PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E SUSTENTÁVEL – VIDA NOVA NO MORRO | NITERÓI - RJ

BR – L1675

PLANO DE ENGAJAMENTO E PARTICIPAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

VERSÃO PRELIMINAR

Novembro de 2025

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

CRÉDITOS

PREFEITURA MUNICIPAL DE NITERÓI	BID – BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO
Marcele Sardinha (Secretária de Habitação e Regularização Fundiária - SMHRF)	Chefe de Equipe – Diego Arcia
Danielly Brondani (Subsecretária PVNM – SMHRF)	
Cláudia Ferrari (Assessora Técnica - Design SMHRF - PVNM)	
Djuanne Esmael (Assessora Técnica - Arquiteta e Urbanista SMHRF - PVNM)	Consultora – Carla Sanche
Sabrina Souza (Assessora Técnica - Assistente Social SMHRF - PVNM)	Consultor – Marcelo da Costa
Rodrigo Veiga (Assessor Técnico - Geógrafo SMHRF - PVNM)	Consultor – Rogério Peter
Lourdes Cristhina (Assessora Técnica – Adm. SMHRF - PVNM)	
Cel. Gilson Chagas (Secretário de Ordem Pública)	
Graça Raphael (Coord. do eixo de Prevenção do Pacto Niterói Contra a Violência)	
Sérgio Magalhães (consultor Arquiteto e Urbanista)	

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIAÇÕES 6
LISTA DE FIGURAS 8
LISTA DE FOTOS 8
LISTA DE QUADROS 8
LISTA DE TABELAS ..... **Erro! Indicador não definido.**
1 APRESENTAÇÃO 9
2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROGRAMA 11
3 OBJETIVOS E PRINCÍPIOS DO PLANO DE ENGAJAMENTO E PARTICIPAÇÃO DE PARTES INTERESSADAS 13
3.1 Objetivo geral 13
3.2 Objetivos específicos 13
3.3 Princípios orientadores 14
4 IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS 15
4.1 Definições preliminares 15
4.2 Metodologia de análise 15
4.3 Dimensões de análise 16
4.4 Matriz de Análise das Partes Interessadas 17
5 CANAIS, FORMAS E MECANISMOS DE CONSULTA E ENGAJAMENTO SIGNIFICATIVO 24
5.1 Enquadramento 24
5.2 Estrutura geral de engajamento 24
5.3 Comunicação Acessível e atenção a grupos vulneráveis 27
6 MECANISMO DE GESTÃO DE QUEIXAS 29
6.1 Finalidade e princípios 29
6.2 Estrutura e canais de acesso 30
6.3 Fluxo e Tratamento 31
6.3.1 Recepção e registro 32
6.3.2 Triagem e encaminhamento 32
6.3.3 Análise e resposta 32
6.3.4 Devolutiva e encerramento 32
6.4 Monitoramento do MGQ 32

APÊNDICE I – PLANO DE CONSULTAS PÚBLICAS – PREPARAÇÃO 34
1 APRESENTAÇÃO 34
2 OBJETIVOS E PRINCÍPIOS 34
3 ABRANGÊNCIA 35
4 IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS 36
5 IDENTIFICAÇÃO DAS QUESTÕES PRIORITÁRIAS 38
6 ORGANIZAÇÃO GERAL DO PROCESSO DE CONSULTAS 40
6.1 Divulgação das Informações (Publicação dos Documentos Socioambientais) . 40
Objetivos específicos 41
Público-alvo 41
Formato de participação 41
Resultado Esperado: 42
6.2 Reuniões preparatórias com lideranças locais – Comunidades da Amostra 43
Objetivos específicos 43
Público-alvo 43
Mobilização e Convocação 43
Formato de participação 43
Resultado Esperado: 44
6.3 Realização das Consultas 44
6.3.1 Consulta Geral sobre o Programa (híbrida) 44
Objetivos específicos 44
Público-alvo 45
Formato de participação 45
Resultado esperado 45
6.3.2 Consultas Públicas – Reassentamento (presenciais) 46
Objetivos específicos 46
Público-alvo 46
Formato de participação 46
Resultado esperado 47
6.3.3 Roteiro das Consultas 48
6.4 Registro das Consultas 49
6.5 Atenção às questões de gênero e grupos vulneráveis 50
7 RECURSOS PREVISTOS 51
7.1 Difusão, Convocação e Mobilização Social 51

7.2 Recursos de comunicação e participação existentes 54
7.3 Recursos Humanos 57
8 POLÍTICA E SISTEMA MUNICIPAL DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL 57
9 ATIVIDADES DE CONSULTAS E PARTICIPAÇÃO JÁ REALIZADAS NO PVNM 59

LISTA DE SIGLAS E ABREVIAÇÕES

APA	Área de Preservação Ambiental
APP	Área de Preservação Permanente
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
BNH	Banco Nacional de Habitação
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CADMUT	Cadastro Nacional de Mutuários
CADUNICO	Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
ELO	Escritório Local
FNHIS	Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social
HIS	Habitação de Interesse Social
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MICI/BID	Mecanismo de Consulta e Investigação Independente / BID
MPAS	Marco de Políticas Ambientais e Sociais
MRI	Marco de Reassentamento Involuntário
PAC	Programa de Aceleração do Crescimento
PER	Planos de Executivo de Reassentamento Involuntário
PBF	Programa Bolsa Família
PcD	Pessoa com Deficiência
PDAS	Padrões de Desempenho Ambiental e Social
PGAS	Plano de Gestão Ambiental e Social
PMCV	Programa Minha Casa, Minha Vida
PMHIS	Plano Municipal de Habitação de Interesse Social
PPA	Plano Plurianual
PRAD	Programa ou Plano de Recuperação de Áreas Degradas
PRI	Plano de Reassentamento Involuntário
PROURBE	Programa de Qualificação e Desenvolvimento Urbano
SGAS	Sistema de Gestão Ambiental e Social
TTS	Trabalho Técnico Social
UGP	Unidade Gestora do Programa

UH(s)	Unidade Habitacional / Unidades Habitacionais
ZEIS	Zona de Especial Interesse Social

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: MGQ – Fluxo de tratamento 31
Figura 2 – Exemplos de páginas eletrônicas destinadas à processos de consultas públicas 42
Figura 3 – Exemplos de materiais de divulgação 53
Figura 4 – Exemplos de materiais de divulgação 53
Figura 5 - Exemplos de materiais de divulgação (Cartaz: PROSAMIM+/MANAUS e Moto-som: Promorar/RECIFE) 54
Figura 6 – Site - PMN 54
Figura 7 – Mídias Sociais : PMN e SMHRF 55
Figura 8 – Divulgação de consulta pública do Município de Niterói 56
Figura 9 – Página do Colab para participação popular 56
Figura 10 – Imagem de tela do aplicativo Colab para Android 56
Figura 8 –Tela principal da página do YouTube da PMN 57

LISTA DE FOTOS

Foto 1 – Reunião de identificação e das denominações 59
Foto 2 – Visitas técnicas 60
Foto 3 – Oficina Participativa – Vila Ipiranga 61
Foto 4 – Oficina Participativa – Boa Vista 61
Foto 5 - Reunião de alinhamento com a SMS 62

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Matriz de Análise de Partes Interessadas 19
Quadro 2 – Comunicação e Transparência: Principais canais e instrumentos 25
Quadro 3: Canais de acesso MGQ 31
Quadro 4 – MGQ: Dimensões e Indicadores de monitoramento 33
Quadro 5 – Quadro Resumo – Divulgação Pública de Informações 42
Quadro 6 – Quadro Resumo – Reuniões Preparatórias com lideranças locais 44
Quadro 7 – Quadro Resumo – Consulta Geral sobre o Programa 45
Quadro 8 – Quadro Resumo – Consultas Públicas Presenciais – Reassentamento Involuntário – Amostra Representativa 47

1 APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

Em conformidade com essas diretrizes, assim como com o Decreto Municipal 315/2025[1], o presente Plano de Participação de Partes Interessadas (PPPI) foi elaborado como um instrumento integrante do Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS) do Programa de Desenvolvimento Urbano Sustentável de Niterói – Vida Nova no Morro (PVNM), operação em fase de preparação (atualmente).

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

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

O documento apresenta inicialmente a contextualização do PVNM, seguido dos objetivos e princípios que orientam o Plano de Engajamento e Participação. Na sequência são

[1] Dispõe sobre a Política Municipal de Participação Social e implementa o Plano e o Sistema de Participação Social.

apresentados o mapeamento e a análise das partes interessadas identificadas até esta etapa (preparação), e os canais e mecanismos de consulta e participação. Por fim, o documento apresenta a estrutura preliminar do Mecanismo de Gestão de Queixas (MGQ).

Como Apêndice apresenta-se o Plano de Consultas Públicas para a fase de preparação do Programa (atual).

2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROGRAMA

O Programa Vida Nova no Morro representa uma iniciativa estratégica do Município de Niterói, apoiada pelo BID, voltada à redução da vulnerabilidade socioambiental, à promoção da inclusão social e territorial e ao fortalecimento institucional, com investimentos estimados em US$ 146,4 milhões, sendo US$ 117,1 milhões do BID e US$ 29,2 milhões de contrapartida local. O Programa foi concebido para enfrentar a integração socioespacial precária e as graves vulnerabilidades urbanas e ambientais das comunidades localizadas nas Zonas Especiais de Interesse Social (ZEIS) de Niterói. Essas áreas, que abrigam cerca de 18% da população municipal distribuída em 83 comunidades, apresentam carências significativas de infraestrutura, habitação adequada, saneamento básico, iluminação pública, mobilidade, serviços urbanos e equipamentos comunitários.

As condições são agravadas por:

- Localização em áreas de risco geotécnico e hidrológico (com cerca de 34 mil pessoas expostas a riscos de deslizamentos e inundações);
- Ocupação desordenada e adensamento em encostas e margens de rios;
- Baixa arborização e pouca disponibilidade de espaço público (1 m^2/hab. nas comunidades, contra 2 m^2/hab. na média municipal);
- Violência e conflitos sociais que dificultam a circulação, o acesso a serviços e o exercício da cidadania;
- Fragilidade institucional para planejar, gerir e integrar políticas públicas voltadas à redução de riscos, segurança e desenvolvimento urbano sustentável.

Esses fatores configuram um quadro de segregação socioespacial, déficits habitacionais qualitativos e baixa resiliência climática, limitando o bem-estar e o potencial de desenvolvimento das populações vulneráveis.

Diante deste cenário, o PVNM tem como objetivo principal contribuir para o desenvolvimento urbano integrado e sustentável das populações vulneráveis do município de Niterói. E como objetivos específicos:

i. Melhorar as condições urbanísticas, habitacionais e de serviços nas comunidades situadas em ZEIS, adotando critérios de resiliência climática e ambiental.

ii. Fortalecer as capacidades institucionais da Prefeitura de Niterói nas áreas de segurança pública, planejamento urbano e gestão de riscos climáticos e socioambientais.

Para sua execução o PVMN foi estruturado em dois componentes:

1. **Componente 1 – Melhoria das Condições Urbanas, Habitacionais e de Serviços nas Comunidades Vulneráveis**
    - Urbanização integral de assentamentos precários (saneamento, drenagem, mobilidade, equipamentos públicos, espaços verdes e habitação de interesse social).

- Requalificação de áreas de risco, reassentamento de famílias e provisão de moradias seguras e sustentáveis.
- Ampliação do acesso à infraestrutura básica e melhoria da conectividade e acessibilidade urbana.
- Adoção de soluções baseadas na natureza e medidas de adaptação e mitigação climática.

2. **Componente 2 – Fortalecimento Institucional e Gestão Integrada**
   - Desenvolvimento de capacidades técnicas e operacionais para **planejamento urbano resiliente**, **gestão de riscos**, **segurança pública** e **participação social**.
   - Criação e consolidação de instrumentos de **monitoramento, avaliação e governança intersetorial**.
   - Apoio à coordenação e integração das secretarias municipais e órgãos parceiros na execução das ações do programa.

3 OBJETIVOS E PRINCÍPIOS DO PLANO DE ENGAJAMENTO E PARTICIPAÇÃO DE PARTES INTERESSADAS

O Plano de Participação de Partes Interessadas (PPPI) traduz, em termos operacionais, as diretrizes do PDAS 10 do MPAS/BID e do Sistema Municipal de Participação Social (SMPS) de Niterói, com o propósito de assegurar que o engajamento social do PVNM ocorra de forma planejada, contínua e integrada à governança municipal.

Mais do que um documento de referência, o PPPI é o instrumento de gestão que organiza e orienta os mecanismos de diálogo, participação e escuta ativa com as comunidades e instituições envolvidas no Programa, assegurando que o processo participativo seja relevante, inclusivo e verificável.

3.1 Objetivo geral

Garantir que o engajamento das partes interessadas no Programa Vida Nova no Morro seja conduzido de maneira transparente, sistemática e efetiva, fortalecendo os canais de participação social do município e contribuindo para a gestão de riscos socioambientais, a aceitação pública e a sustentabilidade das ações do Programa.

3.2 Objetivos específicos

Em consonância com os princípios do PDAS 10 e com as diretrizes do Sistema Municipal de Participação Social, o PPPI tem como objetivos específicos:

1. **Planejar e estruturar o processo participativo**, definindo responsabilidades, canais e métodos de diálogo adequados aos diferentes públicos do PVNM;
2. **Articular o PVNM ao Sistema Municipal de Participação Social**, utilizando e fortalecendo instâncias já existentes — como conselhos, conferências, ouvidorias, fóruns e mesas de diálogo;
3. **Promover a inclusão de grupos vulneráveis**, assegurando acessibilidade, representatividade e respeito à diversidade de gênero, raça, idade, deficiência e condição social;
4. **Garantir a transparência ativa e a comunicação pública**, com divulgação de informações em linguagem simples e em formatos acessíveis;
5. **Operacionalizar o Mecanismo de Queixas e Reclamações (MQR)**, assegurando registro, resposta e acompanhamento de manifestações;
6. **Integrar o engajamento social ao Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS)** do PVNM, favorecendo a gestão participativa e a retroalimentação de informações; e
7. **Monitorar e revisar periodicamente o PPPI**, à luz das contribuições das partes interessadas e das instâncias municipais de participação social.

