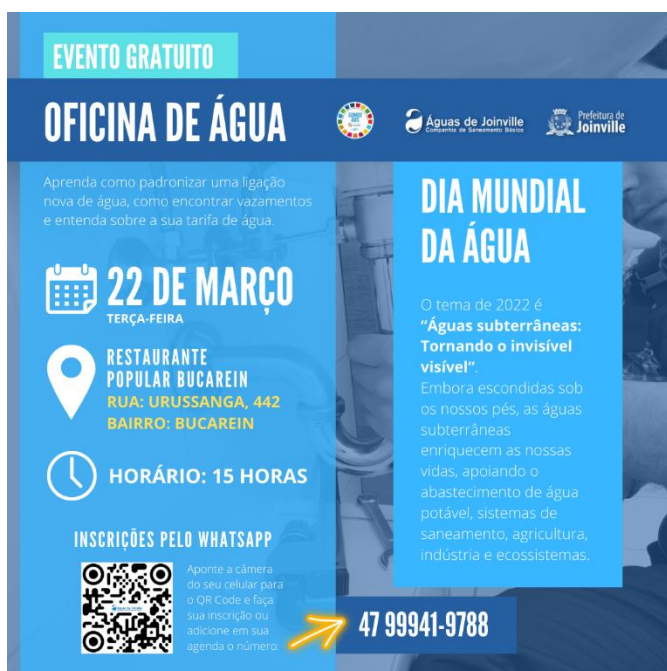
Esta matriz foi criada a partir do cadastro interno da Cia Águas de Joinville, pesquisas do google, contatos do CRAS – Centro de Referência de Assistência Social e articulações realizadas junto a comunidade.

A Matriz com a seleção de Partes Interessadas relacionadas aos projetos de SAA é apresentada no Anexo 1.

## **8. ORGANIZAÇÃO DAS CONSULTAS PÚBLICAS**

O Programa será difundido corpo-corpo, através da realização de articulações diretamente com a comunidade, além de 01 Consulta Pública a ser realizada para os projetos da Amostra Representativa. Também contará com veiculação de materiais informativos, como releases a serem encaminhados à imprensa e mídias sociais da CAJ, conforme modelos ilustrativos apresentados a seguir.

**Figura 2 – Modelo de Convite**



Fonte: CAJ, 2022

**Foto 1 – Foto da Oficina de Água no DMC Bucarein**



Fonte: CAJ, 2022

Figura 3 – Exemplo de material informativo divulgado na rede social da Cia Águas de Joinville



Fonte: CAJ, 2022

**Figura 4 – Exemplo de matéria veiculada na imprensa, fruto da distribuição de press-release**



Fonte: CAJ, 2022

Para a Consulta Pública, a estratégia de comunicação é sensibilizar a população e as lideranças da área sobre “o que são as consultas públicas” e “qual o papel da comunidade nessa fase de preparação do Programa” através de articulações específicas com os líderes comunitários listados na matriz de partes interessadas, além da veiculação de materiais informativos enviados à imprensa e divulgados nas mídias sociais. Durante esta articulação, será verificado junto à comunidade qual o melhor local, dia e horário para realização das Consultas Públicas.

Posterior a sensibilização, alinha-se o local, data e o horário da Consulta Pública. O local para Consulta deve ser amplo, coberto, possuir recursos para que a comunidade possa acompanhar a apresentação de forma confortável e ter acessibilidade.

Todos os protocolos que estiverem vigentes de prevenção à COVID devem ser seguidos: distanciamento social, locais arejados, disponibilização de álcool gel e exigência de máscaras.

Para conduzir a Consulta Pública é interessante a presença do responsável pelas articulações, pelas ações socioambientais, pela comunicação e pelo Projeto.

Produzido o material informativo, inicia-se o chamamento e a mobilização de como, quando e onde serão realizadas as consultas públicas, através de novas articulações com Secretarias do Estado e da Prefeitura Municipal, as lideranças e organizações presentes na matriz de partes interessadas no processo, impressão e fixação de cartazes nos comércios da área do Projeto, convites entregue através dos alunos da rede de ensino dos estabelecimentos de educação locais, informativos encaminhados via Whatsapp e a veiculação de materiais informativos através de releases enviados à imprensa e nas mídias sociais da CAJ. A divulgação será iniciada 21 dias antes da

realização da Consulta, mas, de forma paulatina as ações de comunicação serão implantadas. O chamamento para a consulta presencial será feito durante os 15 dias que antecederem a realização da consulta.

O chamamento das partes diretamente afetadas pelas obras será feito através de quatro formas de abordagem, a saber:

- Contato Ativo (via telefone/Whatsapp);
- Mensagem na conta de água (para partes afetadas que já são clientes CAJ);
- Através de carta / mala direta (para partes afetadas não clientes); e,
- Abordagem presencial “porta a porta”, com distribuição de folder informativo para partes críticas (vulneráveis, receptores sensíveis como escolas, hospitais).

Estes instrumentos deverão abordar brevemente: (i) o escopo do projeto; (ii) os impactos previstos nas fases do projeto; e, (iii) data e informação do evento de consulta pública.

A estratégia de engajamento para as consultas públicas terá maior ênfase nas partes interessadas relacionadas às obras de maior vultura, como a construção de ETA, implantação de adutoras, construção de reservatório e rede de água. As obras de menor vultura como melhorias de ETA intra site, instalação de booster, ventosas e registro e obras de redução de perdas de água terão ênfase do engajamento nas ferramentas de comunicação à distância, por mala direta, e-mail, etc. Apesar desta estratégia, toda a representação relevante das partes interessadas de todos os projetos será convidada para a consulta pública.

Uma versão de divulgação da Avaliação Ambiental e Social (AAS), do Marco de Gestão Ambiental e Social (MGAS) e do Plano de Gestão Ambiental e Social (PGAS) estarão disponíveis com antecedência mínima de uma semana da data da consulta pública, no site [www.aguasdejoinville.com.br](http://www.aguasdejoinville.com.br). Junto das minutas do EIAS, MGAS e PGAS, serão disponibilizadas apresentações explicativas em linguagem simples e didática, com informações sobre o PROSAJ, no que tange os seus objetivos, obras e suas tipologias propostas, riscos e impactos ambientais e sociais positivos e negativos do Programa referentes à sua implantação e operação.

