



# PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DO SUS NO ESTADO DO PIAUÍ – PROSUS PI

---

## PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS – PEPI

(BR-L1678)

L. Fernando Galli  
Teresina, fevereiro de 2026





## SUMÁRIO

		Página
I.	INTRODUÇÃO .....	1
II.	DESCRIÇÃO DO PROGRAMA .....	2
2.1.	Objetivos .....	2
2.2.	Componentes do Programa .....	2
III.	ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS .....	3
3.1.	Contexto .....	3
3.2.	Identificação e Análise das Partes Interessadas (Público alvo) .....	4
3.3.	Método .....	5
3.3.1.	Partes Interessadas .....	5
3.3.2.	Classificação das Partes Interessadas .....	6
3.3.3.	Representantes .....	10
3.4.	Partes Interessadas Incluídas na Matriz .....	11
IV.	ENGAJAMENTO DURANTE A PREPARAÇÃO E EXECUÇÃO DO PROGRAMA .....	14
4.1.	Divulgação das Informações .....	14
4.2.	Consulta Informada e Participativa .....	14
4.3.	Mecanismo de Queixa – MQ .....	23
4.3.1.	Contexto .....	23
4.3.2.	Descrição do Mecanismo de Queixa .....	24
4.3.3.	Estimativa e Nível de Resolução do Mecanismo de Queixa .....	25
4.3.4.	Etapas do Mecanismo de Queixas .....	27
4.4.	Plano de Comunicação .....	28
4.4.1.	Objetivos .....	28
4.4.2.	Canais de Comunicação Operativos .....	28
4.4.3.	Conteúdo das Mensagens .....	28
4.4.4.	Operacionalização .....	29
V.	ORGANIZAÇÃO DAS CONSULTAS PÚBLICAS (SIGNIFICATIVAS) .....	30
5.1.	Considerações .....	30
5.2.	Procedimentos e Diretrizes para a Consulta .....	31
5.2.1.	Recursos Tecnológicos para a Comunicação Remota .....	33
5.2.2.	Comunicação Remota.....	33
5.2.3.	Identificação das Questões Prioritárias .....	34
5.2.4.	Obrigações SISAP/UGP .....	35
5.2.5.	Chamamento e Mobilização .....	37
5.2.6.	Resposta aos Questionamentos .....	38
5.2.7.	Consultas Públicas Realzadas .....	39



## I. INTRODUÇÃO

De acordo com o Padrão de Desempenho Ambiental e Social 1 – PDAS 1 do Marco de Políticas Ambientais e Sociais – MPAS do BID, o engajamento das partes interessadas é a base para um relacionamento forte, construtivo e responsável, fundamental para a gestão dos impactos ambientais e sociais das obras do PROSUS PI.

Este Plano de Engajamento das Partes Interessadas – PEPI visa, portanto, o estabelecimento de um processo contínuo que pode envolver, em diferentes graus, a análise e o planejamento das partes interessadas; divulgação e disseminação de informações; consulta e participação; mecanismos de queixas; e relatórios contínuos para os afetados pelas intervenções e outras partes interessadas.

Por sua vez, o Padrão 10 de Desempenho Ambiental e Social, que trata do engajamento das partes interessadas e divulgação de informações, que deve ser aplicado a todos os projetos do Banco, considera os seguintes objetivos:

- estabelecimento de uma abordagem sistemática ao engajamento das partes interessadas, para que o Mutuário possa identificar as partes interessadas, especialmente pessoas afetadas pelo programa, bem como construir e manter um relacionamento construtivo com essas partes;
- avaliação do nível de interesse e apoio das partes interessadas no programa e permitir que as visões das partes interessadas sejam consideradas no planejamento e no desempenho ambiental e social dos projetos do programa;
- promoção e fornecimento dos meios para um engajamento eficaz e inclusivo com as pessoas afetadas pelo programa ao longo do seu ciclo de vida, em questões que possam potencialmente afetá-las ou beneficiá-las;
- garantia de que as informações sobre os riscos e impactos ambientais e sociais do programa sejam divulgadas às partes interessadas, de maneira e formato oportunos, compreensíveis, acessíveis e apropriados a todos; e
- fornecimento às partes interessadas dos meios acessíveis e inclusivos para apresentar questões, propostas, preocupações e queixas, bem como permitir que os Mutuários respondam e gerenciem adequadamente essa demanda das partes interessadas.

Este PEPI é, portanto, a ferramenta que deverá garantir que todas as partes interessadas sejam envolvidas e participem adequadamente do processo de tomada de decisão, gestão de riscos e impactos socioambientais e maximização dos impactos positivos do PROSUS PI. Apresenta, ainda, a identificação e análise das partes interessadas, as diretrizes para realização da consulta pública dos projetos e documentos do Programa, além da estratégia para engajamento durante a implementação do PROSUS PI.

Com relação às consultas públicas, nesta fase inicial do PROSUS PI em que os projetos de reforma e ampliação e construção das unidades de saúde ainda não estão concluídos em sua totalidade, foi realizada uma consulta geral via Internet e presencial, caracterizada como

mista, coordenadas pela Unidade Gerenciadora do Programa – UGP, para a apresentação do Programa, de suas obras, da Avaliação Ambiental e Social – AAS, com destaque aos impactos e ao sistema de gestão socioambiental previsto, do Plano de Gestão Ambiental e Social – PGAS, do Marco de Gestão Ambiental e Social – MGAS e deste PEPI.

Futuramente, com a conclusão dos projetos, novas consultas poderão ser realizadas nos municípios contemplados pelo Programa, com as comunidades das áreas de influência dessas novas intervenções. Nos municípios onde as unidades de saúde atendem, com frequência, indígenas e quilombolas de comunidades próximas, consultas específicas e permanentes deverão ser implementadas com vistas ao engajamento e à efetiva participação dessas comunidades.

Nesta primeira consulta, da fase preparatória do Programa, este PEPI deve ser apresentado para a avaliação das partes interessadas, coletando as suas contribuições para a eventual ampliação do seu escopo. Há que se ressaltar que todo processo consultivo deve ser realizado antes do início das intervenções do Programa, inclusive com a apresentação e discussão da AAS e do PGAS dos projetos.

O modelo de consulta pública híbrido adotado nesta primeira fase do PROSUS PI, que possibilitou a participação dos interessados de forma remota pela Internet, ou, presencial, mostrou-se bastante eficaz, com ampla participação dos interessados e afetados pelos projetos e, portando, recomenda-se que esse modelo seja adotado para as demais fases do Programa.

## II. DESCRIÇÃO DO PROGRAMA

### 2.1. Objetivos

O Programa PROSUS PI tem como objetivo contribuir para a melhoria das condições de saúde da população do Estado do Piauí, por meio do fortalecimento da rede pública de serviços, garantindo mais acesso, qualidade e efetividade na atenção às demandas de saúde.

Como objetivos específicos, são considerados:

- Expansão da oferta de serviços na rede de atenção especializada ambulatorial e hospitalar de média e alta complexidade;
- Modernização da gestão em saúde, através de sua transformação digital, capacitação de profissionais e gestores e implantação de linhas de cuidados e protocolos clínicos; e
- Oferecer atendimentos especializado e regionalizado para populações em situação de vulnerabilidade, com foco em saúde mental, idosos e Transtorno de Espectro Altista.

### 2.2. Componentes do Programa

**Componente 1: Consolidação do Acesso a Serviços nas Redes de Atenção à Saúde - Fortalecimento** - visa à expansão, modernização e melhoria da infraestrutura da rede de atenção à saúde no Estado do Piauí, promovendo a requalificação de unidades hospitalares, a

ampliação da oferta de serviços especializados e o fortalecimento da capacidade instalada. Inclui tanto a infraestrutura física quanto a adoção de tecnologias de gestão dos serviços de saúde.

Contempla: i) a construção e o equipamento do novo hospital infantil; ii) a reforma e o equipamento de sete hospitais; iii) a reforma e o equipamento de cinco Unidades de Pronto Atendimento (UPA); iv) a construção e o equipamento de 12 centros de diagnóstico; e (v) a construção e o equipamento de nove centros de referência (em saúde mental, TEA e idosos).

**Componente 2: Fortalecimento dos processos de gestão e inovação** – trata do fortalecimento da capacidade institucional do sistema de saúde do Estado do Piauí, com a modernização dos processos de gestão, inovação tecnológica e digitalização dos serviços. Tem como objetivo a modernização e inovação na gestão da saúde pública estadual, garantindo maior eficiência nos processos administrativos, na regulação de serviços, na integração de dados e no fortalecimento da capacidade técnica dos profissionais de saúde, com foco na ampliação da transformação digital e na melhoria contínua dos serviços.

Contempla: i) manutenção e ampliação do Programa Piauí Saúde Digital; ii) a reforma e o equipamento do Complexo Regulador Estadual; iii) a aquisição de computadores para unidades de saúde; iv) a reforma e o equipamento da Escola de Saúde Pública; v) a implementação de um protocolo de acolhimento e classificação de pacientes de urgência e emergência; vi) a oferta de cursos na nova Escola de Saúde Pública; vii) a acreditação de qualidade de seis hospitais; viii) a manutenção e a melhoria dos serviços assistenciais ligados a linhas de atenção prioritárias; ix) a implementação de um programa de saúde mental com ênfase na prevenção do suicídio; x) a realização de um estudo de otimização dos processos da SESAPI

**Componente 3: Gestão do Programa** - tem como objetivo estruturar e fortalecer a governança do PROSUS PI, garantindo sua gestão eficiente e monitoramento contínuo. A implementação desse componente envolve a criação de mecanismos de planejamento, supervisão e avaliação de impacto das ações executadas, assegurando transparência e efetividade na aplicação dos recursos.

### III. ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

#### 3.1. Contexto

O engajamento contínuo das partes é um objetivo central deste PEPI, conforme determina o MPAS do BID. Este Plano mostra, portanto, com diretrizes claras e objetivas, que as consultas públicas devem fazer parte de um processo contínuo de captação das demandas, dúvidas e questionamentos do público interessado, além de responderem com material escrito, audiovisual e eventos pontuais como reuniões presenciais e formação de grupos de interesse, por temas específicos e outros.

De acordo com as políticas operacionais do BID, as operações de crédito classificadas como geradoras de impacto socioambiental devem ser acompanhadas de um processo de consulta pública com todas as partes afetadas.

Esse processo deve garantir: i) a divulgação de informações sobre as obras e intervenções do Programa; ii) informações sobre os estudos socioambientais elaborados; e iii) consultas significativas junto às partes interessadas, num diálogo construtivo com o Mutuário. A primeira consulta deve ser realizada preferencialmente durante a preparação da Avaliação Ambiental e Social – AAS e do Plano de Gestão Ambiental e Social – PGAS.

Após a apresentação deste PEPI nas consultas públicas, para a sua avaliação pelas comunidades das áreas de influência do PROSUS PI, bem como da AAS e do PGAS dos projetos, todas as contribuições recebidas deverão ser consideradas no processo de engajamento das partes interessadas possibilitando, inclusive, eventuais alterações ou inclusões nos projetos de implantação, reforma e ampliação das unidades de saúde. Dessa forma, no processo de elaboração dos projetos do Programa poderão ser necessárias, previamente ao início das obras, reuniões com as comunidades sobre o escopo, os impactos e os benefícios de cada projeto, de acordo com as recomendações do PDAS 10 do MPAS.

Destaca-se que os procedimentos apresentados a seguir, bem como todo o processo de Engajamento das Partes Interessadas a ser realizado no âmbito do Programa, devem seguir as orientações e recomendações contidas no item *Consultas Significativas*, do PDAS - 10.

### 3.2. Identificação e Análise das Partes Interessadas (Público-alvo)

Contempla todos os segmentos da população, como comunidade do entorno das obras, comunidades indígenas e quilombolas, empregados, usuários das unidades de saúde e demais indivíduos, organizações e grupos que podem afetar ou serem afetados direta e indiretamente pelo PROSUS PI. Esse contingente deve ser identificado e caracterizado antes do início das obras e, no decorrer do processo de implantação, atualizações e inclusões são comumente necessárias.