3.3 Princípios orientadores

O PPPI adota os princípios que orientam tanto o **PDAS 10 do BID** quanto o **Sistema Municipal de Participação Social de Niterói**, organizados a seguir:

1. **Transparência:** divulgação clara, tempestiva e acessível de informações.
2. **Inclusão e equidade:** garantia de oportunidades de participação a todos os grupos sociais, com foco nos vulneráveis.
3. **Diálogo significativo:** processos participativos que gerem influência real sobre decisões do Programa.
4. **Corresponsabilidade:** reconhecimento do papel compartilhado entre poder público e sociedade civil na gestão social do território.
5. **Respeito aos direitos humanos:** participação livre de discriminação, coerção ou retaliação.
6. **Gestão democrática e integração institucional:** alinhamento entre o PPPI, o SMPS e o SGAS, fortalecendo a governança local.
7. **Adaptação e melhoria contínua:** revisão periódica do PPPI, considerando as lições aprendidas, os registros do MQR e os resultados do monitoramento participativo;
8. **Integração com o TTS:** como o elo de campo entre a população e a gestão do Programa.

4 IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS

4.1 Definições preliminares

Análise das partes interessadas do PVNM é realizada de acordo com os princípios e requisitos do PDAS 10 e com as recomendações encontradas no documento "*Consulta Significativa às Partes Interessadas*"[2]. Seu propósito é assegurar que o comprometimento do Programa seja planejado, transparente e balanceado ao nível de impactos sociais e ambientais, afirmando a relação entre poder público e sociedade.

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

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

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

O PDAS 10 propõe uma classificação que distingue os seguintes grupos:

- **Partes afetadas diretamente:** famílias, comerciantes ou instituições que sofrerão impactos físicos, econômicos ou sociais diretos (como reassentamentos, restrições temporárias de uso, perda de renda ou interrupção de atividades);
- **Partes afetadas indiretamente:** indivíduos e grupos que poderão experimentar impactos secundários, positivos ou negativos, decorrentes das obras e transformações territoriais;
- **Partes institucionais:** órgãos governamentais, instituições de pesquisa, agências de controle, conselhos municipais e parceiros técnicos vinculados ao Programa;
- **Partes comunitárias e da sociedade civil:** associações de moradores, coletivos, movimentos sociais e organizações que representam interesses coletivos; e
- **Partes estratégicas:** atores que, mesmo não afetados diretamente, exercem influência sobre a percepção pública ou a viabilidade política e social do PVNM, como a mídia local, universidades e entidades do setor privado.

4.2 Metodologia de análise

A metodologia de análise das partes interessadas é tanto qualitativa quanto iterativa, o que significa que mapeamento das partes interessadas é um processo de atualização contínua

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

e melhoria e que é revisado à medida em que novas informações, atores e territórios são abordados no âmbito do Programa.

O processo de análise para o PVNM busca compreender o papel de cada parte interessada no Programa, identificar seus interesses, vulnerabilidades e capacidades de influência, e definir o nível de esforço de engajamento adequado para assegurar uma participação significativa, inclusiva e eficaz. Esse esforço é orientado por um princípio fundamental do PDAS 10: a proporcionalidade. Ou seja, o engajamento social deve ser mais intenso e frequente quanto maior o impacto potencial e maior a vulnerabilidade da parte interessada.

4.3 Dimensões de análise

O método aplicado ao PVNM estrutura-se em seis dimensões analíticas complementares, que permitem qualificar o grau de relacionamento entre o Programa e cada ator identificado:

1. **Tipo de afetação** – Determina se o envolvimento da parte interessada decorre de impactos diretos (como reassentamentos, intervenções em áreas de risco, perda de acesso ou impacto econômico) ou indiretos (como mudanças urbanas, institucionais ou ambientais).
2. **Nível de influência** – Mede a capacidade da parte interessada de afetar decisões, cronogramas ou percepções públicas sobre o PVNM — seja por poder institucional, liderança social, representação política ou controle de informações.
3. **Nível de interesse** – Avalia a intensidade da expectativa, do engajamento ou da dependência da parte interessada em relação às ações e benefícios do Programa.
4. **Grau de vulnerabilidade** – Examina a suscetibilidade da parte interessada a impactos desproporcionais, considerando fatores sociais, econômicos, físicos e culturais, bem como barreiras de participação (como deficiência, pobreza, discriminação ou baixa escolaridade).
5. **Impacto ou potencial de interesse** – Analisa a relevância do PVNM para cada grupo, em termos de benefícios esperados, riscos percebidos e oportunidades de cooperação, determinando o peso de cada ator no planejamento do engajamento.
6. **Estratégia de participação** – Define os canais, métodos e periodicidade mais adequados de comunicação e diálogo, assegurando que as partes mais vulneráveis e diretamente afetadas tenham maior acesso à informação, frequência de contato e capacidade de influenciar decisões.

O uso combinado dessas dimensões permite priorizar esforços e calibrar o grau de engajamento de forma proporcional à vulnerabilidade, à influência e ao impacto de cada grupo, garantindo um processo de participação equilibrado, verificável e adaptativo — conforme as diretrizes do PDAS 10, as boas práticas do BID e os princípios do Sistema Municipal de Participação Social.

4.4 Matriz de Análise das Partes Interessadas

A matriz a seguir sintetiza os principais grupos de partes interessadas identificados na fase de preparação do **Programa Vida Nova no Morro (PVNM)**, considerando as comunidades da **Amostra Representativa** (Morro do Pau-Ferro, Morro da Boa Vista e Vila Ipiranga), bem como instituições, órgãos públicos e atores estratégicos que compõem a rede de relacionamento do Programa.

A análise combina as seis dimensões apresentadas na seção anterior e permite compreender, de forma sistemática, **como o Programa se relaciona com cada categoria, quais são seus níveis de influência, interesse e vulnerabilidade**, e **qual o esforço de engajamento necessário** para garantir uma participação significativa, proporcional e contínua.

A matriz resultante revela a diversidade e complexidade de atores que se relacionam com o Programa Vida Nova no Morro. Essa leitura permite planejar o engajamento de modo estruturado e responsivo aos riscos e vulnerabilidades, assegurando que grupos direta e indiretamente afetados participem efetivamente da implementação do Programa.

a) Grupos de alta prioridade: gestão próxima e contínua

- Os grupos classificados com alto interesse e alta vulnerabilidade — como as famílias reassentadas, as associações comunitárias e as populações vulneráveis (mulheres chefes de família, idosos, PCD, população LGBTIQA+, migrantes e famílias de baixa renda) — devem ser gerenciados de perto.
    - Esses grupos exigem comunicação direta, acompanhamento individualizado e participação ativa em todas as fases do Programa. No caso das populações vulneráveis, mesmo que apresentem influência institucional reduzida, o alto impacto potencial e o dever de proteção diferenciada impõem esforço ampliado de engajamento. Assim, o acompanhamento pelo Trabalho Técnico Social (TTS) é essencial para garantir inclusão, mitigação de riscos e escuta ativa.
    - Esses atores constituem o núcleo central do engajamento social do PVNM, cuja gestão deve combinar ações de campo (presenciais), comunicação acessível e mecanismos formais de devolutiva e queixas (MQR), assegurando que suas manifestações influenciem decisões sobre reassentamento, compensações e desenho das obras.

b) Grupos institucionais e de governança: engajamento coordenado

- As Secretarias Municipais, a Procuradoria Geral do Município (PGM), os Conselhos Setoriais e o Ministério Público representam o eixo institucional e de governança do PVNM. Por sua alta influência na tomada de decisão e baixa vulnerabilidade, esses grupos devem ser gerenciados de forma coordenada, por meio de reuniões técnicas periódicas, intercâmbio de informações e prestação de contas formal.
    - A manutenção de um diálogo institucional transparente e documentado com esses atores garante a conformidade jurídica, ambiental e social do

Programa, fortalecendo o controle social e a credibilidade pública do processo de reassentamento e urbanização.

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

- As famílias das áreas urbanizadas e de entorno, os comerciantes e feirantes locais, as ONGs e as universidades configuram o conjunto de grupos de interesse intermediário. Esses atores demandam informação contínua e acessível, pois seu envolvimento contribui para a legitimação das ações locais, a redução de conflitos e o fortalecimento da confiança pública.
    - O engajamento com esses grupos deve priorizar comunicação bidirecional, por meio de reuniões, oficinas, boletins informativos e canais digitais (portal e redes sociais), assegurando que as percepções e contribuições desses públicos retroalimentem o processo de implementação.

d) Grupos de influência ampliada: comunicação institucional e transparência

- A imprensa local, as mídias comunitárias e alguns conselhos municipais exercem papel estratégico na difusão de informações e na formação da opinião pública sobre o PVNM. Esses grupos devem ser mantidos constantemente informados por meio de comunicação institucional clara, tempestiva e orientada à transparência, incluindo o envio de boletins, releases, relatórios e acesso regular às atualizações do Programa.

Quadro 1 – Matriz de Análise de Partes Interessadas

Categoria	Principais características	Tipo de afetação	Impacto / Interesse potencial	Nível de influência	Nível de interesse	Grau de vulnerabilidade	Ação estratégica (relação influência × interesse)	Estratégias e canais de engajamento
Famílias residentes nas áreas com previsão de reassentamento	Moradores em áreas de risco ou de intervenção direta sujeitos a remoção	Direta (alta)	Alto impacto físico e social; interesse elevado nas soluções habitacionais e compensatórias	Alta	Alta	Muito Alta	**Gerenciar de perto**	Consultas presenciais e oficinas de projeto; visitas domiciliares; atendimento social contínuo pelo TTS; materiais acessíveis; devolutiva documentada; registro de demandas no MQR.
Famílias residentes em áreas que serão urbanizadas e consolidadas (não reassentadas)	Moradores que permanecerão nas áreas beneficiadas por obras de infraestrutura e urbanização	Direta (média)	Impacto positivo direto; interesse em melhorias urbanas e qualidade de vida	Média	Alta	Média	**Manter informado**	Reuniões comunitárias; materiais visuais nos territórios; comunicados em redes sociais e portal do PVNM; canal de diálogo via TTS e MQR.
Comerciantes locais	Pequenos empreendedores e autônomos que atuam nas áreas de intervenção	Direta (média)	Impacto econômico temporário; interesse em medidas compensatórias e manutenção da renda	Média	Alta	Média	**Manter informado**	Consultas setoriais; reuniões específicas; materiais informativos; acompanhamento econômico via TTS; comunicação direta e registro no MQR.
Associações comunitárias e lideranças locais	Entidades representativas e mediadoras das comunidades	Indireta (média)	Alta capacidade de mobilização e influência local; contribuem para a aceitação social	Alta	Alta	Média	**Gerenciar de perto**	Comitês locais de acompanhamento; reuniões mensais; participação nas consultas; acesso a relatórios e portal do PVNM.
Famílias residentes nas áreas de entorno imediato (áreas de urbanização e/ou Conjuntos Habitacionais)	Moradores próximos às áreas de intervenção, beneficiários indiretos das melhorias	Indireta (média)	Impactos positivos secundários e interesse em mitigar transtornos das obras	Baixa	Média	Média	**Comunicação geral**	Divulgação pública de cronogramas; boletins informativos; reuniões de vizinhança; acesso ao MQR.

Categoria	Principais características	Tipo de afetação	Impacto / Interesse potencial	Nível de influência	Nível de interesse	Grau de vulnerabilidade	Ação estratégica (relação influência × interesse)	Estratégias e canais de engajamento
Conselhos municipais (Habitação, Participação Social, Saneamento, Transporte, Patrimônio, Política Urbana)	Instâncias formais de deliberação e controle social do município	Indireta (baixa)	Alta relevância institucional; influência sobre políticas públicas e transparência	Alta	Média	Baixa	**Manter informado**	Participação em consultas e audiências; reuniões semestrais; envio de relatórios e pautas; integração ao SMPS.
Secretarias municipais e órgãos técnicos (SMHRF, Meio Ambiente, Obras, Defesa Civil, Urbanismo, Assistência Social, Comunicação, etc.)	Órgãos municipais envolvidos diretamente com a execução do Programa	Indireta (baixa)	Alta responsabilidade técnica e institucional; necessidade de alinhamento intersetorial	Alta	Alta	Baixa	**Gerenciar de perto**	Reuniões de coordenação intersetorial; integração via SGAS; relatórios trimestrais; participação nas revisões do PPPI e dos planos de salvaguarda.
Procuradoria Geral do Município (PGM)	Órgão jurídico responsável por suporte legal, desapropriações e contratos	Indireta (média)	Alta influência nas decisões jurídicas e regularizações fundiárias	Alta	Média	Baixa	**Manter informado**	Reuniões técnicas; comunicações oficiais; participação em decisões legais do PVNM; articulação com SMHRF.
Ministério Público Estadual e local	Órgão de controle e fiscalização da legalidade e defesa de direitos coletivos	Indireta (baixa)	Interesse jurídico e institucional no cumprimento das salvaguardas e compensações	Alta	Média	Baixa	**Manter informado**	Comunicação institucional; compartilhamento de relatórios de conformidade e do MQR; reuniões semestrais.
Universidades e centros de pesquisa (UFF, PUC-Rio, FGV, UERJ)	Parceiros técnicos e acadêmicos em urbanismo, habitação e meio ambiente	Indireta (baixa)	Potencial de cooperação técnica e produção de evidências	Média	Alta	Baixa	**Manter informado**	Parcerias de extensão e pesquisa; convites a oficinas e seminários; acesso a dados públicos e relatórios.