Busca-se nas consultas a apresentação do Programa e dos documentos socioambientais e a captação de informações, anseios e dúvidas por parte da população. Ao final da consulta deve-se garantir a catalogação de evidências de sua realização, assim como do seu resultado, sendo a melhor forma a documentação do processo e a gravação do pleito.

Abaixo estão descritos os recursos e estrutura previstos para realização das consultas:

### **Consulta Pública**

Apresentando as versões preliminares dos documentos ambientais e sociais do processo de preparação do Prosaj, abarcando os principais temas relacionados às obras a serem realizadas. O processo de consulta deve ser dirigido às pessoas que estão na área diretamente afetada e/ou beneficiada pelo Programa, abarcando também públicos diversos, atores sociais, agentes governamentais, lideranças comunitárias, entre outros. O chamamento e mobilização deverão contemplar estratégias de comunicação direcionadas ao público-alvo destas consultas. A lista de convidados para as consultas públicas é apresentada na **Matriz de Partes Interessadas** expressa no **Anexo 1. co**

Características e objetivos, conforme segue:

- Consulta:

- **Local:** Estão sendo articuladas a possibilidade de realização em escola nas áreas de influência, mas, ainda não está definido o local.
- **Data e Horário:** Possivelmente entre 30/05 e 22/06, horário a definir
- **Tempo previsto:** 02 (duas) horas para cada consulta;
- **Sistemas audiovisuais:** Sistema de som, projetor e sistema de gravação;
- **Equipe:** CSA, CCM e GEX;
- **Público Preferencial:** Representantes de órgãos ambientais, Secretaria de Estado de Cultura e Economia; IPHAN, Ministério Público; Conselho Tutelar; Defesa Civil; Representações Institucionais, de escolas, de unidades de saúde; Empresários, Pastores e Padres da região; Líderes e Representantes da comunidade; Associações de moradores; Chefes de famílias; Comunidade geral.
- **Objetivo:** Apresentar o PROGRAMA; Apresentar o Projeto a ser executado na área da Consulta, observando as questões levantadas no item 6 – Identificação das questões prioritárias; Informar a duração das atividades do Projeto a ser executado na área da Consulta – cronograma simplificado (fase de preparação + fase de implantação + consultas) cuidando para não criar expectativa; Apresentar a versão preliminar dos documentos ambientais com a visão do BID, destacando os possíveis riscos e impactos preliminarmente observados e as propostas previstas para mitigá-los; Informar sobre o processo de envolvimento das partes interessadas do Projeto, destacando os possíveis canais disponibilizados para participação da comunidade e os meios para que as queixas possam ser apresentadas e abordadas; Abrir espaço, oportunidade, para manifestações e registrar essas, inclusive as respostas dadas na reunião; Abrir oportunidade para as pessoas se inscreverem na lista para receber informações sobre as consultas relevantes e canais para manifestação; Formalizar lista de presença dos participantes na reunião, fotos e outros registros da preparação da reunião; Realizar um documento síntese com todas as questões levantadas pelos participantes, as repostas dadas, descrevendo possíveis contribuições na melhoria do desenho do PROGRAMA.
- **Resultado Esperado:** Como resultado, espera-se informar a comunidade sobre o Programa e Projeto a ser realizado no local, obtendo informações que possam melhorar tanto o EIAS, quanto os projetos das obras, através do aproveitamento do conhecimento dos moradores locais e de outros atores que atuam localmente para enriquecer e melhorar os estudos.

A Consulta Pública será gravada e transmitida via internet.

### 8.1. Roteiro das Consultas

**Parte 1:** A Consulta será iniciada com uma breve abertura, contando com informações sobre os objetivos do evento, a programação e orientação sobre a forma de participação que estará disponível durante toda a apresentação por meio do espaço de comentários. Nesse momento, também será realizada a apresentação das entidades promotoras da Consulta: CAJ e BID.

**Parte 2:** Na sequência, será realizada uma apresentação do projeto, de forma sintética e objetiva, em linguagem corrente e acessível ao público geral, com o auxílio de recursos audiovisuais que facilitem o entendimento dos presentes, quando necessário. Um representante habilitado da CAJ fará a apresentação institucional, do projeto. Membros da equipe de planejamento, social, engenharia e meio ambiente da CAJ completam o grupo de especialistas para

esclarecimentos do projeto. Serão abordados os objetivos e justificativas do projeto, sua descrição e suas alternativas tecnológicas e locacionais.

**Parte 3: Socioambiental:** Os especialistas da CAJ transmitirão uma síntese dos resultados de diagnóstico social e ambiental da área de influência do programa; a descrição dos possíveis impactos ambientais da implantação e operação de atividades; a caracterização da qualidade ambiental futura da área de influência; a descrição do efeito esperado das medidas mitigadoras previstas em relação aos impactos negativos, mencionando aqueles que não puderem ser evitados; e o programa de acompanhamento e monitoramento dos impactos, indicando os responsáveis por sua execução.

**Parte 4:** Após a apresentação, será aberto espaço para ampliar a possibilidade de manifestação dos participantes presentes, expondo sua percepção do projeto, dúvidas e expectativas.

**Parte 5:** As respostas serão realizadas no decorrer da Consulta e as que por motivos técnicos ou de tempo não forem contempladas no momento, serão respondidas nos sites da CAJ. As perguntas serão respondidas, utilizando-se critério baseado na ordem da manifestação, questionamentos ou contribuições semelhantes, e relevância e complexidade ao escopo do pleito.

**Parte 7:** Por fim, serão apresentados os canais de comunicação para diálogo e resolução de questões, agradecimentos e encerramento do evento. Complementarmente, será informado ao final da sessão os canais que estarão disponíveis para recebimento de contribuições relacionadas ao escopo do Programa e dos documentos ambientais e sociais por um período de uma semana após o evento.