O processo tem início com a elaboração de uma lista preliminar das partes interessadas, com base na experiência adquirida pela SESAPI, em programas semelhantes e pelo Banco em outras operações e na análise de documentação relacionada. Na sequência, uma análise mais aprimorada identifica as partes interessadas com maior impacto e interesse sobre o Programa.

O processo ocorre em duas etapas:

- a primeira, caracterizada pela identificação inicial para a composição deste PEPI, foi realizada com base nas informações disponíveis nesta etapa do Programa. Esta identificação geralmente pode ser aprimorada a partir das informações coletadas nas consultas públicas;
- a segunda ocorre durante a execução do Programa e identifica as partes interessadas que serão tratadas por meio de um processo contínuo. Nesta fase, as equipes de gestão e execução do Programa (UGP) deverão atualizar e complementar a identificação e análise de partes interessadas, sempre que novas informações estiverem disponíveis. Há que se considerar que a identificação de novos municípios e locais de intervenção novas partes interessadas poderão ser identificadas e incluídas no PEPI.

Neste contexto a UGP, responsável pelo PEPI, coordenará as ações da empresa supervisora, prefeituras municipais e empresas construtoras. A Supervisora, por sua vez, poderá,

juntamente com a UGP, identificar as partes interessadas locais e coordenar consulta pública para cada projeto, antes do início das obras.

### 3.3. Método

A identificação e análise das partes interessadas do PROSUS PI, baseada em metodologia aplicada em programa semelhante do BID<sup>1</sup>, é feita com base em uma matriz (**Matriz de Identificação e Análise de Partes Interessadas**) que contempla uma listagem das partes interessadas classificadas de acordo com sua influência, seu papel e sua categoria no Programa. Como essa matriz deve ser aprimorada e atualizada com o avanço do Programa, é a consulta pública o primeiro evento que pode levar à essa atualização.

A definição da listagem das partes interessadas e a atribuição das categorias, como será apresentado a seguir, ocorreram com base na análise dos documentos do Programa (características dos componentes, projetos e estudos socioambientais) e na consulta aos profissionais da SESAPI, da UGP e do BID.

#### 3.3.1. Partes Interessadas

Inicialmente, a listagem das partes interessadas considerou 5 grupos, conforme segue:

##### Gestão, execução e supervisão

Este grupo inclui os envolvidos na gestão, execução e supervisão das atividades do PROSUS PI, incluindo o BID, a UGP e as empresas terceirizadas e seus trabalhadores contratados para a implementação dos componentes do Programa.

##### Beneficiários/usuários

Os beneficiários e, ou, usuários considerados são médicos, enfermeiros e servidores das unidades de saúde, pacientes e outros usuários e grupos vulneráveis, principalmente indígenas e quilombolas. Em alguns municípios contemplados pelo PROSUS PI, foram identificados grupos vulneráveis nas áreas de influência das intervenções que podem ser afetados negativamente por riscos ou impactos, mas, também, de forma positiva, como beneficiários por meio da utilização das unidades de saúde contempladas pelo Programa.

##### Municípios contemplados pelo PROSUS PI

Nos municípios que receberão os investimentos do Programa devem ser selecionados os departamentos do governo municipal que deverão ser considerados no engajamento de partes interessadas, incluindo o prefeito municipal e os conselhos temáticos municipais.

##### Governo do Estado do Piauí

O Governo do Estado do Piauí é o Mutuário do PROSUS PI, que será executado pela Secretaria Estadual de Saúde do Piauí – SESAPI. Subordinada à SESAPI está a Unidade

---

<sup>1</sup>[https://www.sps.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/16/2023/12/BR-L1612\\_PROARESIIIF2\\_PEPI\\_VF\\_APROVADO-PELO-BID-VERSAO-PUBLICACAO.pdf](https://www.sps.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/16/2023/12/BR-L1612_PROARESIIIF2_PEPI_VF_APROVADO-PELO-BID-VERSAO-PUBLICACAO.pdf)

Gerenciadora do Programa – UGP, responsável direta pela implementação dos componentes do Programa e considerada como um dos grupos de interesse deste PEPI.

### Geral

Neste grupo estão as demais partes interessadas, como a população residente nas proximidades das obras, associações, fundações, cooperativas, ONGs estaduais envolvidas com saúde e assistência social, movimentos sociais, associações comerciais, população em geral do Estado do Piauí e órgãos de imprensa.

### 3.3.2. Classificação das Partes Interessadas

#### Categorias das Partes Interessadas

De acordo com as diretrizes do MPAS do BID, o Mutuário deve identificar, inicialmente dois grupos de Partes Interessadas: i) **PAP – Pessoas Afetadas pelo Programa**; e ii) **OPI – Outras Partes Interessadas**.

**PAP** - diz respeito à uma lista de indivíduos/grupos elaborada pela SESAPI, bem como comunidades, organizações ou empresas com probabilidade de serem direta, indireta ou potencialmente afetadas pelo Programa, positiva ou negativamente.

**OPI** – diz respeito a uma lista de indivíduos ou grupos que tenham interesse ou influência no Programa ou nas PAP. São as autoridades locais e regionais, empresas, pessoas com propriedades que poderão ser usadas ou impactadas pelas intervenções do Programa, a imprensa, as ONGs, e outros indivíduos ou grupos que possam ter interesse no Programa.

#### Influência das Partes Interessadas

O potencial de influência de cada parte interessada no planejamento, implementação e operação do Programa é classificado como:

- **PP** – Participam do Planejamento, implementação e operação do Programa;
- **ID** – Influência Direta no planejamento, implementação e operação do Programa;
- **II** – Influência Indireta no planejamento, implementação e operação do Programa; e
- **PI** - Pouca Influência (ou nenhuma influência)

Neste PEPI, as partes interessadas classificadas como **PP** são a SESAPI/UGP e o BID, ambos com alto poder nas definições do Programa. As classificadas como **ID** ou **II** têm poder limitado de influência na decisão, mas devem ser engajadas e estimuladas a participar das ações de preparação, implantação e operação do PROSUS PI.

#### Papeis Desempenhados pela Partes Interessadas

As partes interessadas têm um papel específico no Programa que possibilita verificar, em conjunto com as demais classificações, as ações de engajamento mais apropriadas a

cada uma. Os papéis das partes interessadas apresentados a seguir são os utilizados na matriz de identificação e análise de partes interessadas:

- EXC – Execução;
- GET – Gestão;
- FIN – Financiador;
- MB – Município Beneficiário;
- REG – Regulador;
- BEN – Beneficiário;
- INT – Interessado;
- IMP – Impactado.

#### Tipos de Partes Interessadas

Os tipos apresentados a seguir devem ser considerados como mais uma informação sobre as partes interessada, que contribui para a definição da matriz de identificação e análise das partes interessadas, embora não tenha agregado valor na definição do Nível de Engajamento (Quadro N° 1).

- IND – Indivíduos;
- GRU – Grupos;
- BCO – BID;
- EPV – Empresa Privada;
- OSC – Organização da Sociedade Civil;
- ONG – Organizações não governamentais;
- OG – Organizações governamentais

#### Desfavorecidos ou Vulneráveis

Os grupos desfavorecidos ou vulneráveis devem ser adequadamente representados ao longo do processo de engajamento das partes interessadas.

Os grupos desfavorecidos ou vulneráveis considerados são os baseados em gênero, identidade de gênero ou orientação sexual, idade, raça, deficiência, religião, cor, etnia,

estado de saúde, idioma, opiniões, origem nacional ou social, propriedade, nascimento, situação econômica, condição social ou outros fatores que os tornem mais suscetíveis a impactos adversos ou menos capazes de aproveitar os benefícios do Programa.

Há que se considerar que no estado do Piauí é comum a presença de comunidades indígenas e comunidades tradicionais, inclusive em zonas urbanas, onde serão implantados os projetos do PROSUS PI. As principais concentrações de Comunidades Tradicionais encontram-se na região central (próxima a Picos), na região Noroeste (ao norte de Teresina) e na divisa com o Maranhão, próxima a Floriano. Os Povos Indígenas estão presentes principalmente na região sudoeste (a oeste da rodovia BR-135), em Teresina e nas proximidades de Piriipiri.

Algumas unidades de saúde do PROSUS PI atendem comunidades indígenas e quilombolas e as intervenções e ações previstas deverão melhorar esses atendimentos. Dessa forma, nas unidades de saúde onde o atendimento dessas comunidades é mais intenso, antes do início das obras consultas públicas específicas deverão ser realizadas.

Nesse contexto, as atividades do Programa deverão garantir o engajamento culturalmente apropriado com as pessoas e comunidades afetadas, respeitando as estruturas de tomada de decisão e governança indígenas em todas as etapas dos projetos (concepção, implementação e monitoramento). As consultas, que serão tratadas em item específico deste PEPI, seguirão os princípios do Consentimento Livre, Prévio e Informado – CLPI, sempre que os povos indígenas possam ser afetados. Além disso, será estabelecido um Mecanismo de Queixas, como parte do Plano de Engajamento das Partes Interessadas – PEPI, com canais acessíveis, transparentes e culturalmente apropriados para que as comunidades indígenas e tradicionais expressem preocupações ou reclamações relacionadas às atividades do Programa, incluindo as decorrentes de consultas ou impactos potenciais.

Neste PEPI, foram identificadas as **PAP** desfavorecidas ou vulneráveis beneficiárias do Programa ou possivelmente impactadas. O engajamento dessas partes interessadas também será considerado no planejamento das intervenções e na seleção de terrenos.

Os grupos considerados que deverão receber especial atenção são, principalmente:

- Mulheres;
- Crianças e jovens;
- Pobres;
- Indígenas;
- Quilombolas;
- Deficientes; e
- Desempregados.

Nos casos como o de vulnerabilidade decorrente de orientação sexual, dentre outros, medidas especiais poderão ser necessárias para assegurar o engajamento sem expor o indivíduo/grupo à possível identificação pública, repercussões ou perigos físicos.

Como em todo programa do BID, no PROSUS PI o engajamento e a inclusão de pessoas com deficiência devem contemplar a eliminação de barreiras físicas, atitudinais e tecnológicas. Dessa forma, devem ser eliminados tanto os obstáculos ambientais e tecnológicos, como os de atitudes, possibilitando que o engajamento seja fomentado não apenas através da acessibilidade física, mas também pela informação e conhecimento técnico específicos e mudança de mentalidade para que pessoas com deficiência sejam tratadas com igualdade e não apenas por uma perspectiva assistencialista.

Os especialistas sociais da SESAPI/UGP e empresa supervisora deverão ter experiência, competência e conhecimento das questões específicas relacionadas aos grupos desfavorecidos e vulneráveis. Para maior eficiência e inclusão recomenda-se que em vez de esperar a participação desses grupos em reuniões, que se leve até eles as informações sobre o acesso, os meios de comunicação e o processo de engajamento.

### Níveis de Engajamento

Os níveis de engajamento das partes interessadas apresentados a seguir foram obtidos por meio da definição de pesos (pesos zero a quatro) para os atributos **Categoria**, **Influência** e **Papel** (Quadro Nº 1). Nesse processo, a somatória dos pesos atribuídos à classificação realizada aponta o **Nível de Engajamento** numa escala pré-estabelecida (Quadro Nº 2). Esta metodologia foi adotada de um projeto semelhante do BID<sup>2</sup>, onde foi aplicada com bom resultado.

ATRIBUTO	CLASSIFICAÇÃO		PESO
CATEGORIA	PAP	Pessoas Afetadas pelo Programa	3
	OPI	Outras Partes Interessadas	1
INFLUÊNCIA	ID	Influenciam Diretamente no planejamento, implementação e operação	4
	II	Influenciam Indiretamente no planejamento, implementação e operação	2
	PP	Participam do planejamento, implementação e operação	1
	PI	Pouca Influência (ou nenhuma influência)	0
PAPEL	EXC	Execução	2
	GET	Gestão	1
	FIN	Financiador	0
	MB	Município Beneficiário	1
	REG	Regulador	0
	BEN	Beneficiário	3
	INT	Interessado	3
	IMP	Impactado	3

**Quadro Nº 1:** Atributos classificação e pesos na análise das partes interessadas.

<sup>2</sup> CEARÁ. Secretaria da Proteção Social. Plano de engajamento de partes interessadas. Programa de apoio às reformas sociais do Ceará – PROARES II 2ª fase. Inter-American Development Bank, 2023. Disponível em: [https://www.sps.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/16/2023/12/BR-L1612\\_PROARESIIIF2\\_PEPI\\_VF\\_APROVADO-PELO-BID-VERSAO-PUBLICACAO.pdf](https://www.sps.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/16/2023/12/BR-L1612_PROARESIIIF2_PEPI_VF_APROVADO-PELO-BID-VERSAO-PUBLICACAO.pdf)  
Acesso em 23/02/2026

A somatória das classificações dos três atributos pode variar de 1 a 10, definindo três categorias de níveis de engajamento consideradas, conforme apresentado no Quadro Nº 2.