Categoria	Principais características	Tipo de afetação	Impacto / Interesse potencial	Nível de influência	Nível de interesse	Grau de vulnerabilidade	Ação estratégica (relação influência × interesse)	Estratégias e canais de engajamento
ONGs e coletivos sociais locais	Organizações de base comunitária e movimentos sociais de direitos humanos, cultura, juventude e diversidade	Indireta (média)	Interesse em inclusão social, transparência e mitigação de impactos	Média	Alta	Média	**Manter informado**	Oficinas temáticas; grupos de escuta (gênero, diversidade, juventude); participação em campanhas educativas e consultas públicas.
Populações vulneráveis (mulheres chefes de família, idosos, PCD, LGBTIQA+, migrantes, famílias de baixa renda, afrodescendentes)	Grupos sociais com maior exposição a impactos desproporcionais e barreiras de participação física, econômica, cultural ou comunicacional.	Direta (alta)	Alto impacto potencial e alto interesse em medidas de mitigação, inclusão e proteção de direitos.	Baixa	Alta	Muito alta	**Gerenciar de perto**	Estratégias afirmativas de engajamento: comunicação acessível (Libras, braile, áudio, linguagem simples); horários e locais adequados; transporte e acolhimento infantil; canais de escuta específicos (gênero, PCD, diversidade, idosos); acompanhamento personalizado e contínuo pelo TTS; inclusão ativa em consultas, oficinas e comitês locais
Imprensa local e mídias comunitárias	Veículos regionais e comunitários de comunicação social	Indireta (baixa)	Influência sobre a percepção pública e a difusão de informações	Alta	Média	Baixa	**Manter informado**	Releases e boletins; entrevistas e visitas guiadas; portal de transparência e campanhas de divulgação.
Operadores do CISP	guardas municipais, analistas de inteligência, técnicos de TI, gestores de operações	Direta (alta)	Serão beneficiários do novo local de trabalho	Média	Alta	Baixa	**Manter informado**	Oficinas informativas e participativas; grupos de escuta; boletins informativos

Categoria	Principais características	Tipo de afetação	Impacto / Interesse potencial	Nível de influência	Nível de interesse	Grau de vulnerabilidade	Ação estratégica (relação influência × interesse)	Estratégias e canais de engajamento
População e atividades na área de influência do Conjunto Habitacional que receberá as famílias do reassentamento	Moradores, responsáveis por equipamentos sociais e comerciantes da região de entorno	Direta (alta/média)	Sofrerão com a pressão do adensamento populacional na região (trânsito, demanda por serviços essenciais), mas, também há partes beneficiadas com o aumento da demanda para comércios e serviços locais	Alta	Alta	Média	**Gerenciar de perto**	Reuniões comunitárias; materiais visuais nos territórios; comunicados em redes sociais e portal do PVNM; canal de diálogo via TTS e MQR.
Secretarias e departamentos usuários da Cidade da Ordem Pública	SEOP, Guarda Civil Municipal e Departamento de Fiscalização de Posturas	Direta (alta)	Haverá impacto temporário durante a fase de obras (poeira, ruído, trânsito, etc), mas, também haverá o beneficiamento na operação e gestão de treinamentos	Média	Alta	Baixa	**Manter informado**	Oficinas informativas e participativas; grupos de escuta; boletins informativos
População e atividades na área de influência das Inspetorias Regionais	Moradores do entorno, transeuntes e atividades econômicas (formais, informais, ambulantes)	Direta (alta)	Haverá impacto temporário durante a fase de obras (poeira, ruído, trânsito, etc), mas, também haverá o beneficiamento na operação com mais segurança e acesso a serviços públicos	Média	Alta	Média	**Manter informado**	Oficinas informativas e participativas; grupos de escuta; boletins informativos

Elaborado pela Consultoria – BID, 2025

5 CANAIS, FORMAS E MECANISMOS DE CONSULTA E ENGAJAMENTO SIGNIFICATIVO

5.1 Enquadramento

Em consonância com o Padrão de Desempenho Ambiental e Social nº 10 (PDAS 10) do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), o Programa Vida Nova no Morro (PVNM) adota uma estratégia de engajamento que prioriza a consulta significativa, a comunicação transparente e a participação inclusiva das partes interessadas. O PDAS 10 estabelece que o engajamento deve ser contínuo, aberto e culturalmente adequado, assegurando que as pessoas afetadas e interessadas possam influenciar decisões, compreender riscos e benefícios e acompanhar o andamento do Programa ao longo de seu ciclo de vida.

O documento de referência do BID, *Consulta Significativa às Partes Interessadas* (2020), complementa esse padrão ao indicar que um processo de engajamento eficaz deve basear-se em múltiplos canais de diálogo, ajustados à escala dos impactos e às condições socioculturais locais. Ele também recomenda que os processos sejam planejados, documentados e devolutivos, ou seja, que toda manifestação receba retorno claro e verificável, reforçando a responsabilidade compartilhada entre poder público e sociedade civil.

No contexto do PVNM, essas diretrizes são operacionalizadas em articulação com o Sistema Municipal de Participação Social (SMPS) de Niterói, que organiza as estruturas formais de diálogo e controle social — conselhos, conferências, consultas, audiências, fóruns e canais digitais — e garante a transversalidade da participação nos programas municipais.

5.2 Estrutura geral de engajamento

A estratégia de consulta e participação do PVNM está organizada em **três dimensões complementares**, que se retroalimentam ao longo da execução:

1. **Comunicação e transparência pública** – divulgação contínua e acessível das informações do Programa;
2. **Consulta e diálogo social** – criação de espaços presenciais e digitais para troca e validação de decisões;
3. **Mediação comunitária e acompanhamento social** – engajamento direto e personalizado com as famílias das áreas de intervenção, conduzido pelas equipes do Trabalho Técnico Social (TTS).

Comunicação e transparência pública

A comunicação pública é o instrumento estruturante da transparência do PVNM. Em conformidade com o PDAS 10 e o SMPS, o Programa estabelecerá um sistema multicanal de divulgação, assegurando que todas as partes interessadas tenham acesso às informações de forma tempestiva, compreensível e verificável.

Quadro 2 – Comunicação e Transparência: Principais canais e instrumentos

Canal / Instrumento	Descrição e função principal
Portal do PVNM	Hospedado no site da Prefeitura de Niterói, concentrará informações atualizadas sobre obras, documentos socioambientais (MRI, PER, PGAS, MGAS, AAS, EIAS, AIAS, Relatórios de Consultas etc.), relatórios, editais (aquisições) e cronogramas, entre outros.
Redes sociais oficiais	Divulgação regular de informações sobre andamento das obras, prazos, eventos e atividades do TTS por meio das plataformas oficiais (Instagram, Facebook e YouTube).
Imprensa local e mídias comunitárias	Veiculação de boletins, entrevistas e notas técnicas; promoção da cobertura das consultas e ações de campo.
Materiais informativos	Produção de cartilhas, panfletos, faixas, banners, informes visuais nas comunidades, vídeos, em linguagem simples e visual.
Rádio comunitária, carro de som, bike-som	Divulgação itinerante de convites e avisos em áreas de difícil acesso digital.
Escritórios Locais e plantões sociais	Postos de atendimento presencial e itinerante conduzidos pelo TTS, com escuta ativa e mediação direta das demandas das famílias.

Elaborado pela Consultoria – BID, 2025

Consultas significativas e espaços de diálogo

Um processo de consultas e engajamento significativo de partes interessadas quando efetivo é capaz de "*captar o ponto de vistas e percepção das pessoas que podem ser afetadas por um projeto de desenvolvimento ou que tenham interesse nele, propiciando um meio de levar em consideração suas opiniões como subsídio para melhorar o plano ou a implementação do projeto, evitando ou reduzindo impactos adversos e aumentando os benefícios*"[3].

As consultas significativas do PVNM serão conduzidas de forma planejada, com ampla divulgação e documentação, e em formatos adequados a cada público.

Serão estruturadas em três níveis:

1. **Consultas públicas gerais** – realizadas em formato híbrido (presencial e online) ou presencial, destinadas à apresentação do Programa, de seus instrumentos socioambientais, impactos, medidas mitigadoras, soluções e de seus principais

[3] KAVAM, R. (2017).

resultados. Serão previamente planejadas (com apresentação de respectivo Plano de Consultas), divulgadas e registradas (Relatório de Consultas);

2. **Consultas públicas comunitárias** – encontros presenciais nas comunidades/áreas de intervenção priorizando a escuta direta e a devolutiva territorial. Serão previamente planejadas (com apresentação de respectivo Plano de Consultas), divulgadas e registradas (Relatório de Consultas);;
3. **Comitês temáticos e fóruns setoriais** – voltados a temas específicos (por exemplo: reassentamento, gênero, inclusão produtiva, prevenção de riscos, acessibilidade, meio ambiente), organizados pelo TTS e em parceria com atores locais.

Cada evento de consulta será precedido por **convocação pública** e **disseminação de** informações prévias, com antecedência mínima de 15 dias. Independente do formato e motivo da consulta, as manifestações serão registradas em atas, formulários e registros digitais, e seus resultados serão sistematizados em relatórios de devolutiva publicados no Portal do PVNM.

Mediação comunitária e papel do Trabalho Técnico Social (TTS)

O Trabalho Técnico Social TTS é, essencialmente, o principal pilar presencial e de campo do processo de participação social do Programa Vida Nova no Morro PVNM. O TTS, além de cuidar da execução dos reassentamentos em campo e de servir como canal de informação, é também uma estrutura de mediação comunitária que ativa, no território, os princípios da consulta relevante, escuta atenta e diálogo constante, previstos tanto no PDAS 10 como no Sistema de Participação Social do Município de Niterói.

Enquanto os canais digitais e institucionais garantem a transparência pública e o acesso à informação, o TTS assegura a participação efetiva das famílias e comunidades diretamente afetadas, especialmente nos processos de reassentamento, transição habitacional e mitigação de impactos econômicos.

Seu papel é traduzir os instrumentos de gestão social do PVNM em processos participativos concretos, práticos e acessíveis, articulando e organizando reuniões, oficinas, escutas comunitárias e visitas domiciliares que permitam às pessoas compreender, dialogar e influenciar as decisões que as afetam.

Para tanto, no campo da divulgação de informações, fomento à participação e engajamento comunitário, fazem parte do escopo de atuação do TTS:

- **Mobilização e engajamento comunitário:** organização de encontros e reuniões comunitárias, informando sobre etapas, avanços, prazos, atividades do Programa, assim como seus impactos, medidas mitigadoras, aspectos relacionados ao reassentamento;
- **Escuta ativa e atendimento individualizado:** visitas domiciliares, atendimento nos Escritórios Locais (ELOs) e plantões sociais para coleta de percepções, necessidades, preocupações das famílias, esclarecimento de dúvidas, etc.;

- **Oficinas participativas e devolutivas presenciais:** construção coletiva de soluções e compartilhamento dos resultados das consultas públicas e decisões institucionais;
- **Acompanhamento social nos processos de reassentamento:** apoio às famílias desde a definição da alternativa até a ocupação da nova moradia, com ênfase em adaptação e integração comunitária;
- **Articulação com os canais formais do PVNM:** registro e encaminhamento das manifestações no Mecanismo de Gestão de Queixas (MGQ); integração às ações de comunicação social e participação nos Comitês Locais de Acompanhamento;
- **Fortalecimento de vínculos comunitários:** promoção de ações educativas sobre direitos, corresponsabilidade na gestão dos espaços urbanos e prevenção de reocupações.

Mecanismo / Canal	Objetivo principal	Periodicidade / Fase	Responsável principal
Portal do PVNM e redes sociais	Divulgação pública e devolutivas documentadas	Permanente	SMHRF / Comunicação
Consultas públicas gerais	Apresentação do Programa e instrumentos de gestão social e ambiental	Preparação, e ao longo da implementação – sempre que necessário	SMHRF/ UGP / SEMPS / Comunicação
Consultas públicas comunitárias	Apresentação de aspectos variados do Programa, escuta direta e validação territorial das intervenções	Preparação, e ao longo da implementação – sempre que necessário	SMHRF / TTS / Comunicação
Comitês temáticos/ fóruns setoriais	Discussão de temas específicos (reassentamento, gênero, inclusão, meio ambiente)	Durante a execução (periodicidade a ser acordada com participantes – mínimo trimestral)	TTS / UGP / Comunicação
Comitês locais de acompanhamento	Monitoramento participativo e mediação social	Durante a execução (periodicidade a ser acordada com participantes – mínimo bimensal)	TTS / UGP / Comunicação / Comunidades
Mecanismo de Gestão de Queixas (MGQ)	Registro, tratamento e resposta a manifestações	Permanente	TTS / UGP / Ouvidoria /

5.3 Comunicação Acessível e atenção a grupos vulneráveis

A comunicação e a participação do PVNM devem garantir que todas as pessoas possam compreender e se expressar, especialmente aquelas em situação de maior

vulnerabilidade social. Em termos práticos, isso implica eliminar barreiras físicas, linguísticas, culturais ou informacionais que limitem o acesso às informações ou à tomada de decisão.

Para tanto, o Programa adotará princípios de acessibilidade universal e inclusão efetiva, assegurando que os grupos vulneráveis — como mulheres chefes de família, idosos, pessoas com deficiência, migrantes, população LGBTIQA+ e famílias de baixa renda — tenham condições reais de participar dos processos de consulta e acompanhamento das ações.

As medidas devem incluir (minimamente):

- **Materiais informativos em linguagem simples e formatos variados**, com versões em Libras, áudio ou vídeos quando necessário;
- **Locais de reunião acessíveis e próximos às comunidades**, com horários compatíveis à rotina das famílias e possibilidade de apoio a transporte e acolhimento infantil;
- **Ambientes de escuta segura e participativa**, que favoreçam a fala de mulheres, jovens e outros grupos que tendem a ser menos ouvidos;
- **Acompanhamento direto do Trabalho Técnico Social (TTS)**, responsável por apoiar a participação de grupos com barreiras específicas e assegurar devolutivas compreensíveis e personalizadas.

6 MECANISMO DE GESTÃO DE QUEIXAS

6.1 Finalidade e princípios

O Mecanismo de Gestão de Queixas (MGQ) do Programa Vida Nova no Morro (PVNM) é o instrumento que assegura às partes interessadas — especialmente às pessoas e comunidades afetadas — o direito de apresentar manifestações, reclamações ou denúncias relacionadas à execução do Programa e de receber resposta oportuna, transparente e documentada.