Obs.: A consulta será registrada com ata, gravações, fotografias para documentação e posterior revisão do material. A audiência será gravada e editada, com o objetivo de produzir documentos que comprovem a realização da consulta pública e as lições aprendidas pelo Programa durante a fase de consultas.

## **8.2. Gênero em desenvolvimento e vulneráveis**

Com relação à questão de gênero, buscando promover o processo de consulta pública às partes interessadas de modo democrático, igualitário e participativo, algumas diretrizes serão assumidas ao longo das ações de mobilização, chamamento e participação, de acordo com as necessidades e dificuldades mapeadas ao longo do processo de avaliação e análise das questões prioritárias que afetam a disponibilidade, acesso e participação de mulheres, LGBTQI+, idosos, comunidades indígenas e costeiras, etc ao longo do processo de Consultas Públicas.

A evolução dos processos de gestão na participação de gênero possibilita um resultado bastante satisfatório, apresentando participação efetiva e predominante de grupos desfavorecidos nas reuniões, oficinas e consultas realizadas.

As ações que ajudarão a promover a participação efetiva de tais grupos e serão adotadas para todo o processo de consultas públicas do PROGRAMA, são as seguintes:

- O processo de mobilização contempla e observa o papel de participação dos grupos mais desfavorecidos, tendo em vista, inclusive, o apresentado nas ações provenientes do cadastro e da consolidação do diagnóstico. A primeira estratégia é envolvê-los na fase de preparação, tornando-os protagonistas da sensibilização e participação das demais famílias no processo de consultas, atuando diretamente nas ações de campo e nas peças de comunicação a serem veiculadas.



- Em atendimento às necessidades para garantir a participação como tempo de ausência do imóvel, será oferecido: (i) o local da Consulta Pública será dentro da área do Projeto ou em local mais próximo ou de mais fácil acesso, visando menos tempo para o deslocamento e a facilidade de traslado até o local; e, (ii) será oferecido um espaço infantil para apoio aos cuidados das crianças no decorrer do evento, conforme a necessidade; (iii) serão disponibilizados dispositivos de acessibilidade e segurança para portadores de condições especiais; (iv) as equipes de trabalho serão todas orientadas para incorporar as questões associadas a gênero em desenvolvimento e vulneráveis.
- O trabalho social se balizará em eixos principais de atuação e, em cada um deles o público feminino e vulnerável será devidamente priorizado e contemplado, desde o trabalho de mobilização, organização e disseminação da informação à comunidade por meio do fortalecimento de ações de gestão participativa, promoção da cidadania, capacitações, educação socioambiental, monitoramento participativo e avaliação contínua das práticas aplicadas.
- Será oferecido apoio no local de atendimento anexo ao posto de atendimento CAJ que seja mais próximo da área do Projeto, no período de execução do evento de Consulta Pública, visando a orientação dos(as) comunitários(as) interessados(as) em participar, em especial, mulheres, idosos, comunidades tradicionais, LGBTQI+ e demais grupos vulneráveis identificados. Esta prática objetiva atender necessidades específicas e dificuldades que a comunidade, principalmente grupos vulneráveis, podem apresentar para acessar o processo de consultas virtuais, tendo em vista a limitação de acesso aos serviços de telecomunicações (internet), sobreposição de demandas domésticas, familiares e profissionais.
- Os tempos previstos de coleta de sugestões e comentários aos estudos ambientais e sociais e ao projeto de forma geral, foram ampliados, considerando o tempo reduzido pela sobreposição de tarefas domésticas e familiares, permitindo os grupos menos favorecidos e vulneráveis de participarem das consultas.
- Os espaços de coletas de informações, dúvidas e considerações estarão disponíveis à população antes, durante e até 15 dias após o evento, visando superar qualquer dificuldade de acesso às manifestações e respostas que ainda possam ocorrer.
- A participação efetiva de representações locais voltadas ao gênero em desenvolvimento será instigada através de convites direcionados às instituições e organizações sociais de defesa de cada grupo da área de influência do Programa.

É importante ter em conta que todo o processo de consultas ocorrerá de maneira presencial, com participação restrita, com estratégia de contenção à COVID-19, e que a experiência do primeiro processo de consultas possibilitará propor ajustes que possam reduzir qualquer dificuldade observada na primeira etapa, de forma a buscar resultados significativos e solidamente inclusivos.

## **9. RECURSOS ALOCADOS PREVISTOS**

A seguir são descritos os recursos a serem alocados para a preparação, chamamento e execução das consultas.

### **9.1. Chamamento e Mobilização Social**

O convite para os eventos será realizado através de conteúdos produzidos pela comunicação da CAJ, e divulgados nos meios convencionais, tais como; Rádio, televisão, portais de notícias, redes sociais, aplicativos de conversa e jornais impressos.

A mobilização dos interessados ainda tem reforço de forma presencial, realizado pela coordenação socioambiental, promove-se articulações com as principais lideranças e instiga-se a disseminação da informação.

Os conteúdos serão disponibilizados no site institucional <https://www.aguasdejoinville.com.br/>, e nas redes sociais *Instagram* e *Facebook* por meio do @aguasjille, além de serem disparados simultaneamente através de ferramentas como o *WhatsApp*, com antecedência mínima de 2 semanas da data dos eventos.

No período da divulgação e chamamento, será disponibilizado um canal de contribuições online para manifestação dos interessados - *Whatsapp* (47 99941-9788) que será divulgado em todas as mídias utilizadas pela estratégia de comunicação das Consultas Públicas e através das redes sociais já utilizadas pela CAJ.

De forma a atingir públicos específicos foram previstos dois modelos de Convite, conforme segue.

### 9.1.1. Modelo de Convite Institucional

Este convite será voltado a autarquias, empresas, secretarias etc. o convite será enviado especificamente por meio eletrônico (e-mail).

A Companhia Águas de Joinville - CAJ, por intermédio da XXXXXX, convida para a reunião de apresentação do PROGRAMA DE SANEAMENTO BÁSICO SUSTENTÁVEL DE JOINVILLE - PROSAJ, que discutirá os desdobramentos relacionados aos projetos previstos na região e seus investimentos, bem como as consequências e resultados de sua implantação.