$\Sigma$	NÍVEL DE ENGAJAMENTO	
1	Baixo	Indica que as partes interessadas exigem baixo esforço de engajamento. Geralmente são as partes que possuem funções de gestão e ou supervisão no Programa e, portanto, já tem engajamento intrínseco à sua atuação. Organizações governamentais distantes da tomada de decisão e dos benefícios específicos do Programa, também podem ser incluídas nesta categoria de engajamento.
2	Baixo	
3	Baixo	
4	Manter Informado e Atuante	São as partes interessadas que devem ser mantidas informadas e, principalmente, plenamente atuantes em busca dos objetivos estabelecidos e da sustentabilidade socioambiental do PROSUS PI. Têm também importante atuação junto ao nível de engajamento “Manter Engajado”.
5	Manter Informado e Atuante	
6	Manter Informado e Atuante	
7	Manter Engajado	São as partes interessadas mais sensíveis aos impactos negativos, bem como as que receberão diretamente os benefícios do Programa. As demandas, os anseios e a participação dessas partes deverão receber especial atenção da SESAPI/UGP, das empresas contratadas e do BID. À estas partes serão aplicados, portanto, os maiores esforços de engajamento para evitar que os impactos socioambientais recaiam desproporcionalmente às comunidades e maximizar os impactos positivos do Programa.
8	Manter Engajado	
9	Manter Engajado	
10	Manter Engajado	

**Quadro Nº 2:** Níveis de Engajamento das partes interessadas no PROSUS PI.

### Ações de Engajamento

Foram definidos cinco grandes grupos de ações de engajamento, apresentados a seguir, sendo que para cada parte interessada listadas e analisadas na Matriz de Identificação e Análise das Partes Interessadas foram apontadas quais ações de engajamento devem ser incluídas.

- CDS – Consulta pública significativa dos documentos socioambientais;
- PPM – Engajamento na tomada de decisão (Plano Participativo Municipal - PPM);
- CAE – Comunicação ativa específica (obras, operação, resultados);
- DDR – Divulgação de resultados; e
- MDQ – Mecanismo de demandas, reclamações e queixas

O detalhamento das ações de engajamento é apresentado no item 4 deste PEPI.

### 3.3.3. Representantes

Para o processo de comunicação e tomada de decisão com as partes interessadas, a identificação dos representantes de pessoas ou grupos é fundamental. A identificação de representantes legítimos é, também, essencial para a confiabilidade, adesão e adequação do processo de comunicação.

Uma lista de representantes formais e tradicionais das partes interessadas deverá ser elaborada pela SESAPI/UGP. Essa lista poderá incluir, também, outras partes interessadas importantes como idosos, autoridades, líderes formais e informais de comunidades afetadas, além de partes interessadas com conhecimentos sobre os contextos locais, regionais ou setoriais.

Esses representantes devem promover as seguintes atividades:

- Apoio na comunicação entre as partes interessadas e o Programa;
- Facilitação do processo de deliberação e tomada de decisão;
- Fornecimento de informações sobre as configurações locais, para melhor adequação das atividades do Programa; e
- Atuação como elo de cooperação para execução do Programa.

### 3.4. Partes Interessadas Incluídas na Matriz

A Matriz de Identificação e Análise das Partes Interessadas (Quadro Nº 3) foi preenchida com as informações obtidas durante a elaboração deste PEPI.

A listagem das Partes Interessadas contempla 31 grupos, indivíduos ou organizações. A definição do Nível de Engajamento resultou em 4 partes interessadas que necessitam manutenção constante de engajamento (Manter Engajado), e outras 20 partes interessadas que devem ser mantidas informadas e atuantes.

As indefinições de projetos e localização de algumas intervenções do Programa de certa forma podem limitar o aprofundamento da identificação e análise de partes interessadas e seus representantes nesta etapa. Não por acaso, à medida que novos projetos do Programa forem definidos, este PEPI bem como a Matriz de Identificação e Análise das Partes Interessadas devem ser revistos e atualizados.

Há que se registrar, entretanto, como um ponto forte do Programa em termos de Engajamento de Partes Interessadas, a participação de comunidades na fase de preparação em que se encontra o Programa, denotada nas consultas públicas já realizadas, bem como a atuação da SESAPI/UGP nas tomadas de decisão específicas para o aprimoramento dos componentes do Programa, sobretudo no que se refere às adaptações aos projetos de reforma, ampliação e construção das unidades de saúde e localização dos terrenos.

**Quadro Nº 3:** Matriz de Identificação e Análise das Partes Interessadas

ID	PARTE INTERESSADA	CATEGORIA	INFLUÊNCIA	PAPEL	TIPO	DESAVORECIDOS OU VULNERÁVEIS	NÍVEL DE ENGAJAMENTO	AÇÕES DE ENGAJAMENTO					
								CPS	PPM	CAE	DDR	MDQ	
1.	Gestão direta, execução e supervisão												
1.1.	BID	OPI	PP	FIN	BCO	-	Baixo esforço					DDR	
1.2.	UGP												
1.2.1.	SESAPI	OPI	PP	GET	OGO	-	Manter informado e atuante					DDR	
1.2.2.	Consultoras contratadas	OPI	PP	EXC	EOV	-	Manter informado e atuante					DDR	MDQ
1.2.3.	Construtoras contratadas	OPI	PP	EXC	EPV	-	Manter informado e atuante					DDR	MDQ
1.2.4.	Empresas fornecedoras	OPI	PP	EXC	EPV	-	Manter informado e atuante					DDR	MDQ
1.2.5.	Trabalhadores contratados	PAP	PP	EXC	IND	DV	Manter informado e atuante			CAE		DDR	MDQ
2.	Beneficiários/Usuários												
2.1.	Médicos e servidores das unidades de saúde	PAP	PP	EXC	IND	DV	Manter informado e atuante		PPM	CAE		DDR	MDQ
2.2.	Famílias beneficiadas	PAP	ID	BEN	GRU	DV	Manter engajado		PPM	CAE		DDR	MDQ
2.3.	Comunidades indígenas e quilombolas	PAP	ID	BEN	GRU	DV	Manter engajado						
2.4.	Outros usuários	PAP	ID	BEN	GRU	DV	Manter engajado		PPM	CAE		DDR	MDQ
3.	Governo do Estado do Piauí												
3.1.	SESAPI												
3.1.1.	UGP	OPI	PP	GET	OGO	-	Baixo esforço					DDR	
3.1.2.	Ouvidoria Geral do estado do Piauí	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante					DDR	
3.1.3.	Secretaria do Meio Ambiente - SEMAR PI	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante					DDR	
3.1.4.	Corpo de Bombeiros Militar do Piauí	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante					DDR	
3.1.4.	Secretário de Defesa Civil do Estado do Piauí - SEDEC	OPI	ID	GET	OGO	-	Manter informado e atuante					DDR	
3.1.5.	Demais secretarias e departamentos do estado	OPI	II	GET	OGO	-	Manter informado e atuante					DDR	
4.	Municípios contemplados pelo Programa												
4.1.	Prefeitos	OPI	PP	MB	IND	-	Baixo esforço		PPM			DDR	MDC
4.2.	Associação Piauiense de Prefeitos Municipais	OPI	II	INT	OSC	-	Manter informado e atuante	CPS	PPM			DDR	MDQ
4.3.	Conselhos e secretarias do meio ambiente	OPI	ID	MB	OGO	-	Manter informado e atuante		PPM			DDR	MDQ
4.4.	Conselhos e secretarias de saúde	OPI	ID	MB	OGO	-	Manter informado e atuante		PPM			DDR	MDQ
4.5.	Conselhos e secretarias de assistência social	OPI	ID	MB	OGO	-	Manter informado e atuante		PPM			DDR	MDQ
4.6.	Instituições religiosas	OPI	II	MB	OSC	-	Manter informado e atuante		PPM			DDR	MDQ
4.7.	Instituições de saúde	OPI	II	MB	OSC	-	Manter informado e atuante		PPM	CAE		DDR	MDQ
4.8.	Associações comunitárias municipais	PAP	ID	MB	OSC	-	Manter engajado		PPM	CAE		DDR	MDQ

**Quadro Nº 3:** Matriz de Identificação e Análise das Partes Interessadas (continuação).

ID	PARTE INTERESSADA	CATEGORIA	INFLUÊNCIA	PAPEL	TIPO	DESAFAVORECIDOS OU VULNERÁVEIS	NÍVEL DE ENGAJAMENTO	AÇÕES DE ENGAJAMENTO					
								CPS	PPM	CAE	DDR	MDQ	
5.	Geral												
5.1.	População das áreas de influência dos terrenos	PAP	ID	IMP	GRU	DV	Manter engajado		PPM	CAE	DDR	MDQ	
5.2.	ONGs	OPI	II	INT	ONG	--	Manter informado e atuante	CPS	PPM		DDR		
5.3.	População em geral do estado do Piauí	PAP	PI	INT	GRU	-	Manter informado e atuante	CPS			DDR	MDQ	
5.4.	Imprensa municipal	OPI	PI	INT	EPV	-	Manter informado e atuante		PPM	CAE	DDR	MDQ	
5.5.	Imprensa estadual	OPI	PI	INT	EPV	-	Manter informado e atuante	CPS			DDR	MDQ	

PAP – Pessoas Afetadas pelo Programa

OPI – Outras Partes Interessadas

PP – Participam do Planejamento, implementação e operação do Programa;

ID – Influência Direta no planejamento, implementação e operação do Programa;

II – Influência Indireta no planejamento, implementação e operação do Programa;

PI - Pouca Influência (ou nenhuma influência)

EXC – Execução;

GET – Gestão;

FIN – Financiador;

MB – Município Beneficiário;

REG – Regulador;

BEN – Beneficiário;

INT – Interessado;

IMP – Impactado.

IND – Indivíduos;

GRU – Grupos;

BCO – BID;

EPV – Empresa Privada;

OSC – Organização da Sociedade Civil;

ONG – Organizações não governamentais;

OG – Organizações governamentais

CDS – Consulta pública significativa dos documentos socioambientais;

PPM – Engajamento na tomada de decisão (Plano Participativo Municipal - PPM);

CAE – Comunicação ativa específica (obras, operação, resultados);

DDR – Divulgação de resultados; e

MDQ – Mecanismo de demandas, reclamações e queixas

## IV. ENGAJAMENTO DURANTE A PREPARAÇÃO E EXECUÇÃO DO PROGRAMA

### 4.1. Divulgação das Informações

A divulgação de informações relevantes do Programa e seus projetos contribui para que as comunidades e demais partes interessadas compreendam os seus riscos, impactos e oportunidades. Dessa forma, a SESAPI/UGP deverá fornecer às comunidades afetadas acesso às informações pertinentes sobre o Programa e sua natureza e dimensão, a duração das atividades propostas, os riscos e potenciais impactos e respectivas medidas de mitigação, o processo de engajamento das partes interessadas e, finalmente, o mecanismo de reclamações.

### 4.2. Consulta Informada e Participativa

Como as comunidades das áreas de influência das intervenções estão sujeitas a riscos e impactos adversos, já identificados na AAS dos projetos da amostra do Programa e no MGAS, a SESAPI/UGP deverá implementar um processo de consultas de forma a proporcionar, às comunidades afetadas e outras partes interessadas, a oportunidade de expressarem seus pontos de vista sobre esses riscos e impactos e sobre as medidas de mitigação propostas.