Em conformidade com o PDAS 10, o MGQ deve ser acessível, previsível, transparente e proporcional aos riscos do projeto, oferecendo tratamento justo, resposta tempestiva e contribuindo para a aprendizagem institucional e prevenção de conflitos.

Desta forma, objetivos gerais do MGQ no âmbito do Programa são:

- **Subsidiar a tomada de decisão**, ao oferecer informações sobre percepções, preocupações e expectativas das comunidades;
- **Resolver conflitos e reclamações de forma tempestiva**, prevenindo tensões e fortalecendo a legitimidade social do processo; e
- **Promover transparência e responsabilização**, assegurando que as pessoas afetadas possam buscar reparação e retorno efetivo às suas manifestações.

O mecanismo do PVNM integra-se ao Sistema Municipal de Participação Social (SMPS) e à Ouvidoria Geral do Município de Niterói, articulando-se aos canais de escuta e controle social já existentes. Sua operação é coordenada pela UGP, com apoio do Trabalho Técnico Social (TTS) e do Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS), que garantem o registro, o acompanhamento e a devolutiva das manifestações.

No âmbito do PVNM, o MGQ atua como mecanismo transversal de governança participativa e mitigação de riscos sociais, com os seguintes propósitos:

- **Assegurar acesso equitativo** aos canais de comunicação e resposta, especialmente para famílias reassentadas e grupos vulneráveis;
- **Prevenir, mediar e resolver conflitos** decorrentes de impactos ou percepções sobre as intervenções;
- **Gerar informações e lições aprendidas** que subsidiem a melhoria contínua da gestão social e ambiental; e
- **Reforçar a confiança pública** nas ações do Programa, por meio de respostas claras e verificáveis.

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

- As queixas sejam solucionadas de forma rápida, efetiva, transparente, acessível e culturalmente apropriada, sem custos para os reclamantes;
- O acesso ao mecanismo não substitua nem limite o direito das partes de recorrer a instâncias judiciais, administrativas ou ao Mecanismo Independente de Consulta e Investigação do BID;
- Todos os canais e procedimentos de registro e acompanhamento sejam amplamente divulgados às comunidades, em linguagem simples e acessível;

- As queixas sejam tratadas de maneira respeitosa, confidencial e sensível, considerando as particularidades sociais e culturais das populações afetadas;
- Reclamações anônimas ou confidenciais possam ser apresentadas e devidamente tratadas; e
- Alegações de retaliação, abuso ou discriminação recebam tratamento prioritário e corretivo imediato.

A efetividade do MGQ dependerá da coordenação interinstitucional entre as secretarias e órgãos municipais responsáveis pela execução do PVNM, garantindo respostas consistentes não apenas às demandas ligadas ao reassentamento e às obras, mas também a temas correlatos — como infraestrutura, serviços públicos e funcionamento dos equipamentos urbanos.

6.2 Estrutura e canais de acesso

O MGQ do Programa Vida Nova no Morro será estruturado como uma rede integrada de escuta e resposta, dispondo de canais múltiplos e complementares para recepção, registro e acompanhamento das manifestações das partes interessadas, definidos de modo a garantir acessibilidade e cobertura territorial, permitindo o uso tanto de ferramentas digitais quanto de formas presenciais de escuta e registro. Essa rede busca eliminar barreiras de comunicação e assegurar que todas as pessoas afetadas — em especial as famílias reassentadas e os grupos vulneráveis — possam apresentar suas queixas e receber resposta de forma clara, segura e gratuita.

Alguns canais devem funcionar como receptores apenas, direcionando a demanda para o setor mais adequado de tratamento, diferenciando os atendimentos rotineiros/cotidianos, os fornecimentos de informações e os esclarecimentos de dúvidas, das aberturas de queixas formais – que deverão gerar um número de protocolo, permitir o acompanhamento até a resposta final. O Programa estabelecerá os canais apropriados para a abertura formal de queixas. No caso dos processos de reassentamento, os Escritórios Locais (ELOs) são o canal formal de abertura de queixas, por meio de atendimento presencial (preferencialmente) ou eletrônico (WhatsApp, email, telefone).

Cada registro é classificado, analisado e encaminhado à unidade responsável pela solução — com prazos e devolutiva definidos, neste momento estabelecido em até 15 dias úteis de maneira geral, podendo ser revisado quando da atualização do PPPI.

O MGQ será coordenado pela Unidade de Gestão do Programa (UGP), que será responsável por centralizar os registros, monitorar os prazos e consolidar os relatórios de desempenho. A operação do mecanismo contará com o suporte da Ouvidoria Geral do Município, da Secretaria Municipal de Participação Social (SMPS) e das equipes de Trabalho Técnico Social (TTS), que farão a mediação direta junto às comunidades. Outros atores institucionais e municipais poderão ser envolvidos conforme os avanços e aprimoramentos do MGQ.

Quadro 3: Canais de acesso MGQ

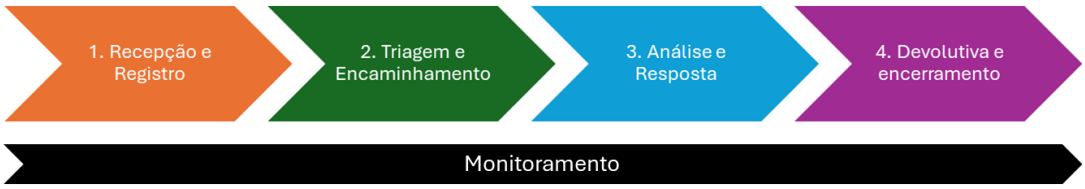
Canal	Forma de acesso	Endereço/ contato	Descrição / Aplicação	Responsável
Portal do PVNM (site da Prefeitura de Niterói)	Formulário eletrônico com geração automática de número de protocolo e campo para anexar arquivos	*A ser disponibilizado*	Canal oficial de registro digital; o sistema notifica automaticamente a UGP para análise e encaminhamento interno.	UGP / Ouvidoria / Comunicação
E-mail institucional do Programa	Endereço eletrônico exclusivo para manifestações formais	*A ser disponibilizado*	Utilizado para envio de documentos e registros formais.	UGP
WhatsApp e telefone do Programa	Canal de contato remoto	*A ser disponibilizado*	Permite registro inicial simplificado (mensagem, áudio ou foto); o TTS encaminha para o canal formal de queixa	Comunicação Social / TTS
WhatsApp e telefone do TTS/ELOs	Canal de contato remoto	*A ser disponibilizado*	Permite registro inicial simplificado (mensagem, áudio ou foto); o TTS encaminha para o canal formal de queixa	Comunicação Social / TTS
Plantões sociais e escritórios de campo	Atendimento presencial fixo e itinerante nas comunidades	*A ser disponibilizado*	Canal prioritário para famílias das áreas de intervenção; o TTS realiza escuta ativa, preenche o formulário e gera o protocolo (se abertura formal de queixa).	TTS / SMHRF

Elaborado pela Consultoria – BID, 2025

6.3 Fluxo e Tratamento

O MGQ seguirá um fluxo padronizado de registro, análise e resposta, que garanta rastreamento, transparência e devolutiva às partes interessadas. O fluxo e os procedimentos serão progressivamente detalhados e validados junto à UGP. De forma geral, o MGQ deverá assegurar que toda manifestação recebida — seja presencial, digital ou escrita — tenha registro formal, encaminhamento adequado e resposta documentada, conforme as etapas básicas descritas a seguir:

Figura 1: MGQ – Fluxo de tratamento



Elaborado pela Consultoria – BID, 2025

6.3.1 *Recepção e registro*

As manifestações poderão ser recebidas por diferentes canais do Programa, como portal eletrônico, e-mail, plantões sociais. Será designado um canal oficial de registro formal, com geração de número de protocolo e acompanhamento do andamento da demanda. Canais como WhatsApp ou mídias sociais terão função de acolhimento inicial e de encaminhamento orientado ao canal formal, garantindo que nenhuma manifestação deixe de ser considerada.

Nos casos de processos de reassentamento, o registro e acompanhamento das manifestações ocorrerão prioritariamente por meio das equipes de Trabalho Técnico Social (TTS) nos ELOs e das ferramentas de campo utilizadas pelo Programa.

6.3.2 *Triagem e encaminhamento*

Após o registro, a manifestação será analisada para classificação quanto ao tipo (reclamação, dúvida, sugestão, denúncia etc.) e tema. Em seguida, será encaminhada à unidade responsável pela análise e resposta.

6.3.3 *Análise e resposta*

A unidade responsável deverá avaliar o conteúdo, propor soluções e elaborar resposta clara e compreensível, considerando o nível de impacto e urgência da questão apresentada. Quando necessário, poderão ser solicitadas visitas técnicas, atendimentos presenciais ou complementações de informação. O prazo estimado de resposta será definido no procedimento interno do MGQ.

6.3.4 *Devolutiva e encerramento*

A resposta será encaminhada ao solicitante por meio do mesmo canal utilizado no registro ou pelo canal formal definido para o mecanismo. Após a devolutiva, o caso será encerrado, mantendo registro completo no banco de dados do Programa, com histórico das providências adotadas.

6.4 Monitoramento do MGQ

O monitoramento do MGQ tem como finalidade avaliar o desempenho e a efetividade do sistema de registro, tratamento e devolutiva das manifestações, assegurando sua integração às práticas de gestão social e ambiental do Programa Vida Nova no Morro (PVNM). O acompanhamento das manifestações registradas permitirá identificar padrões de demandas, recorrências temáticas e oportunidades de melhoria, contribuindo para o fortalecimento do diálogo com as comunidades e a prevenção de conflitos.

As manifestações registradas alimentarão uma base de dados consolidada do PVNM, possibilitando o acompanhamento de prazos, volumes e tipos de demandas. Essas informações subsidiarão os relatórios de monitoramento do MGQ, servindo de base para as análises de desempenho, revisões de diretrizes, replanejamentos operacionais e identificação de lições aprendidas.

Preliminarmente, o monitoramento do MGQ abrangerá três dimensões principais, descritas abaixo, com principais indicadores sugeridos:

Quadro 4 – MGQ: Dimensões e Indicadores de monitoramento

Dimensão	Objetivo	Indicadores
1. Gestão Operacional	Monitorar o funcionamento interno do mecanismo e o cumprimento de prazos e procedimentos.	• Nº total de manifestações registradas no período. • % de manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido. • Tempo médio de resposta (dias úteis) por tipo de manifestação. • % de manifestações encerradas (resolvidas ou redirecionadas) no sistema.
2. Qualidade do atendimento e devolutiva	Avaliar a efetividade do atendimento e a satisfação das partes interessadas.	• % de manifestações com devolutiva registrada e comprovada ao solicitante. • % de respostas avaliadas como claras ou satisfatórias em revisões internas ou enquetes. • Nº de reaberturas ou reincidências sobre o mesmo tema ou caso.
3. Gestão do conhecimento e retroalimentação institucional	Embasar o uso estratégico das informações do MGQ para aprimoramento dos processos e do Programa	• Distribuição das queixas por categoria temática/ por área de intervenção • Percentual de queixas solucionadas em relação às respondidas • Tempo médio entre resposta e solução efetiva • Índice de devolutivas realizadas diretamente ao reclamante • Temas recorrentes convertidos em medidas corretivas

Elaborado pela Consultoria – BID, 2025

A Unidade de Gestão do Programa (UGP) será responsável pela consolidação das informações e elaboração dos relatórios periódicos, com apoio das equipes de Trabalho Técnico Social (TTS), da Ouvidoria Geral do Município e da Secretaria Municipal de Participação Social (SMPS).

Os resultados poderão ser divulgados periodicamente no Portal do PVNM e apresentados às instâncias de controle social do Município. A Ouvidoria Municipal deverá acompanhar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, promovendo a melhoria contínua do mecanismo através da oferta de treinamento periódico para as equipes envolvidas.

APÊNDICE I – PLANO DE CONSULTAS PÚBLICAS – PREPARAÇÃO

1 APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta o Plano de Consultas Públicas para etapa de preparação do Programa Vida Nova no Morro, seguindo os princípios e diretrizes do MPAS, especialmente do PDAS 10 e do Sistema Municipal de Participação Social.

2 OBJETIVOS E PRINCÍPIOS

Este Plano de Consultas tem como objetivo principal: assegurar um processo de consulta pública significativa, inclusiva e transparente sobre o Programa Vida Nova no Morro (PVNM), permitindo que a sociedade e as partes interessadas compreendam, debatam e contribuam para o aprimoramento dos estudos e estratégias do Programa, conforme as diretrizes do PDAS 10 e do MPAS do BID.

E como objetivos específicos:

- **Apresentar à sociedade o escopo, os objetivos e os componentes do PVNM**, de forma clara, acessível e compreensível.
- **Divulgar os principais estudos e instrumentos ambientais e sociais** da etapa de preparação, garantindo **acesso público à informação**.
- **Coletar contribuições, dúvidas e sugestões** sobre o Programa e suas medidas de mitigação, com foco nas comunidades afetadas e nos **grupos vulneráveis**.
- **Promover consultas presenciais nas comunidades da Amostra Representativa — Morro do Pau-Ferro, Morro da Boa Vista e Vila Ipiranga** — fortalecendo o diálogo sobre impactos, alternativas e o processo de reassentamento.
- **Realizar consulta pública específica nas áreas dos conjuntos habitacionais**, assegurando que as famílias reassentadas conheçam e participem da discussão sobre as novas moradias.
- **Registrar e sistematizar todas as manifestações**, garantindo **rastreabilidade e devolutiva pública** sobre as contribuições recebidas.
- **Assegurar acessibilidade e inclusão**, oferecendo materiais e formatos adequados a diferentes perfis de participantes.
- **Fortalecer a transparência e a confiança entre poder público e comunidades**, consolidando práticas de **governança participativa e diálogo contínuo**.