O evento faz parte da fase de preparação e é realizado sob orientação e procedimentos da normativa nacional e estadual, bem como das Políticas de Salvaguardas Ambientais e Sociais do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID.

Data da reunião: XXXXXXXXXXXX

Horário: XXXXXXXXh

Local: XXXXXXXXXXXXXXXX

### 9.1.2. Modelo de Convite Lúdico – Presencial

“Este convite, voltado as Lideranças Comunitárias, representantes de Organizações Não Governamentais e afins, será entregue pelo whatsapp ou de forma impressa através das articulações. Haverá um trabalho de informação da importância da participação dos representantes para o Programa e para trazer mais aderência a realidade das comunidades.

A Companhia Águas de Joinville - CAJ, por intermédio da XXXXXX, convida a participar das Consultas Públicas que serão realizadas nos XXXXXX, às XX, no auditório XXXXXXXXXXXX.

A consulta pública terá como assunto a apresentação do PROGRAMA DE SANEAMENTO BÁSICO SUSTENTÁVEL DE JOINVILLE – PROSAJ, em fase de

preparação, e os desdobramentos relacionados aos projetos previstos e as consequências e resultados de sua implantação.

A SUA PARTICIPAÇÃO É IMPORTANTE, DÚVIDAS, QUEIXAS E SUGESTÕES  
PODEM SER REALIZADAS ATRAVÉS DO SITE

<http://www.XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/>

### **9.1.3. Medidas de Segurança em caso de contato com a população (formato híbrido de consulta)**

Para as situações em que o contato for inevitável, mesmo que somente entre duas pessoas, deve-se tomar as seguintes precauções:

- Monitorar periodicamente os membros das equipes de campo (febre, tosse, sintomas relacionados), devendo haver dispensa do colaborador ou encaminhamento ao sistema de saúde adequado caso apresente sintomas;
- Procurar manter a distância de 2 metros entre as pessoas, sempre utilizando EPI's adequados, como máscaras faciais;
- Disponibilização e fiscalização do uso de EPI e higienização: máscara, álcool em gel 70%;
- Isolamento social de membros da equipe que se encontram no grupo de risco (mais de 60 anos, diabetes, hipertensão, insuficiência renal crônica, doenças respiratórias crônicas, doenças cardiovasculares, entre outras semelhantes consideradas pelas autoridades sanitárias.)
- Paralisar, total ou parcialmente, as atividades para garantir a saúde e segurança dos membros da equipe e comunidade, em caso de emergência e agravamento da pandemia em situação crítica.

### **9.2. Recursos humanos**

A equipe para realizar a Comunicação Social é composta pela:

- 1) Coordenação de Comunicação e Marketing, o qual possui atualmente uma jornalista, uma assistente em suporte administrativo que realiza atividades de design, uma assistente em suporte administrativo que realiza atividades de comunicação e administrativas, dois estagiários de jornalismo e uma coordenadora de comunicação e marketing;
- 2) Coordenação Socioambiental, o qual possui atualmente 1 assistente social responsável pelo trabalho técnico social, 3 agentes socioambientais responsáveis pelas atividades socioambientais, 2 assistentes administrativos que apoiam as atividades no âmbito administrativo, 2 estagiários, sendo um de serviço social e outro de pedagogia e 1 coordenadora socioambiental.

Esta equipe poderá executar o Plano de Consulta e Programa de Comunicação.

## **10. COMUNICAÇÃO SOCIAL – ESTRATÉGIA METODOLÓGICA PARA A PREPARAÇÃO DO PROGRAMA (CONSULTAS PÚBLICAS)**

Este item visa dotar o Plano de Engajamento de métodos e conceitos que garantam o fluxo de informações entre o empreendedor e a população local a ser afetada, além de atores sociais interessados. Tais instrumentos de comunicação devem difundir de forma

adequada as informações relevantes dos projetos e atender aos questionamentos feitos pelas partes interessadas. Deve, portanto, atuar preventivamente na mitigação de dúvidas e questionamentos da população, além de promover a boa comunicação, relação institucional e explicitar as boas práticas e soluções adotadas às entidades governamentais e da sociedade civil atuantes, além dos formadores de opinião.

Destaca-se que as estratégias definidas aqui também subsidiarão e estarão válidas para a fase de execução do PROSAJ, contemplado no MGAS na forma de um Plano de Comunicação Social ou Plano de Engajamento de Partes Interessadas.

O Plano de Comunicação Social no âmbito do Engajamento de Partes Interessadas, tem o objetivo de viabilizar um canal de relacionamento direto e constante entre o empreendedor e as comunidades afetadas e aquelas situadas no entorno, com vistas a reduzir eventuais dúvidas sobre impactos associados ao empreendimento e que poderá ser posteriormente aproveitado no Plano de Comunicação do Programa.

Como objetivos específicos na comunicação do Processo de Consultas Públicas, destacam-se:

- Divulgação geral do empreendimento – Tornar público para a sociedade as informações básicas sobre o PROGRAMA, tais como: características das intervenções, as demandas existentes e, sobretudo, os benefícios a serem gerados, localizações e etapas de implantação;
- Divulgação das ações sociais e ambientais programadas – Divulgar e manter diálogo com as comunidades afetadas sobre os impactos potenciais previstos e os programas socioambientais a serem desenvolvidos, os requisitos de controle ambiental durante as obras, visando motivar a colaboração dos afetados e incentivá-los na busca de soluções mitigatórias;
- Coleta de contribuições, questionamentos e questões relevantes à avaliação ambiental e social do Programa, e promover a devolutiva satisfatória de tais manifestações;
- Reduzir dúvidas e anseios das partes interessadas e afetadas, promovendo transparência e divulgação de informações relacionadas e de interesse público;
- Servir como base para o Plano de Comunicação do Programa.