Para que as consultas atinjam os seus objetivos o processo deve:

- i) ser iniciada na fase de planejamento e projeto, com a identificação dos riscos e impactos socioambientais envolvidos e continuar, ininterruptamente, com a gestão dos riscos e impactos que surjam na fase de obras;
- ii) basear-se na divulgação e disseminação prévias de informações relevantes, transparentes, objetivas, significativas, de fácil acesso e em formato culturalmente apropriados e compreensíveis para as comunidades afetadas;
- iii) focar o engajamento inclusivo das pessoas diretamente afetadas (sem prejuízo da participação das outras partes interessadas);
- iv) ser refratário à manipulação, interferência, coerção ou intimidação externas;
- v) promover uma participação expressiva; e
- vi) ser documentada.

O processo deve contemplar consulta informada e participativa, que pressupõe uma troca mais aprofundada de pontos de vista e informações, bem como consultas organizadas e interativas, de forma a incorporar no processo decisório os pontos de vista das comunidades afetadas relativos aos riscos e impactos dos projetos, às medidas mitigadoras propostas, aos benefícios e às oportunidades.

O processo de consulta deve captar as opiniões das partes interessadas, se necessário, por meio de fóruns ou engajamentos separados e refletir as diferentes preocupações e prioridades

dessas partes a respeito dos impactos, mecanismos de mitigação e benefícios, se apropriado. A SESAPI deverá documentar o processo, particularmente sobre as medidas adotadas para controlar e mitigar os riscos e impactos sobre as comunidades, informando-lhes como suas preocupações estão sendo consideradas. As comunidades também deverão ser informadas sobre o mecanismo de encaminhamento e andamento de seu processo de engajamento e ter a garantia de que as suas preocupações estão sendo encaminhadas de forma imediata, transparente, culturalmente apropriada. Especial atenção deverá ser dada às comunidades indígenas e quilombolas, uma vez que mecanismos de engajamento específicos poderão ser necessários.

Nas consultas o PROSUS PI e seus projetos devem ser apresentados em linguagem adequada, informando de modo objetivo sobre as principais características dos empreendimentos, suas etapas e seu cronograma básico, detalhando os impactos previstos na implantação e operação das unidades de saúde, além das medidas de controle e mitigação desses impactos.

Para atingir os objetivos, os trabalhos deverão abordar os temas apresentados a seguir:

- *Informação* – conjunto de ações e instrumentos de comunicação para informar os diferentes públicos sobre as características dos projetos e suas especificações técnicas e construtivas, benefícios, impactos associados, medidas mitigadoras e ações socioambientais. Deve ser parte da divulgação do Programa, por meio seus canais institucionais;
- *Articulação* – ações de interação e comunicação desenvolvidas para um relacionamento construtivo com a opinião pública regional e local, as instituições governamentais e, principalmente, com a população local e suas entidades representativas e lideranças;
- *Monitoramento e Avaliação* – 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 sociedade;

Para incorporar os critérios definidos, devem ser considerados na construção da estratégia de Comunicação Social:

- *Linguagem* – deve ser diferenciada às demandas de cada público, em decorrência da diversidade sociocultural;
- *Padronização* – os conceitos devem ser comuns ao conjunto dos perfis das comunidades afetadas ou beneficiadas. O uso de logomarca, papel timbrado e outros elementos gráficos devem refletir a unidade de alguns conceitos. A padronização ajuda a identificar e fortalecer a imagem institucional;
- *Coerência* – os textos e publicações desenvolvidos devem manter a coerência institucional, buscando sempre a orientação da equipe de comunicação responsável;
- *Democracia e Liberdade de Expressão* – a pluralidade de interpretações e posicionamentos deve ser garantida, assim como a liberdade de escolha e expressão. Em determinados contextos políticos e sociais, deve-se combater situações de represália, garantindo, inclusive, o direito ao anonimato;

- *Periodicidade* – a comunicação das ações requer uma periodicidade, para não prejudicar a credibilidade e a continuidade do mecanismo de gestão da informação. Há que se ter, portanto, um planejamento das ações de comunicação de forma a perenizar o processo.

É importante destacar, finalmente, que a comunicação pode ocorrer de três formas:

- *Forma Ativa*: a SESAPI/UGP é a emissora da mensagem, por meio de ferramentas de única via de informação (exemplo: informes, panfletos, anúncios);
- *Forma Passiva*: o público é o emissor da mensagem, recebida por meio dos canais de comunicação estabelecidos (ouvidoria, canais não interativos, funcionários e trabalhadores, site); e
- *Forma Dialógica*: promovida por meio de canais que propiciam um diálogo interativo *on time* entre as partes (consultas públicas, entrevistas, oficinas de planejamento).

Praticamente, boa parte das atividades são estruturadas na forma ativa e podem contemplar a forma dialógica sempre que envolver eventos que agreguem interação com o público. A forma passiva está bastante convencionada nos mecanismos de gestão das manifestações do público.

De posse das informações a serem divulgadas, a SESAPI/UGP deverá sistematizar os conteúdos e aplicá-los por meio de ações de comunicação, considerando, minimamente:

- definição das mensagens-chave que respondem aos interesses, anseios e expectativas das partes interessadas e afetadas;
- seleção e capacitação dos interlocutores que sustentarão o diálogo com cada grupo de interesse. Esses interlocutores podem ser parte da equipe da UGP;
- definição de rotina de compartilhamento e discussão de informações;
- reuniões de alinhamento interno entre as diversas áreas de interface do empreendedor;
- desenvolvimento e implementação de um sistema de registro das informações e manifestações acerca de cada tema; e
- definição e monitoramento de indicadores acerca da efetividade das estratégias de diálogo estabelecidas.

As atividades de comunicação social devem anteceder o início das obras e intensificadas durante as obras. Trata-se de uma atividade de longo prazo que contempla, em seu escopo, ações de planejamento e atividades estruturais.

A seguir são apresentadas as atividades, que compõem as ações essenciais básicas, definidas para o Engajamento de Partes Interessadas.

#### Atividade 1 – Definição da estratégia de comunicação do PROSUS PI

A estratégia de comunicação poderá ter como referência a Norma ISO 14.063, que fornece as diretrizes sobre princípios gerais, política, estratégia e atividades

relacionadas com a comunicação ambiental e usa abordagens comprovadas e reconhecidas para a comunicação, adaptadas às condições específicas existentes na comunicação ambiental. Segundo essa Norma, a comunicação ambiental deve ser um processo de compartilhamento de informação sobre temas ambientais entre o Programa e as partes interessadas.

No PROSUS PI a política de comunicação socioambiental deverá estar integrada à própria política do Sistema de Gestão Ambiental e Social – SGAS do Programa.

#### Organização e sistematização de informações técnicas

Na organização e sistematização das informações técnicas deverá ser considerado que:

- as áreas afetadas pelas obras e as atividades, com destaque às áreas internas das unidades de saúde que serão reformadas e ampliadas, além das identificadas nas vizinhanças, são as que poderão sofrer os principais impactos socioambientais, tanto das obras como dos programas de controle, mitigação e compensação de impactos previstos;
- nas obras, os desvios e interrupções de trânsito de pedestres e do tráfego de veículos, a movimentação de veículos pesados, as operações de carga e descarga de materiais, a sinalização de segurança etc., devem respeitar as especificidades locais;
- nas obras realizadas no interior das unidades de saúde, o isolamento e acesso dos trabalhadores e materiais devem ser exclusivos e respeitar a saúde e segurança dos empregados e pacientes da unidade de saúde;
- as soluções propostas para mitigação de impactos socioambientais; e
- o cronograma de implantação das obras.

#### Caracterização do público-alvo

Antes do início das obras o público-alvo, ou partes interessadas, deve ser identificado e caracterizado, com suas principais organizações sociais e lideranças, assim como dos principais meios de comunicação existentes no local, visando a divulgação das informações relativas às obras. Neste contexto, os grupos identificados encontram-se no item 3.3.1. deste PEPI.

#### Reestruturação dos instrumentos de comunicação

Os materiais e conteúdos que serão utilizados nos contatos com as partes interessadas (folhetos, vídeos, releases para a imprensa, dentre outros) deverão ser definidos considerando também o aporte de sugestões das equipes ambiental e social do Programa, fundamental para as respostas às inquietações das comunidades e atividades eventualmente afetadas.

#### Identidade visual e de comunicação do PROSUS PI

Todo material de divulgação de informações do Programa deve ser padronizado com uma identidade visual específica.

## Atividade 2 – Planejamento das atividades de comunicação socioambiental

O planejamento das atividades de comunicação socioambiental deverá incluir a análise da situação atual, definir as metas, selecionar o público-alvo (partes interessadas), estabelecer a abrangência geográfica da comunicação e identificar as informações socioambientais pertinentes a cada situação específica.

Terá início na identificação e no entendimento das questões socioambientais mais relevantes relacionadas ao projeto, de interesse das partes interessadas.

Na sequência, serão definidas as metas socioambientais, ou seja, o que será alcançado com as ações de comunicação socioambiental. As metas serão objeto de acompanhamento para avaliação do atendimento dos objetivos estabelecidos.

As partes interessadas e afetadas deverão ser selecionadas para que a comunicação possa ser direcionada considerando, também, a possibilidade da existência de interesses conflitantes ou difusos. É essencial, portanto, a elaboração da **Matriz de Identificação e Análise das Partes Interessadas**, apresentada no item 3.4.

A partir da identificação das partes interessadas, são estabelecidas as estratégias de comunicação que possam influenciar positivamente a relação entre essas partes e o Programa. Para isso, é necessário definir os temas relevantes para cada grupo, os interlocutores da SESAPI/UGP aptos ao estabelecimento e à manutenção do diálogo, as oportunidades de registro e avaliação que permitam o aperfeiçoamento das práticas de parte a parte, bem como as ferramentas de monitoramento.

## Atividade 3 – Seleção de ferramentas e abordagens de comunicação socioambiental

Esta atividade define as responsabilidades e as participações internas e externas no processo de comunicação, em um Plano de Ação desenhado para detalhar as ações de comunicação, os meios e as ferramentas de veiculação, além do conteúdo e das abordagens das atividades. Nesta etapa, deve ser produzido o Plano de Ação da Comunicação Socioambiental em aderência com a Gestão Ambiental e Social. Assim, a SESAPI/UGP deverá adotar uma política de comunicação proativa, privilegiando a comunicação face a face e em ações participativas de relacionamento com as comunidades, para o pronto esclarecimento de ambas as partes e a interação necessária ao amadurecimento do relacionamento entre as partes.

As ferramentas e a abordagem de comunicação deverão considerar as formas mais efetivas de engajamento do público-alvo, possibilitando ações diferenciadas e complementares, como reuniões comunitárias, visitas individuais, contatos institucionais, atendimento em escritório local de comunicação social e produção e distribuição de materiais informativos diversos.

Entre os temas principais abordados, são destacados os associados à divulgação e contratação de mão de obra, divulgação das principais etapas, marcos e cronograma geral das obras, acompanhamento da evolução da percepção dos diversos segmentos do público-alvo em relação às obras, divulgação das ações socioambientais executadas (programas do PGAS),

acompanhamento da eficácia das ações destinadas à mitigação e prevenção de impactos, bem como de potencialização dos impactos positivos, dentre outros.

As ferramentas e abordagens estabelecidas são apresentadas a seguir.

### Divulgação Difusa

A divulgação difusa, ou de massa, deverá englobar as redes sociais/internet e ser entendida como canal de apoio (não são as ferramentas principais na disseminação) à divulgação, comunicação e educação. Estes meios, cumprem papel importante no lançamento de ideias, conceitos e dados, mas são veículos de comunicação de rápida absorção.

Nessa ação os informativos do Programa serão disseminados através de meios de telecomunicações. Recomenda-se a formação de grupos e *mailing list* a partir dos catálogos de contatos das redes sociais, que deverá ser incorporado à Matriz de Partes Interessadas (grupo específico de contatos de rede social). O *mailing* possibilitará o envio de informações e boletins pelas redes sociais.

Deverão ser utilizadas, por exemplo, as seguintes mídias sociais: Instagram; Facebook; YouTube; Twitter; e página institucional do Governo do Estado do Piauí – GEP e da SESAPI.