Os princípios que orientam o presente Plano são[4]:

- **Preparação**: realização de ações prévias de mapeamento, geração e divulgação de informações, assim como diálogos com as partes interessadas de maneira

[4] Baseado em: MILANO, F. (coord). Consultas Públicas: O Passo a Passo – Marcos Regulatórios e legais aplicáveis no Brasil. BID, 2020; e KVAM, R. Consulta significativa às partes interessadas: série do BID sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais. BID, 2017.

contínua ao longo de todo o ciclo de vida do projeto, sendo iniciado em sua fase de preparação;

- **Informações prévias:** as partes interessadas terão acesso a informações prévias sobre os aspectos relevantes do projeto em idioma e formatos adequados e acessíveis;
- **Representatividade e equidade:** garantia de que os diferentes grupos de partes interessadas estarão representados sem discriminação e que participarão das diferentes estratégias de consulta e de engajamento, sendo assegurado que os grupos mais vulneráveis tenham voz;
- **Oportunidade:** as consultas serão realizadas de forma que as diferentes partes interessadas possam influenciar as tomadas de decisão antes das tomadas de decisão finais;
- **Recursos:** serão alocados os recursos humanos, financeiros e tecnológicos necessários, oportunos e culturalmente apropriados;
- **Transparência e embasamento factual:** os processos de consulta e engajamento serão transparentes e baseados em informações factuais, mesmo sobre a abrangência das consultas e poder de influência nas decisões do Projeto;
- **Acessibilidade:** será garantida a acessibilidade física (incluindo transporte, caso necessário e meios especiais para pessoas com deficiência), e de linguagem, especialmente para os casos de comunidades tradicionais e indígenas;
- **Facilidade de acesso às informações:** será garantido, durante todo o ciclo de vida do Projeto, o acesso às informações como: (i) propósito, natureza e escala do projeto, (ii) a duração das ações propostas, (iii) os riscos e impactos possíveis às comunidades e suas medidas de mitigação, (iv) o processo de participação das partes interessadas, (v) mecanismos de queixas e reclamações, (vi) oportunidades potenciais e benefícios do desenvolvimento;
- **Legitimidade:** para garantia da legitimidade do processo, será oferecido, salvo exceções legais, acesso às contribuições recebidas – mantida a confidencialidade das autorias para preservação da liberdade dos comentários;
- **Respeito e isenção de coerção:** as partes interessadas poderão expressar suas preocupações e críticas sendo protegidas de retaliações;
- **Registro e divulgação:** todas as fases, etapas e ações de consulta serão documentadas sistematicamente e seus aspectos relevantes divulgados ao público.

3 ABRANGÊNCIA

Este Plano de Consultas Públicas do PVNM abrange a etapa de preparação do Programa, compreendendo os processos de apresentação, discussão e coleta de contribuições sobre seus estudos ambientais e sociais, instrumentos de gestão e estratégias de mitigação. As consultas terão abrangência municipal, envolvendo tanto a sociedade em geral quanto as comunidades da Amostra Representativa (Morro do Pau-Ferro, Morro da Boa Vista e Vila Ipiranga) diretamente afetadas pelas intervenções previstas.

Assim, são previstos 5 eventos de consulta pública:

- **<u>Temática Socioambiental Geral PVNM</u>**: 01 consulta pública híbrida (com participação de público presencial e com transmissão via internet) com foco na sociedade civil organizada, visando apresentar o Programa como um todo.

- **<u>Temática do Reassentamento Involuntário / Reurbanização</u>**: **03 reuniões presenciais**, **sendo uma em cada comunidade** – Vila Ipiranga, Morro da Boa Vista e Morro do Pau-ferro; e **01 reunião presencial na "comunidade anfitriã"** – bairro onde será construído o empreendimento habitacional para reassentamento.

4 IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

A identificação e metodologia de análise das partes interessadas (PIs) está apresentada no Plano de Engajamento e Participação de Partes Interessadas. Aqui, reproduz-se um quadro resumo das PIs identificadas para esta etapa e consultas (preparação).

Quadro 1 – Matriz Resumida de Partes Interessadas

Categoria	Perfil e papel na consulta	Tipo de afetação	Forma de participação / estratégia de engajamento
Famílias residentes nas áreas com previsão de reassentamento	Moradores diretamente afetados pelas intervenções e sujeitos a remoção; principais destinatários das medidas de reassentamento.	Direta (alta)	Participação ativa nas consultas comunitárias presenciais; diálogo com equipes de Trabalho Técnico Social (TTS) e ELOs; acesso a materiais explicativos e devolutiva documentada.
Famílias residentes nas áreas a serem urbanizadas e consolidadas	Moradores beneficiários das obras de infraestrutura e urbanização.	Direta (média)	Participação nas consultas comunitárias; recebimento de informações sobre cronograma, benefícios e medidas de mitigação via TTS e canais de comunicação do PVNM.
Comerciantes e empreendedores locais	Pequenos negócios e feirantes localizados nas áreas de intervenção.	Direta (média)	Envolvimento por meio de consultas setoriais e diálogo específico sobre compensações e medidas de apoio econômico.
Associações comunitárias e lideranças locais	Representações sociais das comunidades, com papel central de mobilização e intermediação.	Indireta (média)	Apoio à mobilização para as consultas; participação em reuniões preparatórias e devolutivas; integração aos canais de informação do Programa.
Famílias residentes nas áreas de entorno e vizinhança dos conjuntos habitacionais	Moradores próximos às áreas de intervenção e potenciais beneficiários indiretos.	Indireta (média)	Participação em consultas locais e reuniões de vizinhança sobre impactos e benefícios esperados.
Conselhos municipais (Habitação, Participação Social, Saneamento, Transporte, Patrimônio, Política Urbana)	Instâncias de controle social e participação institucional do município.	Indireta (baixa)	Convite formal para participação na consulta geral híbrida e nas devolutivas públicas; acesso aos materiais e relatórios consolidados.

Quadro 1 – Matriz Resumida de Partes Interessadas			
Categoria	**Perfil e papel na consulta**	**Tipo de afetação**	**Forma de participação / estratégia de engajamento**
Órgãos e secretarias municipais	Estruturas técnicas e executoras do PVNM.	Indireta (baixa)	Participação institucional na consulta geral híbrida e nas reuniões de coordenação; apoio à divulgação e sistematização das contribuições.
Procuradoria Geral do Município (PGM)	Responsável por regularização fundiária e suporte jurídico.	Indireta (média)	Participação institucional na consulta geral híbrida; acompanhamento dos temas legais e contratuais.
Universidades, ONGs e centros de pesquisa	Parceiros técnicos e acadêmicos em habitação, meio ambiente e desenvolvimento urbano.	Indireta (baixa)	Envolvimento na consulta geral híbrida e nas oficinas temáticas; apoio à disseminação de conhecimento e sistematização das contribuições.
Populações vulneráveis (mulheres chefes de família, idosos, PCD, LGBTIQA+, migrantes, famílias de baixa renda)	Grupos com maior suscetibilidade a impactos desproporcionais e barreiras de participação.	Direta (alta)	Garantia de acessibilidade e inclusão nas consultas (Libras, braile, áudio, horários adequados, transporte e acolhimento infantil); apoio do TTS e dos ELOs no registro e na devolutiva das manifestações.
Imprensa local e mídias comunitárias	Veículos de comunicação locais e regionais.	Indireta (baixa)	Divulgação da consulta geral e cobertura das atividades; disseminação dos resultados e das devolutivas à população.
Operadores do CISP	guardas municipais, analistas de inteligência, técnicos de TI, gestores de operações	Direta (alta)	Envolvimento na consulta geral híbrida e nas oficinas temáticas; apoio à disseminação de conhecimento e sistematização das contribuições.
População e atividades na área de influência do Conjunto Habitacional que receberá as famílias do reassentamento	Moradores, responsáveis por equipamentos sociais e comerciantes da região de entorno	Direta (alta/média)	Participação nas consultas comunitárias; recebimento de informações sobre cronograma, benefícios e medidas de mitigação via TTS e canais de comunicação do PVNM..
Secretarias e departamentos usuários da Cidade da Ordem Pública	SEOP, Guarda Civil Municipal e Departamento de Fiscalização de Posturas	Direta (alta)	Envolvimento na consulta geral híbrida e nas oficinas temáticas; apoio à disseminação de conhecimento e sistematização das contribuições.
População e atividades na área de influência das Inspetorias Regionais	Moradores do entorno, transeuntes e atividades econômicas (formais, informais, ambulantes)	Direta (alta)	Participação nas consultas comunitárias; recebimento de informações sobre cronograma, benefícios e medidas de mitigação via TTS e canais de comunicação do PVNM.

Elaborado pela Consultoria – BID, 2025.

5 IDENTIFICAÇÃO DAS QUESTÕES PRIORITÁRIAS

Nas consultas públicas serão abordados os impactos socioambientais positivos e negativos dos projetos, além de suas respectivas medidas de mitigação e compensação, e que sejam relevantes na discussão com o público.

No geral, as seguintes questões são antecipadas:

- **Apresentação geral do Programa PVNM:** objetivos, componentes, abrangência territorial e integração entre as ações de habitação, infraestrutura, meio ambiente e desenvolvimento social.
- **Principais resultados e conclusões da Avaliação Ambiental e Social (AAS):** diagnóstico dos impactos positivos e negativos identificados; sinergias e cumulatividade entre subprojetos; e medidas estruturantes para prevenção e mitigação de riscos.
- **Diretrizes e estrutura do Marco de Gestão Ambiental e Social (MGAS):** mecanismos de gestão institucional, atribuições das secretarias e coordenação geral das políticas de salvaguardas socioambientais.
- **Programa de Gestão Ambiental e Social (PGAS):** medidas de controle ambiental e social aplicáveis às obras e serviços, incluindo planos específicos de manejo de resíduos, drenagem, ruído, mobilidade e comunicação.
- **Critérios de classificação e gerenciamento de riscos ambientais e sociais:** metodologia utilizada, níveis de risco e medidas de mitigação previstas para cada tipo de intervenção.
- **Instrumentos e planos complementares:** integração entre o MGAS, o Marco de Reassentamento Involuntário, o Plano de Participação de Partes Interessadas (PPPI) e o Mecanismo de Gestão de Queixas (MGQ).
- **Medidas de mitigação e compensação ambiental:** ações propostas para áreas de vegetação, drenagem, qualidade da água, controle de erosão e proteção da fauna e flora.
- **Aspectos institucionais e de governança do Programa:** papéis das secretarias envolvidas, coordenação intersetorial e arranjos de cooperação técnica com órgãos estaduais e federais.
- **Estratégia de participação social:** mecanismos de engajamento das partes interessadas, canais de comunicação e formas de integração com o Sistema Municipal de Participação Social (SMPS).
- **Inclusão e proteção de grupos vulneráveis:** abordagem de gênero, pessoas com deficiência, idosos, população LGBTIQA+ e famílias em situação de vulnerabilidade social.
- **Mecanismos de transparência e gestão de queixas:** formas de acesso aos documentos, funcionamento do MGQ, e canais de comunicação com a população.
- **Estimativa de cronograma de implementação:** prazos de conclusão dos estudos, previsão de início das obras e próximos passos do processo de consulta e validação.
- **Outros temas sensíveis identificados pela Prefeitura de Niterói** ou levantados pelas partes interessadas durante o diálogo público.

Especificamente para as intervenções que preveem processos de reassentamento involuntário:

- **Apresentação do Programa e dos objetivos das intervenções:** explicação sobre o escopo, justificativas técnicas e sociais, áreas de atuação e benefícios esperados.
- **Motivações e critérios para o reassentamento:** razões que tornam o deslocamento necessário (risco geotécnico, viabilidade técnica, obras de infraestrutura), metodologia de identificação das áreas de remoção e critérios adotados.
- **Apresentação da versão preliminar dos instrumentos sociais:** principais diretrizes do **Marco de Reassentamento Involuntário (MRI)** e dos **Planos de Reassentamento (PRIs)**, com destaque para riscos, impactos e medidas de mitigação.
- **Critérios de elegibilidade e priorização:** definição dos grupos que terão direito às soluções de reassentamento, incluindo critérios específicos para comerciantes, locatários, proprietários, posseiros e ocupantes informais.
- **Opções de soluções habitacionais e compensatórias:** apresentação das alternativas previstas (unidades habitacionais, bônus-moradia, auxílio-aluguel, compra assistida, indenizações, etc.) e das condições para sua aplicação.
- **Localização e características dos empreendimentos habitacionais:** informações sobre a área, tipologia, infraestrutura e equipamentos públicos e comunitários previstos.
- **Procedimentos de cadastro e congelamento das áreas de intervenção:** explicação sobre o processo de cadastramento socioeconômico, atualização de dados e etapas para garantir a elegibilidade das famílias.
- **Etapas e cronograma do reassentamento:** previsão de fases (cadastro, negociação, reassentamento, pós-ocupação) e estimativa de prazos de execução.
- **Ações de mitigação e controle durante as obras:** medidas previstas para minimizar transtornos como lama, poeira, ruído, restrições de mobilidade e interferências no cotidiano das famílias.
- **Atuação do Trabalho Técnico Social (TTS):** papel da equipe social antes, durante e após o reassentamento; formas de acompanhamento familiar, mediação de conflitos e apoio à adaptação às novas moradias.
- **Participação comunitária e instâncias de diálogo:** canais de comunicação com a população afetada, papel das lideranças e associações comunitárias, e funcionamento dos comitês locais de acompanhamento.
- **Mecanismo de Gestão de Queixas (MGQ):** explicação sobre como apresentar manifestações, reclamações ou sugestões, e como funciona o processo de registro, análise e resposta.
- **Ações específicas para grupos vulneráveis:** medidas diferenciadas de apoio para mulheres chefes de família, idosos, pessoas com deficiência, famílias de baixa renda e demais grupos em situação de vulnerabilidade.
- **Monitoramento e acompanhamento pós-reassentamento:** formas de acompanhamento das famílias reassentadas, monitoramento de condições de vida e canais permanentes de escuta.

- **Aspectos sensíveis e locais:** quaisquer outros temas identificados pela Prefeitura ou pela comunidade como relevantes para o diálogo e o planejamento das soluções.