### **10.1. Abordagem da Comunicação Social para Consultas Públicas**

Para atingir de maneira eficaz os objetivos explicitados, os trabalhos ora propostos deverão abordar os temas a seguir apresentados:

- Informação Divulgável – Envolve o conjunto de ações e instrumentos de comunicação que objetivam informar os diferentes públicos sobre as características do empreendimento e suas especificações técnicas e construtivas, benefícios, impactos associados, adoção de medidas mitigadoras e desenvolvimento de ações socioambientais. Deve ser parte da divulgação institucional rotineira da CAJ, por meio da Coordenação de Comunicação e Marketing.
- Articulação – Abrange as ações de interação e comunicação desenvolvidas com o objetivo de estabelecer um relacionamento construtivo com a opinião pública regional e local, as instituições governamentais e, principalmente, com a população local, suas entidades representativas e lideranças, realizada por meio da Coordenação Socioambiental.

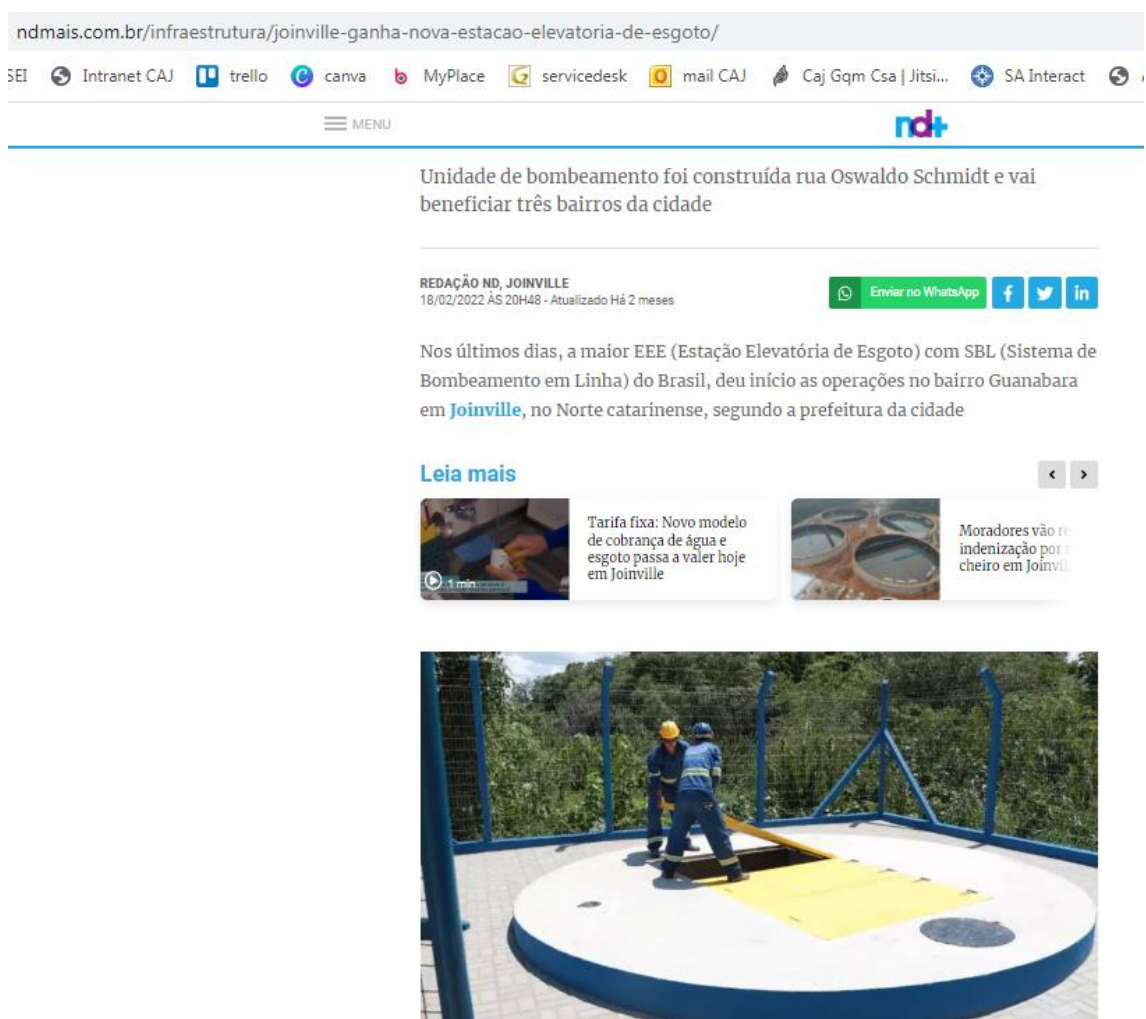
- Monitoramento e Avaliação – Envolvem o processo de acompanhamento, organização, arquivo e avaliação das ações de comunicação social em suas atividades de prestação de informações e captação e respostas a inquietações da comunidade, realizada por meio da Coordenação Socioambiental.

## 10.2. Recursos de comunicação existentes

A CAJ já dispõe de instrumentos de Comunicação Social para atendimento das demandas existentes nesta área e que serão disponibilizados para o presente Plano.

A CAJ possui uma Coordenação de Comunicação e Marketing que atua na divulgação das ações da Companhia, promovendo os programas que executa, através da divulgação e articulação de matérias jornalísticas positivas na mídia joinvillense e nacional, conforme imagem abaixo.