O conteúdo a ser abordado nessas mídias deverá incluir: i) meio ambiente e o respeito à natureza; ii) localização das obras e projetos; iii) marco legal; iv) programas de controle e mitigação de impactos (PGAS); v) boas práticas e atendimento a condicionantes; e vi) respostas às manifestações e atendimento a emergências quando necessário.

### Assessoria de Imprensa

As principais ações previstas na implantação das obras deverão ser divulgadas de forma positiva e informativa na imprensa, para que a informação tenha um alcance bastante amplo.

A imprensa poderá ser um grande aliado na divulgação das informações e as iniciativas poderão ter baixo custo se as matérias forem veiculadas com cunho jornalístico. Assim, a assessoria de imprensa da SESAPI deverá fornecer *Press Release*<sup>3</sup> e ceder reportagens e entrevistas de esclarecimento e divulgação junto à comunidade, nos canais da imprensa. Recomenda-se que sejam emitidos *press releases* periódicos com informativos sobre projetos.

### Mecanismo de Demandas, Reclamações e Queixas

Em atendimento ao PDAS 10, deverão ser disponibilizados mecanismos de atendimento às dúvidas e queixas que possibilitem o estabelecimento de um fluxo de informações entre a SESAPI/UGP e as partes interessadas e que permitam abordar e dirimir, de maneira oportuna, as preocupações a respeito dos impactos socioambientais e das medidas mitigadoras. Esses recursos deverão ser estruturados e implantados de forma a possibilitar a

---

<sup>3</sup> O *Press Release*, serve para informar os veículos de comunicação a respeito das atividades do Programa, deve ter texto curto e objetivo para ser melhor absorvido pela comunidade.

comunicação com precisão, o monitoramento da transmissão de mensagens-chave e a avaliação da reação das partes interessadas, antecipando obstáculos ou problemas.

O Mecanismo de Queixas adequado para o PROSUS PI é apresentado de forma mais detalhada no item 4.3. deste PEPI.

#### Reuniões e Consultas às Partes Interessadas

Durante as obras e no período que as antecede, poderão ocorrer reuniões e consultas junto às comunidades como parte do processo de engajamento das partes interessadas. Estas reuniões poderão ser provocadas pela comunidade para pleitos coletivos, pela empreiteira, para os informativos específicos (como início da obra ou interrupções no sistema viário, por exemplo) e, também, pela SESAPI/UGP. Nessas reuniões serão dadas oportunidades para manifestações, que serão registradas em Ata de Reunião que incluirá informações de contato do manifestante, data, hora, local, descrições e encaminhamentos. Um técnico em comunicação, ou da área social, deverá sempre ser o receptor das manifestações nessas reuniões e consultas e todos os envolvidos deverão estar cientes da sua função.

Todos os funcionários e prestadores de serviço envolvidos com as obras e com o Programa deverão conhecer o profissional responsável pelo atendimento das manifestações<sup>4</sup>, inclusive nas reuniões internas, nos treinamentos e nas situações pertinentes.

A Ata de Reunião, com lista de presença, fotos, vídeos, documentos e reivindicações por escrito anexados, deverá ser encaminhada ao BID, anexa a um relatório de consulta significativa às partes interessadas.

Todas as manifestações feitas por meio de reuniões ou canal de atendimento deverão ser registradas e as informações consolidadas em um relatório de realização com os seguintes itens:

- Local;
- Data e Horário;
- Assunto Relacionado à Manifestação;
- Identificação e Contato do Manifestante;
- Manifestação por extenso;
- Solução Prevista;
- Indicação do Responsável pela Solução; e
- Tempo Estimado de Retorno ou Devolutiva da Manifestação.

O principal objetivo das reuniões e consultas é, portanto, o estabelecimento de um canal de comunicação junto às comunidades afetadas pelas obras, caracterizado como um processo de troca de informações que: i) possibilite ao Mutuário e às demais equipes envolvidas no Programa o conhecimento das particularidades das comunidades envolvidas, bem como suas necessidades, possibilitando melhorias nas obras e sua relação com a sociedade; e ii)

---

<sup>4</sup> Ouvidor, que poderá ser representado pelo Coordenador Social da UGP

apresentar o Programa e seus impactos positivos e negativos com suas respectivas medidas mitigadoras.

Antes das consultas públicas, a SESAPI/UGP deverá identificar as questões prioritárias para as comunidades, de forma a antecipar as informações e respostas e conduzir o processo de forma mais produtiva para todas as partes envolvidas. Algumas dessas questões prioritárias que podem surgir nesta fase de planejamento da consulta podem ser previstas:

- Interferência da obra no atendimento da unidade de saúde;
- aumento na circulação de pessoas e veículos, com destaque aos veículos pesados na fase de obras;
- riscos de acidentes;
- incômodos às comunidades;
- características do Programa e dos projetos;
- acessibilidade e mobilidade; e
- ruído, poeira e odores

O chamamento das partes diretamente afetadas pelas obras deverá ser feito por meio das seguintes abordagens:

- contato Ativo (via telefone, WhatsApp, e-mail);
- por meio de carta / mala direta; e
- abordagem presencial “porta a porta”, com distribuição de folder informativo.

Estes instrumentos deverão abordar brevemente o escopo do Programa e dos projetos; os impactos previstos nas fases de obra e operação; e data e informação do evento de consulta pública.

Para a organização das reuniões e consultas poderão ser elaborados Planos de Consultas contemplando:

- quantidade de reuniões e consultas a serem realizadas;
- definição dos objetivos e do escopo de cada pleito;
- definição do público de cada pleito;
- data, hora e local de pleito;
- mecanismos de chamamento e mobilização;
- infraestrutura disponível (transporte, alimentação, local, equipamentos, dentre outros);
- formas de transmissão à distância (redes sociais, Youtube, Microsoft Teams etc.);
- roteiro de apresentação;
- acessibilidade;
- atenção ao gênero, diversidade e vulnerabilidade; e

- estratégias de realização frente a situações de pandemia.

Após a realização das consultas, deverá ser feito um relatório contendo, no mínimo, a Ata da Reunião, público envolvido, lista de presença, registro fotográfico, relatoria, manifestações e respostas endereçadas aos participantes. A consulta, uma por comunidade ou região, deverá ser realizada em local de fácil acesso, de preferência nas proximidades dos locais de intervenção.

#### Atividade 4 – Produção de Materiais Informativos

Esta atividade diz respeito ao conteúdo do material de divulgação, à gestão da elaboração dos produtos, à seleção de prestadoras de serviços específicos para fornecimento de insumos, à impressão dos materiais gráficos e à locação de equipamentos.

A quantidade de material gráfico a ser produzida deve ser compatível com o segmento do público alvo e o tipo de material, para evitar excedentes desnecessários. O material deve, também, seguir padrão e identidade visual do Governo do Estado Piauí e da SESAPI, respeitando a propriedade intelectual e o material de terceiros.

O material informativo deverá abordar os seguintes temas:

- apresentação do Programa e do projeto da unidade de saúde;
- explicações sobre a saúde pública local e regional;
- gestão dos impactos ambientais e sociais;
- cumprimento de marcos legais, políticas e cronogramas;
- esclarecimentos de dúvida sobre o andamento das obras;
- meios de comunicação para contato e manifestação (Ouvidoria); e
- agenda de consultas e reuniões programadas.

Deverão ser confeccionados modelos de *layouts* de cartazes e de folders para distribuição, em quantidade definida de acordo com a demanda prevista para distribuição.

#### Atividade 5 – Treinamento dos Funcionários

Além dos funcionários diretamente envolvidos nas atividades de comunicação, todos os demais envolvidos com o Programa deverão ter conhecimento da temática de comunicação, sobretudo no que se refere aos assuntos como canais oficiais de atendimento ao cidadão, comunicação não violenta e postura adequada na comunicação comunitária. Este treinamento também pode ser incluído nos processos de DDS (Diálogo Diário de Segurança) e treinamento com trabalhadores e deve ser iniciado com as obras.

#### Atividade 6 – Comunicação no Atendimento a Emergência e Acidentes Socioambientais

Situações extremas e críticas nas áreas de influência das obras poderão ocorrer, sendo necessárias comunicações extraordinárias e imediatas, com informações confiáveis e em tempo hábil à comunidade, que permitam o rápido acionamento das autoridades e

agentes para a solução da emergência, além de alertar e contingenciar situações viabilizando a segurança a integridade das pessoas.

O sistema de comunicação para atendimento a emergência deverá contemplar:

- procedimentos e contato com sistemas de atendimento à saúde para o socorro de vítimas;
- procedimentos e contato com a Defesa Civil para atendimento de situações extremas;
- procedimentos e contato com a SESAPI e órgãos ambientais estadual e municipais;
- sistema de aviso e acionamento de representantes comunitários;
- treinamento de lideranças comunitárias em ações de emergência e canais de comunicação para emergências;
- lista de contatos de todos os moradores para acionamento em caso de emergência; e
- publicação de informações relevantes nas redes sociais e meios de comunicação de radiodifusão para disseminação de medidas emergenciais com a sociedade.

#### Atividade 7 – Estruturação e Operação do Banco de Dados, Monitoramento e Avaliação

A SESAPI/UGP deverá estruturar e manter cadastro organizado de todas as ações de comunicação, as demandas surgidas ao longo do período de planejamento, obras e entrada em operação das unidades de saúde. Essa estruturação deverá abranger as demandas oriundas de diferentes fontes, tais como imprensa, SESAPI, empresas contratadas e centros de atendimento, proporcionando à SESAPI/UGP as ferramentas para identificar, sistematizar e organizar continuamente informações sobre:

- os tipos de demandas e reivindicações e sua intensidade;
- as soluções e os encaminhamentos realizados, tempo médio de resposta e conclusão das demandas; e
- a imagem do Mutuário em seus esforços de atendimento às demandas e os resultados obtidos.

O Banco de Dados deverá ser adequadamente modelado de forma a fornecer informações sobre as demandas, atendimentos e prazos, além de propiciar informações para a preparação de relatório gerencial de queixas e manifestações. Deverá, também, propiciar informações relevantes para a elaboração de relatórios resumidos por meio de indicadores a serem definidos.

### 4.3. Mecanismo de Queixas – MQ

#### 4.3.1. Contexto

De acordo com os PDAS 1 e PDAS 10 do MPAS do BID, o Mutuário deve implementar um mecanismo de queixas para receber e ajudar na resolução de quaisquer preocupações e queixas das partes interessadas, que possam surgir em conexão com o desempenho

ambiental e social do Programa. Esse mecanismo de queixas, implantado antes do início das intervenções, deve ser proporcional ao nível de riscos e impactos do Programa e ser implementado nas suas três fases: planejamento; execução e operação.

O mecanismo de queixa adequado para o PROSUS PI deve oferecer um meio para abordar e resolver questões e preocupações que surjam entre indivíduos, grupos ou comunidades e as intervenções do Programa, da forma clara, objetiva, antecipada e rápida. Consiste, portanto, em um procedimento formalizado que recebe e facilita a resolução de reclamações decorrentes de um projeto ou uma intervenção, assim como solicitações de informações, perguntas, comentários, preocupações e sugestões de melhoria.

As partes interessadas podem apresentar reclamações ou preocupações a respeito de danos causados por uma intervenção ou que esta possa causar no futuro. Assim, o mecanismo de queixa pode ajudar a oferecer resoluções para indivíduos e comunidades afetados e, ainda, resultar em melhores benefícios do projeto. É uma ferramenta fundamental para o engajamento efetivo das partes interessadas e indispensável para a identificação e gestão de riscos.

Os princípios fundamentais do mecanismo de queixas proposto neste PEPI são:

- *Acessibilidade* - ser de fácil acesso a todas as partes interessadas, incluindo grupos vulneráveis, sem custos e com múltiplos canais de acesso;
- *Transparência* - os procedimentos, os prazos e as decisões deverão ser claros, objetivos e comunicados abertamente às partes interessadas;
- *Justiça e Imparcialidade* - todas as queixas e manifestações das partes interessadas deverão ser tratadas de forma objetiva, justa e livre de pressões e retaliações;
- *Eficiência* - o processo deve possibilitar, também, que a solução das queixas ocorra no nível mais baixo e rápido possível;
- *Confidencialidade* – a identidade das partes interessadas (queixosos) deve ser protegida para evitar pressões e retaliações; e
- *Conformidade* - o mecanismo de queixas deverá ser implementado= em conformidade com PDAS 10 do MPAS.