6 ORGANIZAÇÃO GERAL DO PROCESSO DE CONSULTAS

Como dito, para esta etapa (preparação) estão previstos 5 eventos de consultas públicas, que, no geral, demandarão processos de organização e mobilização semelhantes:

(i) a divulgação pública de informações (publicação dos documentos socioambientais);

(ii) reuniões preparatórias com lideranças locais, com foco nas áreas da Amostra Representativa (Pau-Ferro, Boa Vista e Vila Ipiranga);

(iii) realização das consultas;

(iv) registro das consultas.

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

Importante destacar que todo o processo de planejamento e realização das Consultas apresentadas neste Plano será liderado pela Prefeitura Municipal de Niterói (PMN), através da Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária (SMHRF) e da Secretaria Municipal de Participação Social (SEMPAS) com apoio das demais secretarias municipais – como, por exemplo, a Secretaria de Comunicação. A PMN é a responsável integral pela disponibilização de toda a infraestrutura necessária para realização dos eventos de forma presencial e virtual com transmissões ao vivo por plataforma virtual (como YouTube ou Facebook, por exemplo.

6.1 Divulgação das Informações (Publicação dos Documentos Socioambientais)

A divulgação pública de informações abrangerá a disponibilização das versões preliminares de todos os documentos ambientais e sociais elaborados na etapa de preparação do PVNM – Niterói, bem como de materiais complementares que auxiliem a compreensão do público sobre o Programa. Esses materiais tratarão dos principais temas e impactos relacionados às intervenções previstas, incluindo aspectos ambientais, sociais e habitacionais, e serão acompanhados de conteúdos explicativos em linguagem simples e didática, que apresentem de forma clara os objetivos, obras e tipologias propostas, além dos riscos e impactos positivos e negativos associados à implantação e operação das ações do PVNM.

As versões preliminares da Avaliação Ambiental e Social (AAS), do Plano de Gestão Ambiental e Social (PGAS), do Marco de Gestão Ambiental e Social (MGAS), do Marco de Reassentamento Involuntário (MRI) e do Plano Executivo de Reassentamento (PER) serão disponibilizadas com antecedência mínima de duas semanas antes da primeira consulta pública.

Objetivos específicos

- Disponibilizar o maior número de informações relacionadas ao processo, de forma transparente e acessível, desde publicações oficiais, materiais de conteúdo, datas – horários – locais da Consulta Pública, notícias, atas, informes gerais e demais documentos de interesse do cidadão;
- Garantir espaço e oportunidade para manifestações, explicar como e onde podem se manifestar, e como será o diálogo, e como esperar as respostas dadas pela PMN.
- Estabelecer um canal de consulta e comunicação com a população afetada e beneficiada contínuo durante todo o ciclo de vida do projeto.
- Disponibilizar informações que possam ser vistas durante o período de convocação e divulgação para apresentar o PVNM;
- Apresentar os Projetos a serem executados na área da Consulta, observando as questões prioritárias identificadas; informar a duração das atividades do Projeto (fase de preparação + fase de implantação + consultas) cuidando para não criar expectativa;
- Apresentar a versão preliminar dos documentos socioambientais, destacando os possíveis riscos e impactos preliminarmente observados e as propostas previstas para mitigá-los;
- Informar sobre os processos de reassentamento que se farão necessários, medidas de mitigação e compensação previstas, critérios de elegibilidade e etc.;
- Informar sobre o processo de engajamento das partes interessadas e afetadas pelo Programa, destacando os possíveis canais e mecanismos de queixas e reclamações disponibilizados para participação da comunidade e o tempo de resposta para as queixas apresentadas e abordadas;

Público-alvo

A divulgação pública de informações por meio das Plataformas: Site e Redes Sociais e/ou outra será dirigida às pessoas que estão nas áreas diretamente afetadas e/ou beneficiadas pelo PVNM, abarcando também públicos diversos que possam ter interesse no Projeto, como: agentes governamentais, órgãos públicos, imprensa, lideranças sociais, acadêmicas, religiosas ou empresariais.

A convocatória e a mobilização irão contemplar estratégias de comunicação direcionadas a estes públicos, podendo incluir a publicação em Diário Oficial, uso de redes sociais, entre outras mídias locais. Apesar desse direcionamento, a participação nas consultas sejam elas virtuais ou presenciais será irrestrita.

Formato de participação

Na divulgação pública de informações, as partes interessadas poderão acessar os documentos sociais e ambientais e demais materiais informativos do Programa que serão produzidos pela PMN no endereço eletrônico: https: XYZWSTUVXZ (site em desenvolvimento).

As manifestações poderão ser enviadas através de formulário eletrônico que poderá ser preenchido online e encaminhado automaticamente. Também serão disponibilizados outros canais exclusivos como alternativa para manifestação, como WhatsApp, telefone

ou e-mail. O prazo para a divulgação das respostas será de até 7 após a manifestação, na plataforma eletrônica e com devolutiva ao demandante pelo mesmo canal de apresentação da manifestação.

Estes canais de divulgação e participação estarão abertos durante todo o ciclo de vida do PVNM.

Figura 2 – Exemplos de páginas eletrônicas destinadas à processos de consultas públicas

Programa João Pessoa Sustentável



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

PROSAMIM +



Fonte: http://www.consultasociedadeprosamin.am.gov.br/

Resultado Esperado:

Como resultado, espera-se informar a sociedade niteroiense sobre o PVNM, seus benefícios resultantes, assim como dos impactos previstos e as formas de mitigação planejadas, garantindo a divulgação das informações sobre riscos sociais e ambientais às partes interessadas, estabelecendo a abertura para o diálogo e manifestações das diferentes partes interessadas.

Quadro 5 – Quadro Resumo – Divulgação Pública de Informações

Formato:	Virtual
Local:	Plataforma eletrônica: XYZWSTUVXZ Formulário eletrônico para Manifestação: acessado a partir da Plataforma XYZWSTUVXZ
Data e Horário:	Durante o período de comunicação e convocação, 15 dias que antecedem a realização das consultas públicas presenciais ou virtuais (síncronas);
Tempo previsto:	Nesta etapa de preparação, o prazo para a divulgação das respostas será de até 7 dias após a manifestação e através da mesma página eletrônica e também com devolutiva ao demandante pelo mesmo canal de apresentação de sua manifestação. Este canal de consulta e comunicação será contínuo (permanente) durante todo o ciclo de vida do projeto
Sistemas audiovisuais	Poderão ser utilizados vídeos gravados com conteúdos relacionados e recursos de animação disponíveis no site;
Equipe:	Equipe da PMN/UGP-PVNM

Público-alvo:	Pessoas que estão nas áreas diretamente afetadas e/ou beneficiadas pelo PVNM; agentes governamentais, órgãos públicos, imprensa, lideranças sociais, acadêmicas, religiosas ou empresariais; organizações sociais e acadêmicas.

6.2 Reuniões preparatórias com lideranças locais – Comunidades da Amostra

As reuniões preparatórias com lideranças as lideranças locais das comunidades de Pau-Ferro, Boa Vista e Vila Ipiranga visam apresentar de forma antecipada todo o PVNM e suas etapas de implementação, incluindo os detalhes da fase atual (preparação) e os motivos pelos quais essas comunidades integram a Amostra Representativa, sendo iniciadas antes das demais, e como se darão as etapas futuras do Programa.

Objetivos específicos

- **Garantir a Transparência** – Apresentar de forma clara e acessível o PVNM, suas etapas de implementação e os critérios que definiram a priorização das comunidades selecionadas como Amostra Representativa.
- **Fortalecer o Engajamento e Participação Comunitária** – Criar um espaço de diálogo aberto para que as lideranças locais compreendam o programa, expressem suas preocupações e contribuam para a construção coletiva das soluções e estratégias de implementação, assim como possam colaborar com a divulgação de informações corretas sobre o programa.
- **Assegurar a Inclusão e a Proteção de Grupos Vulneráveis** – Identificar e abordar as necessidades específicas de grupos vulneráveis, garantindo que suas vozes sejam ouvidas e consideradas nas decisões do programa, promovendo a equidade e a justiça social.
- **Promover a Compreensão dos Processos de Mitigação e Gestão de Riscos** – Explicar como serão conduzidas as medidas de mitigação dos impactos do reassentamento involuntário e demais intervenções, alinhadas às diretrizes do BID, incluindo compensações e suporte às famílias afetadas.
- **Estabelecer um Canal Permanente de Comunicação e Diálogo** – Definir mecanismos de acompanhamento contínuo e canais formais de comunicação entre as lideranças locais e a equipe do Programa, assegurando a escuta ativa e a resolução de dúvidas e demandas ao longo da implementação.

Público-alvo

O público-alvo desta atividade são as lideranças locais que representam as comunidades que fazem parte da Amostra Representativa.

Mobilização e Convocação

As lideranças locais serão contatadas com apoio da SEMPAS, por meio de convite individual.

Formato de participação

Serão realizadas reuniões presenciais com as lideranças em local de fácil acesso (a ser definido). Estas reuniões serão conduzidas pela PMN, com apoio da SEMPAS e as lideranças poderão apresentar seus questionamentos no momento da reunião.

A quantidade de reuniões dependerá da quantidade de lideranças identificadas. Idealmente, para que estes encontros sejam eficazes, as reuniões devem ser realizadas com públicos pequenos (até 15 pessoas), podendo ser organizadas por comunidades individualmente ou agrupadas.

Resultado Esperado:

Como resultado, espera-se garantir que as lideranças locais compreendam o PVNM, suas etapas de implementação e os critérios que definiram a priorização das comunidades da Amostra Representativa. Além disso, busca-se fortalecer o engajamento comunitário, permitindo a escuta ativa das preocupações das lideranças e possibilitando sua participação na construção de soluções, assegurando que grupos vulneráveis sejam incluídos no processo de tomada de decisão.

Também se espera que as reuniões promovam a transparência sobre os impactos socioambientais do programa e suas medidas de mitigação, especialmente no que se refere ao reassentamento involuntário e às compensações previstas. Por fim, pretende-se estabelecer um canal contínuo de comunicação entre as lideranças e a equipe do programa, garantindo acompanhamento sistemático, acesso a informações atualizadas e resposta ágil às demandas ao longo da implementação do projeto.

Quadro 6 – Quadro Resumo – Reuniões Preparatórias com lideranças locais

Local:	Reuniões presenciais em locais a definir
Data e Horário:	Durante o período de comunicação e convocação, 15 dias que antecedem a realização das consultas públicas
Tempo previsto:	Até 15 dias – considerando o período de divulgação, mobilização e convocação
Sistemas audiovisuais	Poderão ser utilizadas apresentações (ppt) com informações e ilustrações sobre o Programa e mais especificamente sobre os processos de reassentamento, seus impactos e medidas de compensação.
Equipe:	Equipe da PMN, Secretaria de Habitação/UGP-PVNM; SEMPAS
Público-alvo:	Lideranças locais

6.3 Realização das Consultas

6.3.1 Consulta Geral sobre o Programa (híbrida)

A Consulta Pública Geral do Programa Vida Nova no Morro será realizada em formato híbrido, com participação presencial e transmissão ao vivo pela internet, assegurando amplo acesso à sociedade civil organizada e às partes interessadas. Esta consulta tem caráter abrangente e integrador, voltado à apresentação do Programa como um todo, seus componentes, objetivos e instrumentos de gestão ambiental e social, incluindo a Avaliação Ambiental e Social (AAS), o Programa de Gestão Ambiental e Social (PGAS) e o Marco de Gestão Ambiental e Social (MGAS).

Objetivos específicos

- Apresentar o PVNM, seus objetivos, componentes e áreas de intervenção.

- Explicar os resultados e conclusões preliminares da AAS, PGAS e MGAS, destacando impactos, riscos e medidas de mitigação.
- Apresentar as estratégias de participação social e o Mecanismo de Gestão de Queixas (MGQ).
- Divulgar o cronograma das próximas consultas públicas e as formas de acesso aos documentos e canais de manifestação.
- Coletar comentários e sugestões da sociedade sobre as medidas propostas e o desenho do Programa.

Público-alvo

Sociedade civil organizada, conselhos municipais, universidades, organizações não governamentais, movimentos sociais, órgãos públicos, e população em geral. A participação será livre.

Formato de participação

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

Resultado esperado

Como resultado, espera-se obter junto ao público informações e comentários que possam melhorar tanto a AAS/PGAS/MGAS, quanto os projetos das obras, deve-se aproveitar o conhecimento local das representações e de moradores e de outros atores que atuam localmente para enriquecer e melhorar os estudos.

Quadro 7 – Quadro Resumo – Consulta Geral sobre o Programa

Local:	*Presencial: local a definir* Online: canal oficial PMN - Youtube
Formato:	Híbrido (presencial com transmissão online ao vivo)
Data e Horário:	*A definir*
Tempo previsto:	2 horas de duração
Sistemas audiovisuais	Sistema de Som e Projetor Conexão internet Apresentações (ppt) com informações e ilustrações sobre o Programa
Equipe:	Prefeitura Municipal de Niterói, Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária (SMHRF), Secretaria Municipal de Participação Social (SEMPAS);
Público-alvo:	sociedade civil , ONGs, universidades, centros de pesquisa, órgãos públicos, conselhos, associações, sindicatos e outras partes interessadas no pleito.

6.3.2 *Consultas Públicas – Reassentamento (presenciais)*

As consultas públicas comunitárias do PVNM abordarão o tema do reassentamento involuntário e da reurbanização, sendo realizadas presencialmente nas três comunidades da Amostra Representativa — Vila Ipiranga, Morro da Boa Vista e Morro do Pau-Ferro — e uma reunião adicional na comunidade anfitriã, onde será construído o empreendimento habitacional destinado ao reassentamento das famílias.

Esses encontros têm como objetivo apresentar, discutir e coletar contribuições sobre as diretrizes, critérios e soluções de reassentamento previstos no Marco de Reassentamento Involuntário (MRI) e nos Planos Executivos de Reassentamento (PER), assegurando a participação informada e significativa das famílias afetadas.