**Figura 5 – Divulgação da CAJ em Mídias Sociais**

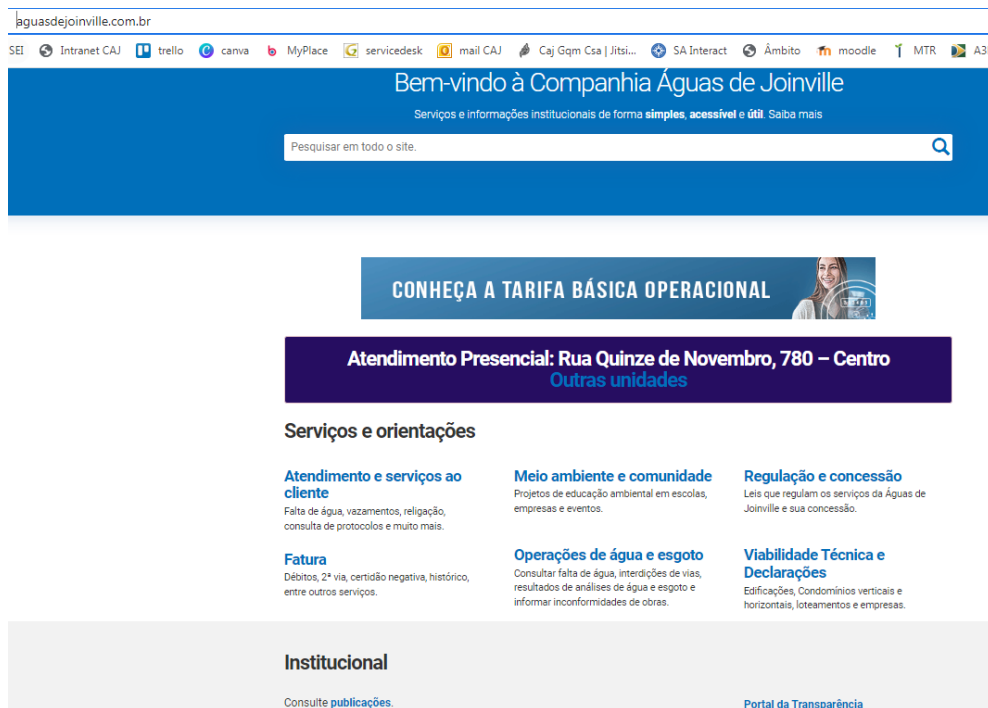


Fonte: [www.facebook.com](http://www.facebook.com)

A estratégia de comunicação para o dia da consulta pública será realizada através de banners virtuais informativos contendo *QRCode*, para que de maneira fácil e ecologicamente correta, o público tenha acesso a conteúdos digitais com informações pertinentes do projeto e das fases posteriores.

A CAJ conta com site para acesso de diversas informações por parte da população, conforme as figuras a seguir.

**Figura 6 – Site da CAJ**



Fonte:

Com relação a estrutura de comunicação existe um canal “Fale Conosco” no site da CAJ, onde podem ser enviadas mensagens de texto com contribuições, solicitações ou reclamações.

As mídias sociais existentes para divulgação e recepção de informações na CAJ são:

- Twitter: <https://twitter.com/aguasdejille>
- Facebook: <https://www.facebook.com/AguasdeJoinville>
- Instagram: <https://www.instagram.com/aguasjille/>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/companhia-%C3%A1guas-de-joinville-oficial/>

Por fim, a população também conta com o telefone: 115, whatsapp: 4799771-8115 para contribuições, solicitações e dúvidas.

**Figura 7 – Área “Fale Conosco” e demais ferramentas de comunicação**

aguasdejoinville.com.br/?page\_id=36675#Atendimento\_via\_e-mail

SEI Intranet CAJ trello canva MyPlace servicedesk mail CAJ Caj Gqm Csa | Jitsi... SA Interact Âmbito moodle MTR A3P

Águas de Joinville Companhia de Saneamento Básico

Autoatendimento A+ A- O

Buscar em todo o site

Companhia Águas de Joinville / Fale conosco

## Fale conosco

Você pode entrar em contato com a Companhia pelos seguintes canais:

- Autoatendimento via site
- Atendimento via central telefônica
- Atendimento via e-mail
- Atendimento via WhatsApp
- Unidades de atendimento presencial
- Sede administrativa

### Autoatendimento via site

Os serviços descritos abaixo estão disponíveis na sessão de Autoatendimento do nosso site.

- Emitir 2ª via da fatura;
- Solicitar religação de água;
- Informar falta de água;
- Informar vazamento;
- Informar problemas na pavimentação;
- Atualizar cadastro;
- Consultar débitos;
- Consultar histórico de consumo;
- Declaração de titularidade;
- Certidão negativa de débito (CND);
- Transferência de titularidade;
- Acompanhamento de processo administrativo;
- Ligação nova de esgoto;
- Deslocamento da ligação de esgoto;

### Atendimento via central telefônica

Fonte: [https://www.aguasdejoinville.com.br/?page\\_id=36675#Atendimento\\_via\\_e-mail](https://www.aguasdejoinville.com.br/?page_id=36675#Atendimento_via_e-mail)

**Figura 8 – Rodapé do site da CAJ, com canais de comunicação**

aguasdejoinville.com.br/?page\_id=36675#Atendimento\_via\_e-mail

SEI Intranet CAJ trello canva MyPlace servicedesk mail CAJ Caj Gqm Csa | Jitsi... SA Interact Âmbito moodle MTR A3P Sodem

Enviar

### Atendimento via WhatsApp

Adicione o número 47 99771-8115 em sua agenda de contatos.

### Unidades de atendimento presencial

Para agilizar seu atendimento, faça o agendamento pela central telefônica 115

**Centro:** Rua 15 de novembro, 780 – Centro, das 8h às 17h;

**Subprefeitura Leste:** Rua Albano Schmidt, 4932 – Comasa, das 8h às 12h;

**Subprefeitura Sudeste:** Rua Fátima, 2072 – Fátima, das 8h às 12h;

**Subprefeitura Nordeste:** Rua Theonesto Westrupp, 449 – Aventureiro, das 8h às 12h;

**Subprefeitura Pirabelraba:** Rua Joinville, 13.500 – Pirabelraba, das 7h30 às 12h e das 13h às 15h30.

### Sede administrativa

Somente para assuntos administrativos.

Rua XV de Novembro, 3950 – Bairro Glória.

Telefone: (47) 2105-1600

SIBAS 2025

Águas de Joinville Companhia de Saneamento Básico

Prefeitura de Joinville

115  
0800 723 0300  
(47) 99771-8115  
Fale conosco  
Relatar um problema do site  
Sobre o site

Fonte: CAJ, 2022

### 10.2.1. Modelos da Comunicação e Mídia do Programa e do Chamamento

De forma a construir um padrão gráfico que seja reconhecido por toda a comunidade não somente durante a fase de preparação, mas durante toda a vida do Programa, a área de comunicação está desenvolvendo material de mídia.