#### 4.3.2. Descrição do Mecanismo de Queixas

A SESAPI/UGP deverá contar com a participação de um Ouvidor, locado na UGP, que terá como competências gerais a análise, o encaminhamento e o monitoramento das manifestações e todo seu andamento, bem como gerar relatórios estatísticos para subsidiar a UGP e fortalecer a gestão participativa.

Como atribuições específicas do Ouvidor da UGP, deverão ser consideradas:

- assegurar o direito das partes interessadas na participação e intermediando a relação da sociedade com a gestão do Programa;

- receber, registrar, instruir, analisar e dar o encaminhamento adequado às manifestações;
- prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência às partes interessadas sobre o andamento e as providências adotadas;
- encaminhar resposta conclusiva das demandas às partes interessadas; e
- propor à UGP ações que resultem em melhorias dos serviços prestados pela SESAPI no âmbito do PROSUS PI, em decorrência da análise das manifestações recebidas.

O acesso ao Ouvidor deverá ser por meio de: i) Telefone 0800, a ser criado; ii) e-mail; iii) WhatsApp; iv) atendimento presencial em endereço a ser determinado e divulgado; iv) caixa de sugestões; e v) correspondência.

A critério da SESAPI/UGP, as manifestações recebidas pelo Ouvidor poderão ser anônimas, sigilosas ou identificadas. Deverá ser cumprido no prazo de 10 dias úteis, a partir da data de registro da manifestação pelo Ouvidor e, se não for possível uma resposta conclusiva ao solicitante neste prazo, uma resposta parcial deverá ser prestada com informações sobre o andamento da demanda.

#### Outros canais de entrada para queixas e reclamações

Para garantir o máximo de acessibilidade, além do ouvidor, as partes interessadas deverão contar com outros canais de entrada para queixas e reclamações, como apresentado a seguir. Assim, adicionalmente e como primeiro ponto de contato, de forma a possibilitar maior agilidade na resolução, cada empresa Contratada deverá manter um mecanismo próprio para recebimento de queixas.

### 4.3.3. Estrutura e Nível de Resolução do Mecanismo de Queixas

Para que o Mecanismo de Queixas do PROSUS PI seja acessível, ágil e eficaz, sua estrutura deve contemplar dois níveis de atuação, capazes de garantir que as queixas sejam resolvidas na instância mais baixa e apropriada possível, embora também ofereça caminhos claros para apelação, culminando na ouvidoria da UGP. Todos os canais de acesso devem ser gratuitos, acessíveis à todas as partes interessadas e, sobretudo, disponíveis sem a necessidade de letramento digital.

#### **Nível 1:** Nível de Campo - Ponto de Entrada e Resolução Imediata

Neste nível a resolução de questões operacionais simples ocorre diretamente no local da intervenção e, conseqüentemente, é mais rápida.

#### *Canais de Entrada*

Para garantir o máximo de acessibilidade, o PROSUS PI deverá oferecer múltiplos canais de entrada para queixas e reclamações. Assim, além da presença do Ouvidor na UGP e como primeiro ponto de contato para resolução ágil, cada empresa construtora contratada será obrigada contratualmente a manter um mecanismo próprio para recebimento de queixas,

facilmente acessível tanto para a comunidade local quanto para os seus próprios trabalhadores. Estes canais de nível de campo deverão incluir, no mínimo:

- a possibilidade de apresentar queixas verbalmente ou por escrito diretamente ao pessoal de relações comunitárias, engenheiro responsável pela obra (residente) ou fiscais no canteiro de obras (da empresa supervisora); e
- canais de comunicação específicos da obra, como um número de telefone, e-mail ou caixas de sugestões visivelmente instaladas nos locais das obras;

### *Objetivo*

O objetivo principal é resolver questões como poeira, ruído, bloqueio de acesso temporário, segurança, tráfego e velocidade de veículos pesados, caminho seguro e outras perturbações menores, num prazo máximo de **5 dias** úteis. Todas as queixas, inclusive as resolvidas verbalmente, deverão ser registradas.

### **Nível 2:** Análise e Mediação - Nível da UGP

Queixas não resolvidas no Nível 1 ou que são de maior complexidade deverão ser encaminhadas para a UGP. São, normalmente, queixas que envolvem danos a propriedades, perdas de ativos ou impactos que requerem uma análise mais aprofundada.

### *Responsáveis*

Especialistas Social Ambiental da UGP.

### *Procedimento*

A UGP deverá analisar a queixa, verificando no local da ocorrência, e promover uma reunião de mediação com o reclamante e a empresa construtora em busca de uma solução consensual. Se essa mediação direta não for bem-sucedida, um **Comitê de Resolução de Queixas – CRQ** composto por membros da UGP, um representante das Pessoas Afetadas pelo Programa – PAP e um representante de uma SESAPI, será convocado para deliberar.

### *Objetivo*

Propor uma resolução formal à parte reclamante em até 15 dias úteis após o recebimento da queixa no Nível 2.

### *Canais Específicos e Sensíveis*

Para garantir a segurança e a confidencialidade, canais específicos deverão ser mantidos:

- *Trabalhadores*

Um canal de queixas separado e confidencial deverá ser criado para os trabalhadores do Programa (tanto das empresas construtoras como da supervisora) voltado às questões

de saúde e segurança do trabalho, de acordo com o PDAS e do MGAS do BID. A gestão deste canal caberá à UGP;

- *Violência Baseada em Gênero – VBG*

Queixas desta natureza deverão ser tratadas com absoluta confidencialidade, priorizando a segurança da vítima. Serão geridas por pessoal treinado (preferencialmente feminino) e seguirão um protocolo específico que inclui o encaminhamento imediato da vítima para a rede de apoio local (saúde, segurança pública, assistência social), sem a necessidade de seguir os níveis padrão do MQ se a segurança da vítima estiver em risco;

- *Grupos vulneráveis – povos indígenas, comunidades quilombolas, pessoas com deficiência, entre outros*

Grupos vulneráveis deverão contar com acesso diferenciado e prioritário, tanto na ouvidoria, como nos dois níveis de entrada (campo e UGP).

#### Indígenas e quilombolas

As comunidades indígenas e quilombolas deverão ter atendimento personalizado e culturalmente adequado, dispensado por integrantes das empresas construtoras, supervisoras e UGP treinados e habilitados para este fim. Neste contexto, e dependendo da queixa ou reclamação, também deve ser facilitado o entendimento da necessidade de suporte, inclusive para facilitar o relato dos problemas.

#### Pessoas com deficiência

O mecanismo de queixa deve ser desenhado considerando a acessibilidade para pessoas com deficiência, considerando múltiplos meios de comunicação: oral, escrito, leitura fácil, Braille, áudio, presencial, site ou reuniões.

Especificamente para pessoas com deficiência intelectual, o processo de queixa deve ser interdependente, exigindo que funcionários das empresas construtora, supervisora e UGP facilitem o entendimento da necessidade de suporte e como relatar os problemas.

Nos municípios que contam com organizações de pessoas com deficiência, estas devem ser incluídas no desenvolvimento dos mecanismos de feedback e queixas, para garantir que sejam eficazes.

O MQ deve, ainda, garantir a segurança e a confidencialidade para deficientes que façam queixas com o apoio de familiares ou cuidadores.

#### 4.3.4. Etapas do Mecanismo de Queixas

- Recebimento e registro – além de presencial, múltiplos canais deverão ser disponibilizados (telefone, e-mail, formulário físico, site, WhatsApp etc). Toda queixa deverá ser registrada, mesmo que anônima, e um protocolo emitido;

- Triagem e classificação – deverá ser avaliada a elegibilidade da queixa no escopo do projeto, por exemplo, social, ambiental e trabalhista. A gravidade da queixa poderá ser categorizada (baixa, média, alta), mas não deve interferir no prazo de resolução;
- Investigação e análise – se necessário, os fatos deverão ser avaliados de forma objetiva, reunindo evidências e ouvindo as partes envolvidas;
- Resolução – A ação corretiva ou resolução deverá ser comunicada ao queixoso, rigorosamente dentro de prazos predefinidos;
- Encerramento e Devolutiva – o queixoso deverá ser sempre informado formalmente sobre a decisão e, caso não haja acordo, o fato poderá ir para instâncias superiores ou mediação externa; e
- Monitoramento – as tendências das queixas devem ser monitoradas e analisadas para prevenir problemas futuros e melhorar a gestão ambiental e social do Programa.

## 4.4. Plano de Comunicação

### 4.4.1. Objetivos

O Plano de Comunicação do Mecanismo de Queixas do PEPI deve ter como objetivos informar as comunidades sobre seus direitos de reclamar e os canais disponíveis; oferecer múltiplos canais (verbais, escritos, digitais) adequados ao contexto local e às características das intervenções do Programa; garantir a não retaliação e a confidencialidade no tratamento das queixas; informar sobre os prazos e procedimentos de resposta; e, sobretudo, transmitir confiança e acessibilidade para que as partes interessadas relatem suas queixas sobre as questões ambientais, sociais e comportamentais.

Durante a implementação do Programa, a SESAPI deverá divulgar informações atualizadas às partes interessadas sobre eventuais mudanças no escopo, no cronograma, nos riscos ou impactos, assim como mudanças na área de influência do projeto, além de manter um diálogo aberto com as partes interessadas para preservar a confiança e compreensão.

### 4.4.2. Canais de Comunicação Operativos

O Plano de Comunicação do PROSUS PI deve contemplar uma abordagem considerando múltiplos canais:

- site da SESAPI e ouvidoria da UGP;
- e-mail/Telefone, canais específicos do mecanismo de queixas, geridos pela UGP; e
- pontos de contato locais, nas próprias obras.

### 4.4.3. Conteúdo das Mensagens

A comunicação deve ser clara, simples e na linguagem informal e espontânea, incluindo:

- o que é o mecanismo e quem pode utilizá-lo;
- tipos de queixas elegíveis: impactos ambientais, sociais (barulho, poeira, interferência e interrupção do trânsito, interrupção do acesso), condições de trabalho, etc.;
- canais de acesso e estratégia para grupos vulneráveis;
- como submeter a queixa – canais de acesso;
- garantia de confidencialidade e não retaliação; e
- prazos para resposta - recebimento, análise e resolução.

As mensagens deverão permanecer no site da SESAPI durante a fase de planejamento e execução do Programa e ser atualizadas quando necessário.

## **SESAPI**

**Assunto:** Mecanismo de Queixas do PROSUS PI

Prezados membros da comunidade,

A SESAPI, que vem implementando o Programa de Fortalecimento do SUS no Estado do Piauí – PROSUS PI, reafirma seu compromisso com a transparência e o desenvolvimento local.

Queremos ouvir suas dúvidas, sugestões e reclamações e criamos o **Mecanismo de Queixas** para receber manifestações relacionadas aos impactos ambientais ou sociais de nossas atividades.

### **Como entrar em contato:**

- **Telefone:** [Número]
- **E-mail:** [Endereço]
- **Presencial:** [Local físico, se houver]

Nosso compromisso é responder de maneira oportuna e buscar soluções justas para todos.

Atenciosamente

---

SESAPI

---

UGP

#### 4.4.4. Operacionalização

- Reuniões de lançamento – encontros comunitários antes do início das intervenções;
- Materiais de divulgação - brochuras, cartazes e mídia local;
- Capacitação da Equipe – treinar a equipe de campo (das empresas construtoras e supervisora) para receber queixas verbais de forma respeitosa e eficiente. Atenção especial deverá ser dada ao treinamento para atendimento de comunidades indígena e quilombola;
- Sinalização – cartazes nos locais de intervenção com os acessos ao MQ.

#### 4.4.5. Monitoramento do Plano

O monitoramento do Plano de Comunicação do Monitoramento de Queixas deve mostrar como as preocupações ambientais, sociais e de integridade relacionadas às intervenções do Programa foram apresentadas pela comunidade e recebidas, investigadas e resolvidas adequadamente pela SESAPI. Deve ser entendido como um processo de acompanhamento contínuo da implementação do MQ nas diversas fases do Programa: planejamento (preparação do Programa); implantação dos componentes do Programa (obras); e pós-obra, baseado na verificação e análise dos atendimentos e resultados obtidos.