Objetivos específicos

- Apresentar o PVNM e os projetos de intervenção previstos em cada território.
- Explicar as motivações, critérios e fundamentos técnicos e sociais que justificam os reassentamentos.
- Apresentar as versões preliminares dos documentos sociais (MRI e PER), destacando riscos, impactos e medidas de mitigação.
- Detalhar as soluções habitacionais e compensatórias e seus critérios de elegibilidade e priorização.
- Esclarecer os procedimentos de cadastro, congelamento de áreas e prazos de elegibilidade.
- Apresentar o Mecanismo de Gestão de Queixas (MGQ) e os canais disponíveis para manifestações e acompanhamento.
- Divulgar o cronograma estimado das etapas de preparação, implantação e acompanhamento social.
- Coletar comentários e contribuições das famílias e lideranças para aprimorar as medidas de reassentamento e os projetos das obras.

Público-alvo

Famílias residentes nas áreas diretamente afetadas, lideranças comunitárias, associações de moradores, representantes do poder público municipal (Habitação, Assistência Social, Obras, Meio Ambiente e Defesa Civil) e demais interessados. Embora direcionadas às comunidades da Amostra, as consultas serão abertas à participação de qualquer cidadão interessado.

A convocação e a mobilização deverão contemplar estratégias de comunicação direcionadas ao público-alvo destas consultas.

Formato de participação

As Consultas Públicas presenciais serão realizadas localmente em cada uma das comunidades integrantes da Amostra Representativa onde há previsão de intervenções

que gerem reassentamento involuntário de famílias e/ou deslocamentos econômicos. A interação e participação das partes interessadas nestes eventos ocorrerá através da apresentação *in loco e ontime* das dúvidas, perguntas e demais comentários – o que poderá ser feito através de exposição oral ou perguntas escritas, caso a pessoa não queira falar, a partir de uma organização por ordem de inscrição.

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

Idealmente, nenhuma pergunta apresentada deve ficar sem respostas. Caso algumas perguntas excepcionalmente fiquem sem resposta, estas serão consolidadas e publicadas na Plataforma XYZWQPTRVCX junto com aquelas dos demais processos de consulta. O prazo para a divulgação das respostas será de 15 dias após a realização das consultas na mesma plataforma.

Após a realização das consultas e por um período de até 5 dias as partes interessadas e afetadas poderão apresentar suas dúvidas e receber respostas aos seus questionamentos também através:

- **Da presença das equipes de trabalho técnico social em campo** (nas comunidades afetadas e integrantes da Amostra): através de abordagens e atendimentos individuais;
- **De canais locais de atendimento**: que serão definidos conforme as especificidades de cada intervenção, podendo contemplar postos de atendimento previamente definidos e divulgados.
- **Dos Plantões Sociais (Itinerantes)**: que poderão ser realizados em local e períodos pré-determinados e divulgados;
- Dos canais de comunicação da PMN.

Resultado esperado

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

Quadro 8 – Quadro Resumo – Consultas Públicas Presenciais – Reassentamento Involuntário – Amostra Representativa

Consultas	**Vila Ipiranga**	**Boa Vista**	**Pau-Ferro**	**Comunidade Anfitriã/Conj. Habitacional**
Local:	*Em endereços a serem confirmados pela PMN mais próximo da data de realização das consultas*			
Datas:	*A definir*	*A definir*	*A definir*	*A definir*

Horário previsto	Das 18h30 às 21h30[5]
Sistemas audiovisuais	Sistema de som, projetor e sistema de gravação Apresentação (ppt) com informações e imagens
Equipe:	UGP-PVNM, SMHRF, SEMPAS, Secretaria de Comunicação
Público Participante	Famílias das comunidades afetadas; líderes e representantes das comunidades; associações de moradores; Secretarias municipais, Defesa Civil

6.3.3 Roteiro das Consultas

Inicialmente, prevê-se que as Consultas sigam o seguinte roteiro básico (que pode ser alterado para melhor fluidez do evento).

Parte 1 – Recepção e identificação dos participantes: A primeira atividade a ser realizada nos eventos de consulta presenciais e híbridos (quando há presença de participantes em local específico) é a recepção dos participantes. Deve-se disponibilizar uma lista de presença para registro (voluntário e não obrigatório) minimamente de: nome, telefone, organização que representa (para aqueles que representam alguma instituição). As pessoas que não tenham condições de assinar a lista, serão auxiliadas pela equipe da PMN que farão o credenciamento. Neste momento de recepção, as pessoas participantes deverão receber os materiais impressos que venham a ser elaborados e orientadas sobre: previsão de início e local de acomodação. Caso se trate de mulheres acompanhadas de crianças, estas deverão ser informadas da disponibilidade de local e cuidadores para as crianças.

Parte 2: **Abertura:** As consultas serão iniciadas com uma breve abertura, contando com informações sobre os objetivos do evento, a programação e orientação sobre a forma de participação. Nesse momento, também será realizada a apresentação das entidades promovedoras da Consulta: PMN e BID.

Parte 3: **Apresentação do PVNM – Niterói**: Na sequência, será realizada uma apresentação do Programa, 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 habilitado do Município fará a apresentação institucional, do projeto e/ou do reassentamento. Membros da equipe de planejamento, social, engenharia e meio ambiente do Município completam o grupo de especialistas para esclarecimentos do projeto. Serão abordados os objetivos e justificativas do projeto, sua descrição e suas alternativas tecnológicas e locacionais.

Parte 4: **Reassentamento Involuntário e Impactos Socioambientais:**

- *Reassentamento*: Nas consultas sobre o Programa de forma geral, os especialistas do Município transmitirão uma síntese do resultado do diagnóstico socioeconômico e físico territorial realizado na área de intervenção, assim como das propostas de

[5] O horário previsto está sendo proposto inicialmente considerando o horário de expediente de trabalho da população de forma geral e o tempo de deslocamento até o local da reunião. O horário definitivo será debatido com as lideranças locais nas reuniões preparatórias.

intervenção que geram a necessidade de reassentamentos. Apresentarão as soluções de reassentamento, reposição patrimonial e medidas mitigadoras de impacto das ações de remoção, assim como dos critérios de elegibilidade a cada uma das medidas.

- *Socioambiental*: Em todas as consultas previstas, os especialistas do Município transmitirão uma síntese dos resultados de diagnóstico socioambiental da área de influência do Programa; a descrição dos possíveis impactos ambientais da implantação e operação de atividades; a caracterização da qualidade ambiental futura da área de influência; a descrição do efeito esperado das medidas mitigadoras previstas em relação aos impactos negativos, mencionando aqueles que não puderem ser evitados; e o programa de acompanhamento e monitoramento dos impactos.

Parte 5: **Manifestação dos participantes:** Neste momento será aberto o espaço para manifestação dos participantes para que estes possam expor sua percepção do projeto, dúvidas, expectativas e dadas as respostas aos seus questionamentos. Nas consultas online e híbrida, os participantes virtuais (online) serão orientados a registrar suas manifestações no chat da plataforma. Essas perguntas serão organizadas pela equipe da PMN que as repassará para os condutores da consulta. Nas consultas presenciais, os participantes deverão se inscrever para fala, sendo respeitada a ordem de inscrição. As respostas poderão ser apresentadas na sequência de cada pergunta ou por blocos/rodadas (de até 5 perguntas com posterior respostas aos conjuntos). Em ambas as situações, caso eventualmente alguma pergunta não possa ser respondida no momento, deve-se informar o prazo e o canal de resposta (até 15 dias após a realização das consultas na Plataforma do SEMPAS Digital);

Parte 6 – Canais de Comunicação, Mecanismos de Queixas e Reclamações (MQR): Finalizadas as perguntas e as respostas, serão apresentados os canais de comunicação oficiais do MQR para diálogo e resolução de questões, o tempo de resposta. Complementarmente, serão informados os canais que estarão disponíveis para recebimento de contribuições relacionadas ao escopo do programa e dos documentos ambientais e sociais por um período de uma semana após o evento.

Parte 7: **Próximos Passos e Encerramento:** Finalizadas as perguntas e as respostas, serão informados os próximos passos do PVNM - Niterói, feitos os agradecimentos e o encerramento do evento.

6.4 Registro das Consultas

Todas as consultas serão registradas em ata, gravações, fotografias para documentação e posterior revisão do material. A audiência será gravada e editada, com o objetivo de produzir documentos que comprovem a realização das consultas públicas, a análise da audiência em termos de representatividade e as lições aprendidas pelo PVNM durante as consultas públicas da etapa de preparação.

A organização de todos os registros a serem feitos durante o processo de Consultas Públicas será concentrada na PMN por meio da Secretaria Municipal de Habitação e

Regularização Fundiária (SMHRF) que receberá dos diversos canais as informações relevantes para estruturação e consolidação do Relatório de Consultas Públicas.

As formas de registros do processo de Consultas Públicas envolverão fotos, listas de presença, textos fornecidos através dos canais de manifestação com posterior consolidação em arquivo eletrônico (Word, Excel, vídeos, áudios).

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

- Descrição geral do PVNM – Niterói;
- Princípios adotados nas consultas;
- Registro da divulgação e convocações;
- Descrição dos locais de transmissão e realização das consultas;
- Caracterização do perfil e público participante (análise de representatividade);
- Contribuições e Manifestações (com respectivas respostas);
- Conclusão;
- Registros (fotos, listas de presença, material de apresentação utilizado etc.).

Deverão ser registradas as audiências em cada plataforma virtual utilizada e feitos registros de telas durante a transmissão, de forma a registrar a interação do público, além das respostas apresentadas.

6.5 Atenção às questões de gênero e grupos vulneráveis

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

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

- Em atendimento às necessidades para garantir a participação como tempo de ausência do imóvel, será oferecido:
    a. o local da Consulta Pública será dentro da área do Projeto ou em local mais próximo ou de mais fácil acesso, visando menos tempo para o deslocamento e a facilidade de traslado até o local;
    b. será oferecido um espaço infantil para apoio aos cuidados das crianças no decorrer do evento, conforme a necessidade;
    c. serão disponibilizados dispositivos de acessibilidade e segurança para portadores de condições especiais;
    d. as equipes de trabalho serão todas orientadas para incorporar as questões associadas a gênero em desenvolvimento e vulneráveis.
- Será oferecido apoio no local de atendimento que seja mais próximo da área do Projeto no período de execução do evento de Consulta Pública, visando a

orientação dos(as) comunitários(as) interessados(as) em participar, em especial, mulheres, idosos, comunidades tradicionais, LGBTQI+ e demais grupos vulneráveis identificados. Esta prática objetiva atender necessidades específicas e dificuldades que a comunidade, principalmente grupos vulneráveis, podem apresentar para participar do processo, tendo em vista sobreposição de demandas domésticas, familiares e profissionais.

- Os tempos previstos de coleta de sugestões e comentários aos estudos ambientais e sociais e ao projeto de forma geral foram ampliados, considerando o tempo reduzido pela sobreposição de tarefas domésticas e familiares, permitindo os grupos menos favorecidos e vulneráveis de participarem das consultas.
- Os espaços de coletas de informações, dúvidas e considerações estarão disponíveis à população antes, durante e até 15 dias após o evento, visando superar qualquer dificuldade de acesso às manifestações e respostas que ainda possam ocorrer.
- A participação efetiva de representações locais voltadas ao gênero em desenvolvimento será instigada através de convites direcionados às instituições e organizações sociais de defesa de cada grupo da área de influência do Projeto.

7 RECURSOS PREVISTOS

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

7.1 Difusão, Convocação e Mobilização Social

As Consultas Públicas da Amostra Representativa do PVNM serão divulgadas através de diversas formas de comunicação que envolvem desde o corpo a corpo, através da realização de articulações com o público diretamente afetado e seus representantes, mídias de massa e mídias digitais. Neste momento, também será feita a difusão de informações acerca dos projetos envolvidos, os impactos previstos e as medidas para mitigar tais impactos.

O **convite para a Consulta** será realizado através de conteúdos produzidos pela comunicação da Prefeitura Municipal de Niterói, em alinhamento com a assessoria de comunicação e a Secretaria Municipal de Participação Social e divulgados nos meios convencionais, tais como: rádio, televisão, portais de notícias, redes sociais, aplicativos de conversa e jornais impressos.

A **mobilização dos interessados** ainda contará com reforço de forma presencial, realizado pela equipe da UGP-PVNM junto com a SEMPAS, promovendo-se articulações com as principais lideranças e fomentando a disseminação da informação.

A **mobilização dos perfis vulneráveis** (como: idosos, LGBTQIA+, PCD, pessoas de baixa renda, mulheres chefes de família, entre outros) será feita através de comunicação direta, ou seja, contato corpo a corpo sendo realizada a visita pela equipe da Prefeitura, explicando, além das informações básicas relacionadas ao projeto, impactos e mitigações, a importância e o acesso a todos os perfis ao processo de consulta, projetos e documentos. Também será explicado para este público sobre as ações de atenção para promover acessibilidade e oportunidade de participação. Este grupo também será

sensibilizado a participar através dos canais de manifestação disponíveis e serão ainda incentivados a divulgar e convidar possíveis representações ou indivíduos afetos que tenham interesse no processo de consulta. Para cada indivíduo deste grupo será ainda perguntado sobre a necessidade de medidas para propiciar a participação, sendo essa uma questão relevante que será avaliada e aplicada conforme a conveniência.

Os **conteúdos acerca do Projeto**, impactos relacionados e mitigações previstas serão disponibilizados no site institucional da Prefeitura divulgados através de links nas redes sociais *Instagram* e *Facebook* por meio do @Prefeitura Municipal de Niterói, além de serem disparados simultaneamente através de ferramentas como o *WhatsApp*, com antecedência mínima de 15 dias da data do evento.

No **período da divulgação e chamamento, será disponibilizado um canal de contribuições online** para manifestação dos interessados - *WhatsApp* que será divulgado em todas as mídias utilizadas pela estratégia de comunicação das Consultas Públicas, através das redes sociais e do site da Prefeitura Municipal de Niterói.

Para as Consultas Públicas, a estratégia de comunicação será realizada através de articulações específicas com os líderes comunitários listados na matriz de partes interessadas, além da veiculação de materiais informativos enviados à imprensa e divulgados nas mídias sociais com o objetivo de sensibilizar a população e as lideranças da área sobre:

- o que são as consultas públicas, e;
- qual o papel da comunidade afetada ou interessada nessa fase de preparação do PVNM.