### 10.3. Atividades a serem desenvolvidas na Divulgação e Comunicação durante o Processo de Consultas Públicas da Preparação

A estratégia de divulgação e comunicação durante o processo de consultas públicas da preparação do PROGRAMA envolve atividades apresentadas neste item.:

É importante destacar que a comunicação pode ocorrer de três formas através dos canais/ferramentas já existentes e/ou estabelecidas neste Plano, sendo:

- **Forma Ativa:** O Mutuário é o emissor da mensagem, através de ferramentas de única via de informação (exemplo: informes, panfletos, anúncios em jornais). Nesta forma, a população não tem um canal para se posicionar ou responder.
- **Forma Passiva:** A população é o emissor da mensagem, recepcionada através dos canais de comunicação estabelecidos (ouvidoria, canais não interativos, funcionários e trabalhadores, jornais e revistas). Nesta forma a população envia uma informação.
- **Forma Dialógica:** promovida através de canais que proporcionam um diálogo interativo *on time* entre as partes (consultas públicas, entrevistas, canais interativos). Neste caso, o processo de comunicação se apresenta de fora mais dinâmica, com um diálogo mais aberto e espontâneo entre as partes.

A organização de todos os registros a serem feitos durante o processo de Consulta Pública Significativa será concentrada na Coordenação Socioambiental, que receberá dos diversos canais as informações relevantes para estruturação e consolidação do Relatório de Consultas Públicas Significativas, sejam em forma passiva, ativa ou dialógica.

As formas de registros do processo de Consulta Pública Significativa utilizadas envolvem fotos, cadastros, textos fornecidos através dos canais de manifestação com posterior consolidação em arquivo eletrônico (Word, Excel, vídeos, áudios).

O Relatório de Consultas Públicas Significativas do PROGRAMA apresentará de forma consolidada os seguintes itens:

- Descrição geral do Programa
- Princípios adotados nas consultas
- Registro da divulgação e chamamento
- Descrição dos locais de transmissão e realização das consultas
- Caracterização do perfil e público participante
- Contribuições e Manifestações (com respectivas respostas)
- Conclusão
- Registros (fotos, listas de presença ou cadastros etc.)



### **10.3.1. Atividade 1 – Gestão da estratégia de comunicação do processo de Consultas Públicas para preparação do Programa**

A equipe de comunicação social, estará responsável na Atividade 1 por:

- Organização e sistematização de informações técnicas utilizadas na preparação do material e documentos a serem divulgados para o chamamento das consultas, bem como de seus resultados;
- Da garantia de execução do cronograma de realização do processo de Consultas Públicas.
- Caracterização do público-alvo e mídias locais, com a manutenção e atualização do quadro de partes interessadas (*stakeholders*) apresentado em sua versão inicial no Anexo deste documento; Registro das manifestações e sugestões sobre os impactos, medidas de mitigação socioambiental e desenho do programa.
- Estruturação dos instrumentos de comunicação, peças publicitárias e canais de comunicação;
- Identidade visual do Programa.

### **10.3.2. Atividade 2 – Elaboração de material de divulgação**

Para divulgar as informações essenciais é necessário preparar material básico, com identidade visual própria a ser definida pela Coordenação de Comunicação e Marketing. Deverão ser elaborados materiais de divulgação adequados a cada público-alvo, tais como convites, cartazes, cartilhas, panfletos etc.

Este material configura apoio à divulgação de informações e comunicação prévia. O material poderá ser utilizado nas fases de execução das obras e implantação de programas socioambientais, no que for pertinente, de acordo com a aderência e conveniência.

### **10.3.3. Atividade 3 – Gestão da Comunicação na fase de preparação do PROGRAMA**

Conforme o Capítulo 10 deste documento, diversos mecanismos de comunicação serão utilizados na fase de preparação do PROGRAMA, estes mecanismos devem configurar e garantir a interconexão entre o executor e as Partes Interessadas, tornando eficiente o processo de conhecimento de questões que podem afligir a comunidade, bem como sua melhor resolução. Importante destacar que desde o processo de divulgação do Programa e do chamamento para as consultas públicas, os mecanismos disponíveis serão amplamente divulgados, incluindo seu período de funcionamento, alterações nos canais, possibilidades e temas de manifestação e orientações quanto ao processo de resposta.

É importante destacar que, por ser fase de preparação, as informações a serem disponibilizadas poderão apresentar caráter preliminar, até pela possibilidade de que contribuições da população possam gerar alterações, daí a necessidade de se gerir adequadamente as informações e solicitações dos canais de comunicação. Neste sentido se considera um roteiro mínimo, que poderá auxiliar a elaboração do Plano de Comunicação no PGAS:

- É importante a apresentação das características gerais dos empreendimentos que compõem Programa e das áreas de intervenção, suas localizações e principais benefícios a serem auferidos;

- Apresentação dos estudos socioambientais realizados, os principais impactos socioambientais identificados e programas elaborados para reduzir tais impactos. Neste caso, é importante destacar também os programas e ações voltados a evitar a perda de renda da população;
- Divulgação dos meios de comunicação direta com a CAJ, conforme o Capítulo 10 deste Documento.

Em certa medida, as informações apresentadas na Fase de Planejamento também deverão abarcar informações mínimas consolidadas em um Programa de Comunicação Social e Gestão de Queixas, definido com diretrizes a serem adotadas durante a fase de execução, a ser apresentado no documento socioambiental PGAS.

Durante a realização do processo de consultas públicas na preparação do Programa, profissionais envolvidos no atendimento à população – tanto da CAJ, quanto eventuais terceirizados (supervisoras/gestora ambiental, empresas de comunicação etc.) – deverão estar devidamente capacitados para o atendimento ao público, esclarecendo as dúvidas ou direcionando as questões, e registrando e encaminhando demandas mais complexas para as áreas competentes.