Todas as participações das partes interessadas deverão ser registradas, incluindo os encaminhamentos realizados para cada uma delas, contemplando: i) esclarecimentos; ii) atendimentos e resoluções; iii) correções e melhorias nos documentos socioambientais do Programa; e iv) alterações e melhorias no escopo do Programa. O alcance da mobilização também deverá ser registrado.

Deverão ser considerados, como indicadores fundamentais para o monitoramento do Plano: i) o número de queixas por canal; ii) o tempo médio de resposta; iii) e a % de queixas resolvidas.

#### 4.4.6. Cronograma e Custos

O Mecanismo de Queixas é aplicado ao longo da preparação e execução do PROSUS PI, demandando, para cada intervenção, o mesmo tempo de duração da obra de reforma, ampliação e construção da unidade de saúde.

Com relação aos custos, estima-se um valor de cerca de R\$30.000,00 por obra, considerando os custos do material de divulgação, distribuição e viagens dos especialistas da UGP para atendimento de questões específicas.

## V. ORGANIZAÇÃO DAS CONSULTAS PÚBLICAS (SIGNIFICATIVAS)

### 5.1. Considerações

O conceito de Consulta Significativa deve ser introduzido como “uma contribuição ao processo de tomada de decisões e as partes interessadas envolvidas devem receber feedback sobre o encaminhamento dado a suas contribuições”.

Para a fase preparatória do PROSUS PI a consulta significativa deve abordar o Programa como um todo, destacando seus objetivos, princípios, relevância e resultados esperados, além de: identificação preliminar das partes interessadas para esta fase; planejamento das ações de engajamento e divulgação prévia e responsáveis pelas atividades; publicação antecipada dos documentos socioambientais, materiais informativos; linguagem e acessibilidade; canais de mobilização e chamamento; roteiro da consulta; formas mínimas de registro; direito de anonimato; procedimentos para as devolutivas e eventual atualização dos documentos socioambientais; e formato do Relatório de Consultas.

Para uma consulta significativa, alguns princípios fundamentais deverão ser considerados: a transparência na apresentação e discussão do Programa e seus riscos e impactos; o direito à igualdade entre os gêneros, independentemente do contexto cultural ou étnico; a inclusão de pessoas de todos os gêneros; a promoção da não discriminação e inclusão de grupos vulneráveis; o fornecimento de informações oportunas, relevantes, compreensíveis e acessíveis; o processo livre de manipulação externa, interferência, coerção, discriminação, retaliação e intimidação.

## 5.2. Procedimentos e Diretrizes para a Consulta

Para cada consulta realizada, deverá ser elaborado um relatório com o registro das discussões e das manifestações e respostas endereçadas aos participantes, lista de participantes, metodologia utilizada, registros fotográficos e, ou, audiovisual e, em caso de eventual negociação de compensação de perda ou impacto, documento de acordo devidamente assinado.

O agendamento e chamamento da comunidade deverão ser sempre realizados pela SESAPI/UGP, acionando atores sociais, organizações atuantes, partes interessadas e comunidades afetadas pelo Programa, conforme a identificação prévia e análise dos atores e partes interessadas.

Os locais deverão contar com toda a infraestrutura de som e imagem/projeção necessárias para a apresentação e estar localizados nas áreas mais próximas das intervenções e acessíveis às partes interessadas, de fácil acesso para a população.

Deverão ser identificadas as diferentes partes interessadas, incluindo pessoas afetadas pelo Programa e seus projetos. Deverá ser dada atenção especial às pessoas afetadas que, devido às suas circunstâncias, possam estar em desvantagem ou em situação de vulnerabilidade (pessoas pertencentes às comunidades indígenas e quilombolas e pessoas que possam ter maior probabilidade de serem afetados pelos impactos do Programa e, ou, serem menos capazes de aproveitar os seus benefícios).

Em atendimento ao PDAS 10 do MPAS do BID, deverá ser garantida e comprovada a ampla participação da comunidade, decorrente da expressiva divulgação no chamamento da

população para a consulta, da escolha do local de fácil acesso à população e da data e horário convenientes para a adesão.

As Consultas deverão ser realizadas independentemente de exigência ou não de Audiência Pública por parte das organizações governamentais locais.

A rede de contatos deverá consolidar um *mailing list* de atores sociais e das partes afetadas pelas obras do PROSUS PI, prevendo-se a participação de lideranças, órgãos ou entidades locais e comerciantes, além da população residente. A divulgação deve ser reforçada por meio de rádio, jornal, anúncios, carro de som, grupos de redes sociais etc.

Os moradores da região, comunidades, usuários, funcionários das unidades de saúde, afetados ou beneficiados pelas intervenções deverão ser acionados e mobilizados por meio de distribuição de folheto ou outro meio de comunicação eficiente, na área de influência das intervenções e, ou, convocação porta a porta das pessoas diretamente beneficiadas e afetadas. A divulgação deverá contemplar uma apresentação básica do PROSUS PI e seus projetos e o convite para a participação nas consultas.

Entidades governamentais e organizações sociais, além de representantes da sociedade civil poderão ser convidados por meio de e-mail, telefone ou outros recursos, sempre considerando o registro formal do convite.

As Consultas deverão seguir, pelo menos, o roteiro apresentado a seguir

Parte 1 – Recepção dos participantes, boas-vindas e assinatura da lista de presença.

Parte 2 – Início da Consulta com uma breve abertura, com informações sobre a programação do evento. Nesse momento, também será realizada a apresentação das entidades promotoras da Consulta.

Parte 3 – Apresentação do Programa e dos projetos objeto da Consulta, de forma sintética e objetiva, em linguagem corrente e acessível ao público geral e com o auxílio de recursos audiovisuais que facilitem o entendimento dos presentes. Um representante da SESAPI fará a apresentação institucional e do Programa. Membros da equipe de planejamento, engenharia, ambiental e social completarão 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 4 – Especialistas das áreas social e ambiental deverão apresentar uma síntese dos resultados do diagnóstico da área de influência do projeto; dos possíveis impactos da implantação e operação das unidades de saúde; dos efeitos esperados das medidas de controle e mitigação de impactos sociais e ambientais; e o programa de acompanhamento e monitoramento dos impactos, indicando os responsáveis pela sua execução.

Parte 5 – Após a apresentação, será aberto um espaço para manifestação do público presente, momento em que as pessoas expõem sua percepção do Programa, dúvidas e expectativas. É uma oportunidade para esclarecer as questões que surgirem, ao mesmo

tempo que se procura captar a realidade local do ponto de vista dos participantes. Neste momento, serão sanadas as questões possíveis de serem respondidas aos participantes e, para as não respondidas, será dada uma previsão de encaminhamento e resposta.

Parte 6 – Apresentação do processo de incorporação dos apontamentos realizados pelos participantes e do local onde serão divulgados seus resultados.

Parte 7 - Apresentação dos canais de comunicação para diálogo e resolução de questões, agradecimentos e encerramento do evento.

### 5.2.1. Recursos Tecnológicos para a Comunicação Remota

Toda comunicação envolvendo atividades de chamamento da comunidade, transmissão da Consulta Pública, disponibilização de documentos (AAS, PGAS e PEPI), disseminação de dados, coleta de informações, coleta de manifestação das partes interessadas e atendimento aos questionamentos deverão, também, incluir ferramentas tecnológicas para comunicação remota.

Como sugestão de tecnologias e ações de comunicação remota, são consideradas:

- redes sociais – Facebook, Instagram, WhatsApp, etc.;
- ferramentas desenvolvidas para videoconferência – O webinar poderá ser uma boa opção para o compartilhamento de informação e conhecimento de forma *online*, sobretudo no encerramento da consulta mista (Internet e presencial). Essa ferramenta funciona por meio de uma transmissão ao vivo, onde um especialista pode expor os conhecimentos sobre determinado tema e interagir com os participantes. Como exemplos de ferramentas disponíveis para videoconferência são citados o Microsoft Teams, Zoom e Skype.
- repositório de arquivos – Os próprios sites do Governo do Estado do Piauí e SESAPI poderão funcionar como repositório de arquivos, onde a parte interessada poderá apreciar ou baixar arquivos relevantes, por meio de *link* para *download*, sistemas de leitura de arquivos e mapas ou streaming para audiovisuais;
- cadastramento de partes interessadas – realizado por meio de formulários via website e sistemas de pesquisa online, incluindo aplicações para smartphone e internet browser; e
- aplicativos de comunicação rápida (chat) – como os do WhatsApp, Messenger, Telegram etc.

### 5.2.2. Comunicação Remota

A consulta remota é uma boa opção para a primeira fase de preparação do Programa, onde este PEPI, a AAS, o PGAS e o MGAS são apresentados. Deve, entretanto, ser complementada com uma consulta presencial, no final do processo, encerrando a consulta. É realizada a cargo da SESAPI/UGP, que mobilizará lideranças, associações, conselhos e demais agentes, como articuladores das partes interessadas. As demais secretarias municipais poderão ser partícipes na montagem e realização da consulta, de acordo com sua participação na gestão do Programa.

Na consulta mista, em decorrência das características peculiares da comunicação remota - onde o público interessado pode acessar informações sobre o Programa, consultar os documentos disponíveis e analisar os projetos e relatórios a qualquer hora e apresentar seus comentários, suas preocupações e seus questionamentos – o processo de consulta remota poderá se estender por vários dias, recomendando-se o prazo mínimo de 7 e máximo de 10 dias<sup>5</sup>.

Transcorrido esse prazo, deve ser agendada a consulta presencial, a ser realizada em local amplo e com horário e endereço amplamente divulgados, mas, também, transmitida via internet para que interessados que tenham dificuldade de locomoção e transporte possam participar remotamente. A consulta presencial tem duração pré-determinada, de cerca de duas horas, seguindo o roteiro já apresentado em itens anteriores deste PEPI.

O convite para as consultas será publicado nos sites do Governo do Estado do Piauí, SESAPI e demais instituições intervenientes, com antecedência sugerida de dez dias da data do evento presencial. Serão também identificados lideranças, órgãos, comunidades e entidades locais, que poderão receber convites diretos e comunicação remota (via telefone, redes sociais, WhatsApp e *e-mails*), convidando-os a se inscreverem previamente nos sites onde receberão um *link* para acessar os eventos. Este mesmo *link* será divulgado em todas as mídias de comunicação (nas páginas institucionais) para que qualquer interessado possa acessar o evento, mesmo que não convidado diretamente.

Anteriormente ao início das consultas, deve ser feito um esforço de chamamento para a participação, identificando o interesse das partes que se inscreveram previamente no cadastro do site e das lideranças representativas conhecidas.

### 5.2.3 Identificação das Questões Prioritárias

Durante o período da consulta, as informações disponibilizadas na internet deverão abordar os impactos socioambientais benéficos e adversos das obras do Programa, além daqueles que sejam relevantes na discussão com o público.

É importante considerar na consulta que, apesar das obras de implantação, ampliação e reforma de as unidades de saúde serem bastante similares, os locais onde serão implantadas podem apresentar particularidades como dimensões do terreno, proximidade com residências, padrão de urbanização, acesso etc.

Com relação às questões prioritárias, alguns aspectos não podem deixar de ser considerados:

- o alcance a suporte técnico para as pessoas que necessitam de orientação ao acesso às plataformas virtuais (Facebook, Youtube, WhatsApp etc.) – público PCD e idosos que tenham dificuldade no acesso a ferramentas de comunicação a partir de suas moradias;

---

<sup>5</sup> Consultas remotas/mistas já realizadas em programas semelhantes do BID mostraram que 1 semana é um prazo bastante adequado para a ampla participação dos beneficiados e afetados pelos programas.

- ampliação dos tempos de coleta de sugestões e comentários aos estudos ambientais e sociais e ao Programa de forma geral, considerando o tempo reduzido pela sobreposição de tarefas domésticas e familiares, permitindo às mulheres participarem das consultas;
- verificação das representações locais para saber se as consultas incorporam os representantes por gênero, a fim de garantir a amplitude das demandas das mulheres e seus anseios e sugestões que contribuam com o desenho proposto no Programa. A experiência em programas semelhantes para consultas na fase de execução, demonstrou que na mobilização das comunidades: i) o convite deve ser dirigido prioritariamente às mulheres em linguagem simples e apropriada, para aumentar a sua participação e engajamento; e ii) os mobilizadores devem ser das próprias comunidades e ter a confiança das mulheres locais; e
- análise da estatística de participação feminina e masculina e, caso haja diferenças significativas, deve-se promover ações que ampliem o equilíbrio participativo em eventuais consultas subsequentes, incrementando os convites e garantia logística da presença de mulheres e jovens, com maior mobilização de equipe de apoio da UGP para as reuniões e alternativas de participação mais inclusivas.

É também recomendável que se antecipe, no âmbito da SESAPI/UGP, alguns questionamentos que normalmente ocorrem ao longo o período da consulta:

- Se ocorrer:
  - Interferências no atendimento da unidade de saúde;
  - fechamento de vias;
  - interferência no trânsito local;
  - as obras não exigirão desapropriação e reassentamento;
  - ruído, poeira e odores; e
  - outros.

Podem, também, surgir questões que não estão diretamente relacionadas às obras ou mesmo ao Programa, como segue<sup>6</sup>:

- problemas de alagamentos em algumas áreas;
- ecossistemas degradados;
- abastecimento de água deficiente ou inexistente;
- bairros ainda não devidamente urbanizados e que demandam, por exemplo, ligações de água e esgoto;
- outros

#### 5.2.4. Obrigações da SESAPI/UGP

---

<sup>6</sup> Apesar desses problemas não estarem ligados ao Programa ou mesmo à SESAPI, é recomendável que a consulta conte com material suficiente para dar respostas adequadas aos participantes, de forma a potencializar a construção de canais de comunicação adequados.

Na página web do GEP e da SESAPI, em abas específicas, deverão ser fornecidos os enlaces/links para o acesso aos documentos do PROSUS PI, seus projetos e documentos socioambientais, facilitando o acesso e a consulta seguindo as diretrizes aqui identificadas e considerando os aspectos apresentados a seguir.

Deverá ser garantida uma plataforma adequada para as apresentações via Internet, bem como o uso de ferramentas de visualização e participação simples e que não tragam custos à população.

Informações sobre o Programa, como filmes, fotografias, *layout* das unidades de saúde contempladas e, sobretudo, a AAS e demais documentos socioambientais (PGAS, MGAS, PEPI etc.), deverão estar disponíveis ao público em geral, com antecedência mínima de uma semana, nos sites do GEP, da SESAPI e do BID. Para as consultas presenciais as informações sobre o Programa, sobretudo os documentos socioambientais, devem permanecer em local de fácil acesso nos municípios contemplados pelo Programa e SESAPI pelo prazo mínimo de quinze dias.

Todas as informações acima também serão apresentadas na consulta presencial por meio de exposições orais e projeções de filmes, maquetes eletrônicas, fotografias, entrevistas etc.

Obrigações da SESAPI/UGP:

- enviar convites institucionais para os atores e partes interessadas;
- disponibilizar o local para a consulta presencial que, também, se caracteriza como o momento de encerramento do processo de participação dos interessados. O local deverá ser adequado ao número e ao perfil do público identificado e esperado na consulta. A SESAPI também deverá se responsabilizar por toda a logística prévia de preparação do espaço: iluminação e som, equipamento para projeção de vídeo/apresentação, recepção, distribuição de material informativo sobre o Programa (folders), folha que permita manifestação escrita de participante, lista de presença etc. Um espaço dedicado ao cuidado de crianças, se relevante, também deverá ser considerado;
- preparar uma exposição para a consulta pública que identifique os Componentes do Programa, os estudos ambientais que eventualmente sejam solicitados para obras específicas, os estudos socioambientais do Programa (AAS, PGAS, MGAS e PEPI). Esse material também deve ser divulgado no site do GEP e SESAPI e disponibilizado também em meio físico para acesso fácil nos municípios contemplados pelo Programa e na sede da SESAPI;
- prover um responsável para preparar o Relatório da Consulta, documentando todo o processo, incluindo lista de participantes, registros fotográficos, perguntas e respostas, sugestões, *print screen* etc. Este responsável deve conhecer o Programa e os projetos de forma a sintetizar eventuais discussões e questões levantadas pelos participantes. Tais questões poderão ser usadas para complementar a AAS e o PGAS. Esse responsável também deverá participar da definição das formas de mobilização e chamamento (com avaliação posterior da participação e representatividade alcançadas), da preparação/organização prévia da consulta, dos temas abordados e apresentadores no evento, das respostas e dos encaminhamentos às manifestações;

- prever gravação da consulta<sup>7</sup>, inclusive com publicação no canal de YouTube do GEP e SESAPI;
- divulgar o evento, com a antecedência necessária, em meios de comunicação oficiais e de mídia comercial acessível ao público-alvo das intervenções;
- preparar e apresentar no período da consulta os projetos em linguagem acessível ao público em geral, com peças de texto, mapas, fotos e figuras que os ilustrem e sua fase de preparação; e
- responder as questões relativas aos projetos do Programa, que sejam apresentadas pelo público durante o período da consulta, preferencialmente durante a própria consulta. Caso contrário, coletar dados de contato e meio preferencial de comunicação do participante, para encaminhar devolutiva nos dias seguintes.

É obrigação da equipe de preparação dos projetos e seus relatórios socioambientais:

- apoiar o Mutuário na organização da consulta, explicitando os principais impactos socioambientais das obras e respectivas medidas mitigadoras reunidas, de acordo com a AAS e o PGAS;
- prover esses documentos com antecedência, para que possam ser colocados à disposição do público em meio físico e eletrônico; e
- incorporar, sempre que possível e viável tecnicamente, as questões apresentadas, durante as consultas, nos documentos de análise ambiental e de gestão relacionados aos projetos em pauta; e
- receber da SESAPI/IUGP todos os registros consolidados e sistematizados das consultas (presencial e virtual), juntamente com os devidos anexos e documentos comprobatórios, e revisar e elaborar a versão final do Relatório da Consulta.

Fica a critério da SESAPI/UGP o uso da comunicação que melhor servir aos propósitos da Consulta. Os vídeos a serem eventualmente gravados deverão utilizar linguagem simples e ser de curta duração, visando garantir o interesse do público. Quando for necessário, podem ser gravados vídeos por tema específico para facilitar o entendimento do público. Podem ser utilizados recursos de animação e gráfica, de forma a possibilitar um conteúdo didático.

### 5.2.5. Chamamento e Mobilização

Recomenda-se que toda comunicação envolvendo atividades de mobilização de comunidades, transmissão da Consulta Pública, disseminação de dados, coleta de informações e de manifestações das partes interessadas e atendimento aos questionamentos inclua, também, ferramentas tecnológicas para comunicação remota.

No período da divulgação e chamamento, a SESAPI proverá um canal de contribuições *online* para manifestação dos interessados. Esse canal deve estar vinculado ao *link* da consulta que

---

<sup>7</sup> Em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e ao direito à confidencialidade, deverá ser recolhida assinatura de Autorização de Uso de Imagem do participante que possa parecer na gravação.

for criado na SESAPI/UGP. O *site* deverá informar sobre o canal de captação de demandas e contribuições dos interessados, solicitando uma identificação prévia do participante, não obrigatória, mas que facilita responder às questões de cada um.

Os meios de transmissão e de comunicação remota previstos, Facebook, Instagram e Youtube, deverão ser utilizados para as seguintes atividades:

- divulgação da consulta na rede social da SESAPI com publicação no feed de notícias;
- como principais meios de transmissão da consulta e manifestação dos participantes;
- recebimento das manifestações feitas por meio das páginas Facebook ou Instagram, do canal do YouTube, pelo *e-mail* disponibilizado pela SESAPI e por um número de WhatsApp, que estarão disponíveis durante a consulta. O objetivo não deve ser o de responder a todos os comentários em tempo real, mas sim, compilar as questões e dúvidas manifestadas durante as apresentações ao vivo ou acessadas posteriormente pelos interessados. Independentemente do canal, todas as manifestações precisarão ser registradas e respondidas dentro de um tempo adequado. Os registros de manifestações e as respectivas devolutivas deverão ser consolidados e enviados já sistematizados para a elaboração do Relatório de Consulta;
- incentivo, aos participantes da consulta pública, para a realização de um breve cadastro, embora sua participação na consulta não seja condicionada se houver recusa; e
- possibilitar que qualquer pessoa assista ao evento, mesmo não possuindo perfil ou cadastro na rede social ou canais de transmissão utilizados, sendo necessário apenas ter um aparelho com sistema de telecomunicação remota (computador, aparelhos celulares, etc.), *browser* e acesso à *internet*.

A consulta presencial a ser realizada em local amplo com endereço e horário amplamente divulgados, deverá contar com os mesmos recursos audiovisuais da comunicação remota, assim como o chamamento e a mobilização também deverão contar com os mesmos canais de divulgação utilizados para a consulta remota.

Para a consulta, deverá ser constituída uma mesa com a presença de um coordenador da reunião, um representante da SESAPI/UGP e um técnico especialista apto a responder pelas questões técnicas relativas às obras aos seus impactos.

A abertura, apresentação do roteiro e encerramento da consulta estarão a cargo do coordenador da reunião. Por sua vez, o representante da SESAPI/UGP fará a apresentação oral do PROSUS PI, podendo se utilizar dos mesmos recursos audiovisuais utilizados na consulta remota.

#### 5.2.6. Resposta aos Questionamentos

Os questionamentos poderão ser analisados e separados em grandes grupos e respondidos após três dias do encerramento da etapa anterior. O processo de resposta poderá ser, caso a SESAPI/UGP considere conveniente, por meio de uma *live* indicando os grandes grupos de questionamentos e as suas respectivas respostas. A *live* deverá ser gravada e ficará

disponível no *site* de consulta, podendo ainda ser feitas considerações finais por parte da população interessada em um prazo de dois dias.

No caso da consulta presencial, encerrando o processo de consulta e participação, os questionamentos poderão ser respondidos prontamente ou dentro de um prazo a ser acordado no próprio evento. Recomenda-se, entretanto, que tais questionamentos ou eventuais considerações surgidas ao longo do processo de consulta virtual sejam analisados e respondidos em até três dias após o encerramento da Consulta, em um processo de devolutiva, quando também serão tecidas considerações finais e apresentadas eventuais incorporações dos apontamentos realizados pelos participantes à AAS, ao PGAS e ao PEPI.

Especial atenção deverá ser dada ao conteúdo das respostas aos questionamentos feitos pelo público, contemplando os ajustes que podem e serão incorporados ao Programa e a justificativa técnica e em linguagem didática quando as observações não forem incorporadas.

Por fim, serão reforçados os canais de comunicação para diálogo e resolução de questões, agradecimentos e encerramento do evento.

#### 4.2.7. Consultas Públicas Realizadas

As consultas públicas do PROSUS PI foram realizadas nos formatos presencial e on-line, no período de 12 a 20 de janeiro de 2026.

A partir do dia 12 de janeiro de 2026, foi disponibilizado o formulário Consulta Pública do Programa (via link de acesso), para preenchimento por qualquer pessoa interessada em participar da consulta, no site oficial da SESAPI, bem como por meio de mídias sociais. O documento ficou disponível até o dia 21 de janeiro de 2026, por dez dias.

Em 20 de janeiro de 2026, foi realizada a consulta pública presencial em todo o estado do Piauí, no horário das 10h:30min às 11h:30min. A abertura do evento foi realizada na capital, Teresina, transmitida em tempo real para as demais regiões de saúde que receberam os componentes do PROSUS PI. Na sequência, as reuniões presenciais foram conduzidas pelos representantes de cada regional de saúde, no interior, e por representantes da SESAPI e da coordenação da regional de saúde da região Entre Rios, na capital.

O Relatório da Consulta Pública do Programa de Fortalecimento do SUS no Estado do Piauí, com destaque ao seu Anexo 3, que pode ser acessado por meio do link <https://drive.google.com/file/d/1FCFWKw5W1XhikeqRUz9FtylsbWnN-afw/view?usp=sharing>, mostra o êxito das consultas realizadas pela SESAPI e, por conseguinte, o cumprimento dos PDAS 1 e 10 do MPAS do BID.

---