Os Canais de Atendimento ao Cliente/Cidadão definidos para a preparação do PROGRAMA concentrarão as demandas de recepção e gestão das manifestações da população a respeito das obras e atividades realizadas. Estes canais deverão incluir um cadastro organizado e atualizado com o registro de todas as manifestações recebidas e de todas as atividades de gestão de respostas realizadas. Este processo poderá contribuir com conhecimento para construção do Plano de Comunicação a ser proposto no PGAS e que será ativo por toda a vida do Programa

## ANEXO 1 – MATRIZ DE PARTES INTERESSADAS

Id	Nome / Razão Social	Projeto do Programa associado	Tipo de Stakeholder (institucional, representante comunitário, morador da área de intervenção)	Subtipo do stakeholder (conforme exemplo da tabela abaixo)	Forma preferencial de Convite	Mecanismo de Consulta do chamamento
2	E.M. Eugênio Klug	ETA Cubatão	Educação	Escola Municipal	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
1	Sede social Coopaville	ETA Cubatão	Liderança comunitária	Cooperativa Agrícola	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	E.E.B. Francisco Eberhardt	ETA Cubatão	Educação	Escola Estadual	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
4	Posto de Saúde Rio da Prata	ETA Cubatão	Saúde	Posto de Saúde	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
5	Supermercado Clemente	ETA Cubatão	Empresários e Representações Comerciais	Mercado	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
1	Igreja Luterana Cristo Salvador Paroquia Rio Prata em Pirabeiraba	ETA Cubatão	Liderança comunitária	Igreja	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
5	Floricultura Rio da Prata	ETA Cubatão	Empresários e Representações Comerciais	Comércio	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
5	Lanchonete Rio da Prata	ETA Cubatão	Empresários e Representações Comerciais	Comércio	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
5	Max Moppi	ETA Cubatão	Empresários e Representações Comerciais	Comércio	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual

Id	Nome / Razão Social	Projeto do Programa associado	Tipo de Stakeholder (institucional, representante comunitário, morador da área de intervenção)	Subtipo do stakeholder (conforme exemplo da tabela abaixo)	Forma preferencial de Convite	Mecanismo de Consulta do chamamento
1	Arautos do Evangelho	ETA Pirai Sul	Liderança comunitária	Organização Religiosa	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
	População residente e comerciantes do entorno da área de implantação da adutora da ETA Pirai (estimado em 700 pessoas no entorno)	Adutora ETA Pirai Sul	Em identificação			
	Produtores rurais do entorno da ETA Cubatão	Melhorias da ETA Cubatão	Em identificação			
1	S.E.R.C. Tamandaré	R09	Liderança comunitária	Centro comunitário	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
4	UBSF Jarivatuba - Belquise Ana Quinter	R09	Saúde	Posto de Saúde	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	Centro de Educação Infantil (CEI) Antônio Brühmüller	R09	Educação	Centro de Educação Infantil	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	Escola Municipal Professor Saul Sant'Anna de Oliveira Dias	R09	Educação	Escola Municipal	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
5	Supermercado Santa Izabel	R09	Empresários e Representações Comerciais	Mercado	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	Escola Municipal Prefeito Geraldo Wetzel	R09	Educação	Escola Municipal	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual

Id	Nome / Razão Social	Projeto do Programa associado	Tipo de Stakeholder (institucional, representante comunitário, morador da área de intervenção)	Subtipo do stakeholder (conforme exemplo da tabela abaixo)	Forma preferencial de Convite	Mecanismo de Consulta do chamamento
5	Hipermais Supermercados	R09	Empresários e Representações Comerciais	Mercado	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	Escola Municipal Professor Edgar Monteiro Castanheira	R09	Educação	Escola Municipal	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
1	Paróquia São João Batista de Fátima	R09	Liderança comunitária	Igreja	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	Centro de Educação Infantil (CEI) Miosótis	R09	Educação	Centro de Educação Infantil	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	E.M. João Costa	R09	Educação	Escola Municipal	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
3	Lar Emanuel	R09	Assistência social	Serviço de Proteção Social Especial de Alta Complexidade	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	CEI Fátima	R09	Educação	Centro de Educação Infantil	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	Escola Municipal Nelson de Miranda Coutinho	R09	Educação	Escola Municipal	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual

Id	Nome / Razão Social	Projeto do Programa associado	Tipo de Stakeholder (institucional, representante comunitário, morador da área de intervenção)	Subtipo do stakeholder (conforme exemplo da tabela abaixo)	Forma preferencial de Convite	Mecanismo de Consulta do chamamento
2	ESCOLA MUNICIPAL JOÃO DE OLIVEIRA	R09	Educação	Escola Municipal	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
4	UBSF Fátima	R09	Saúde	Posto de Saúde	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
7	Sub-prefeitura Sudeste	R09	Políticos regionais	Sub-prefeitura	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
1	Área de lazer Associação de Moradores do Bairro Fátima	R09	Liderança comunitária	Associação	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	Centro de Educação Infantil Lírio do Campo	R09	Educação	Centro de Educação Infantil	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
3	Restaurante Popular II	R09	Assistência social	Restaurante	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	Escola Municipal Prefeito Luiz Gomes	R09	Educação	Escola Municipal	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	CEI Meu Pequeno Mundo	R09	Educação	Centro de Educação Infantil	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual

<b>Id</b>	<b>Nome / Razão Social</b>	<b>Projeto do Programa associado</b>	<b>Tipo de Stakeholder (institucional, representante comunitário, morador da área de intervenção)</b>	<b>Subtipo do stakeholder (conforme exemplo da tabela abaixo)</b>	<b>Forma preferencial de Convite</b>	<b>Mecanismo de Consulta do chamamento</b>
2	EEB DR PAULO MEDEIROS	R09	Educação	Escola Estadual	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	CEI MAMÃE CORUJA	R09	Educação	Centro de Educação Infantil	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
4	UBS Adhemar Garcia	R09	Saúde	Posto de Saúde	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	CAIC PROF. MARIANO COSTA	R09	Educação	Escola Municipal	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual
2	E.M. Amador Aguiar	R09	Educação	Escola Municipal	Whatsapp, cartaz e articulação	Telefone, presencial e virtual