No engajamento das comunidades afetadas, o papel estabelecido deve abarcar sua inclusão como parte do projeto, de forma a atribuir direito de manifestação e participação no processo de implantação do projeto, além de imbuir as partes afetadas do sentimento de pertencimento do projeto e seus benefícios, e que para se alcançar os objetivos estabelecidos no projeto deve-se ter um trabalho conjunto entre as partes. Já as partes interessadas estão envolvidas no papel de observador e promovedor do bem-estar da comunidade e do meio ambiente, além de também abranger seu papel de colaborador ou formador da opinião pública.

O **chamamento das partes afetadas e interessadas** no PVNM será feito de modo geral através de algumas formas de abordagem, a saber:

- Contato Ativo (via telefone/WhatsApp/E-mail);
- Matérias divulgadas na imprensa;
- Convite oficial – para algumas instituições públicas e sociais;

Figura 3 – Exemplos de materiais de divulgação



Programa João Pessoa Sustentável: Convite WhatsApp[6]

Figura 4 – Exemplos de materiais de divulgação



PROSAMIN+: Cards Redes Sociais – contagem regressiva[7]

Localmente poderão ser implementadas outras estratégias que reforcem a convocação para o evento, como a fixação de cartazes em pontos de grande circulação de pessoas, "anuncicletas"/moto-som ou bike-som.

[6] Fonte: https://jpsustentavel.joaopessoa.pb.gov.br/wp-content/uploads/2024/01/RELATORIO-CONSULTA-PUBLICA-BP_CL.pdf

[7] Fonte: UGPE-PROSAMIM+, 2022 – Consultas Híbridas – PROSAMIM+

Figura 5 - Exemplos de materiais de divulgação (Cartaz: PROSAMIM+/MANAUS e Moto-som: Promorar/RECIFE)



PROSAMIN+: Cartaz[8]



PROMORAR-Recife: Moto-som[9]

7.2 Recursos de comunicação e participação existentes

O Município de Niterói já dispõe de diferentes canais e ferramentas de comunicação que serão utilizadas para divulgação do PVNM e consultas públicas. O site da PMN (https://niteroi.rj.gov.br/) disponibiliza acesso a diversos serviços prestados pelos órgãos municipais e contém canais de contato, divulgação de informações, manifestações e denúncia.

Figura 6 – Site - PMN

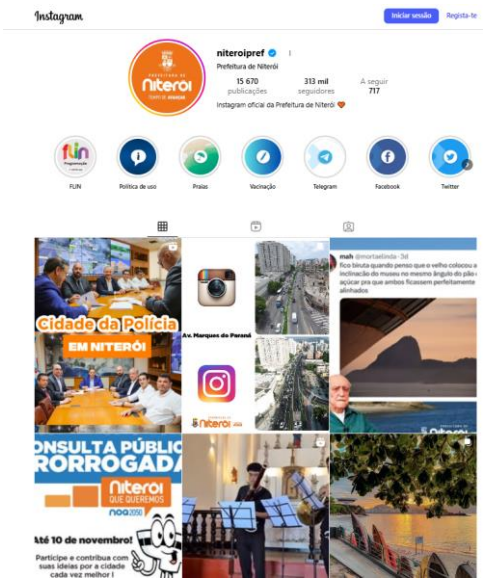


Fonte: https://niteroi.rj.gov.br/

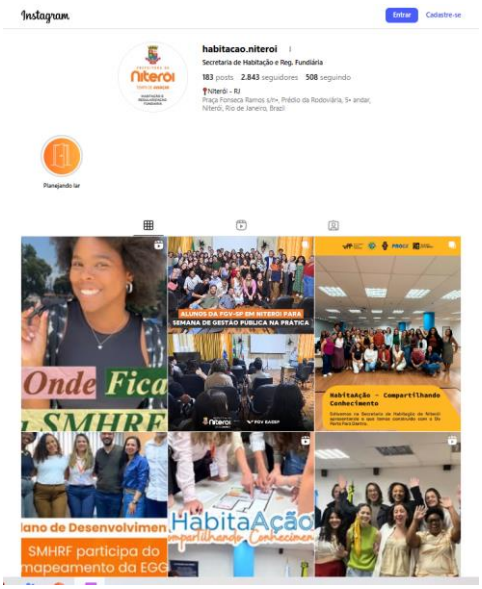
[8] Fonte: UGPE-PROSAMIM+, 2022 – Consultas Híbridas – PROSAMIM+
[9] Fonte: UGP-Promorar – Recife, 2022 – Relatório de Consultas Públicas

As mídias sociais são majoritariamente utilizadas como canais de comunicação para divulgação de informações sobre ações dos órgãos municipais ou serviços prestados por estes.

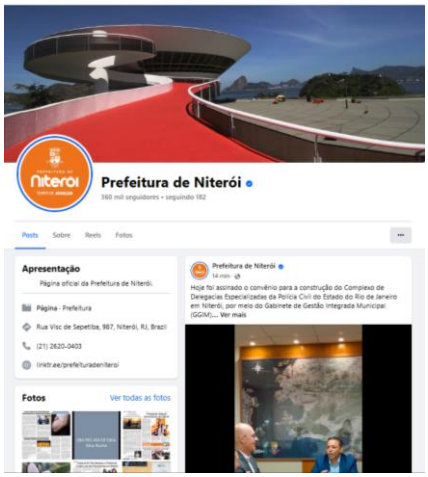
Figura 7 – Mídias Sociais : PMN e SMHRF



Perfil Instagram - Prefeitura[10]



Perfil – Instagram SMHRF[11]



Página Facebook - Prefeitura[12]

A Prefeitura conta ainda com mecanismos digitais de participação, através principalmente da **Plataforma COLAB**, ampliando o alcance dos processos participativos e permitindo que mais pessoas contribuam. Exemplo de consulta pública via COLAB:

[10] https://www.instagram.com/niteroipref/?hl=pt
[11] https://www.instagram.com/habitacao.niteroi/
[12] https://www.facebook.com/PrefeituraMunicipaldeNiteroi/?locale=pt_BR

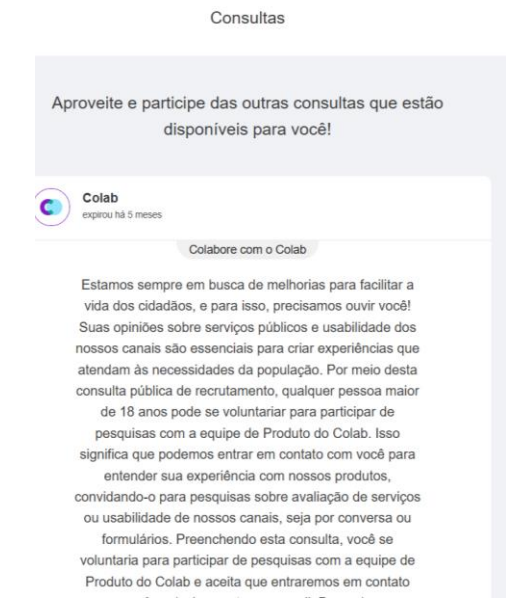
https://niteroi.rj.gov.br/prefeitura-de-niteroi-abre-consulta-publica-online-sobre-a-lei-urbanistica/

Figura 8 – Divulgação de consulta pública do Município de Niterói



Fonte: https://niteroi.rj.gov.br/prefeitura-de-niteroi-abre-consulta-publica-online-sobre-a-lei-urbanistica/

Figura 9 – Página do Colab para participação popular



Fonte: https://consultas.colab.re/

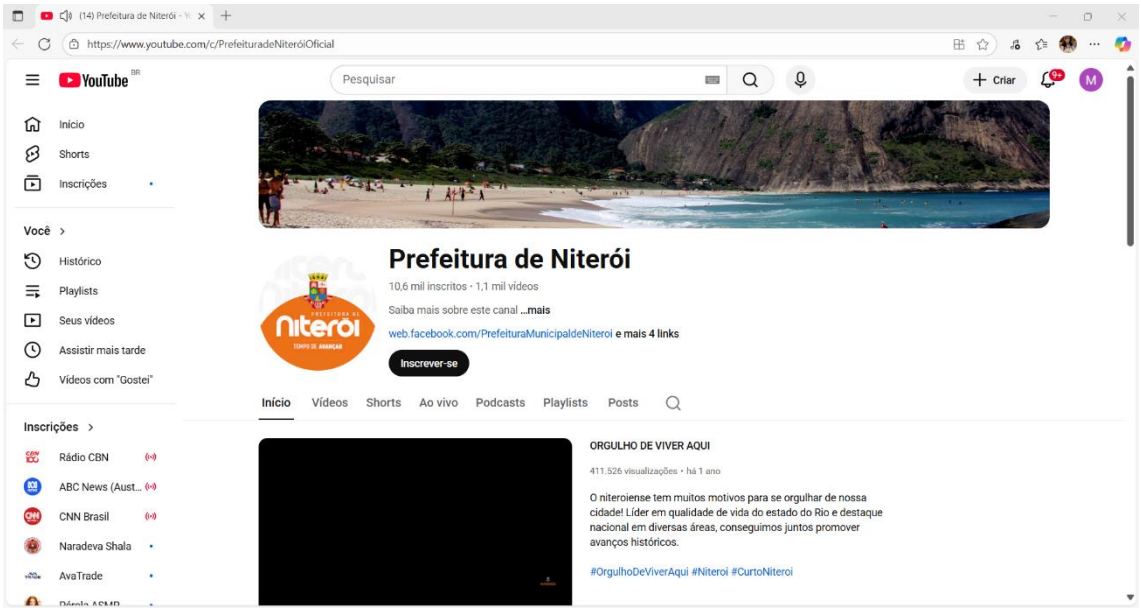
Figura 10 – Imagem de tela do aplicativo Colab para Android



Fonte: App Colab

Atualmente as audiências públicas já são transmitidas online através do canal do YouTube da Prefeitura de Niterói.

Figura 11 –Tela principal da página do YouTube da PMN[13]



Fonte: https://www.youtube.com/c/PrefeituradeNiter%C3%B3iOficial

Todos os canais de comunicação da PMN serão disponibilizados para a divulgação das informações sobre as consultas públicas.

7.3 Recursos Humanos

A Prefeitura Municipal de Niterói, por meio de sua Assessoria de Comunicação, será responsável pelo apoio à divulgação das consultas públicas e pela disseminação das informações relacionadas ao PVNM. Essa assessoria atuará de forma integrada às equipes da Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária (SMHRF) e da Secretaria Municipal de Participação Social (SEMPAS), garantindo uma comunicação ampla, clara e acessível à população.

8 POLÍTICA E SISTEMA MUNICIPAL DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

O Decreto 315/2025 instituiu a Política Municipal de Participação Social de Niterói que tem "*o objetivo de promover, fortalecer e integrar mecanismos de democracia participativa, ampliando a escuta qualificada da sociedade civil na formulação, implementação, monitoramento e avaliação de políticas públicas*". (art. 1º).

O Sistema Municipal de Participação Social (SMPS) de Niterói é o instrumento que estrutura e integra as políticas de controle social, diálogo e engajamento cívico do

[13] https://www.youtube.com/c/PrefeituradeNiter%C3%B3iOficial

município. Criado com o objetivo de fortalecer a gestão democrática e colaborativa, o sistema organiza, em uma rede articulada, conselhos, conferências, ouvidorias, plataformas digitais e espaços públicos de deliberação que asseguram a participação direta da sociedade na formulação, execução e monitoramento das políticas públicas.

O Plano Municipal de Participação Social (PMPS) define as diretrizes e os mecanismos que orientam essa atuação. Entre seus objetivos estão: promover a transparência e o acesso à informação pública, ampliar os canais de escuta social, estimular o controle social e a corresponsabilidade na gestão pública, e garantir a representação plural de grupos e segmentos sociais nos processos decisórios do município.

O SMPS é coordenado pela Secretaria Municipal de Participação Social (SEMPAS), responsável por planejar, articular e acompanhar as ações participativas e assegurar que os diferentes órgãos e programas municipais — como o PVNM – Vida Nova no Morro — incorporem práticas de participação social e diálogo contínuo com as partes interessadas. A SEMPA também atua na formação de agentes públicos e comunitários, fortalecendo a cultura participativa e a capacidade institucional do município.

As instâncias de participação previstas no SMPS abrangem instrumentos de natureza consultiva, deliberativa, propositiva e fiscalizatória, garantindo que a sociedade civil atue em todos os estágios das políticas públicas. Entre as principais estão:

- **Conselhos Municipais de Políticas Públicas** – órgãos colegiados paritários, compostos por representantes do poder público e da sociedade civil. Possuem caráter deliberativo ou consultivo e tratam de temas como **h**abitação, política urbana, saneamento, meio ambiente, transporte, assistência social e cultura. São espaços permanentes de diálogo e deliberação sobre as diretrizes e prioridades das políticas setoriais.
- **Conferências Municipais** – eventos periódicos de caráter ampliado que reúnem sociedade civil e governo para avaliar políticas públicas, definir prioridades e formular recomendações. As conferências servem como espaços de escuta qualificada e planejamento coletivo, integrando as discussões municipais às agendas estaduais e nacionais.
- **Ouvidoria Geral do Município** – canal institucional de recebimento e tratamento de manifestações, reclamações e sugestões dos cidadãos, funcionando como instância de mediação entre a população e a administração pública. A Ouvidoria garante resposta formal e transparente às demandas, sendo também responsável por encaminhar as informações ao gestor responsável e monitorar o cumprimento dos prazos de resposta.
- **Mesas de Diálogo e Comitês Intersetoriais** – fóruns temáticos e territoriais criados para debate de pautas específicas e acompanhamento de programas e projetos estratégicos, como o PVNM. Esses espaços permitem que moradores, lideranças locais, técnicos e gestores públicos dialoguem sobre o andamento das ações e construam soluções conjuntas.
- **Plataformas Digitais de Participação** – canais eletrônicos de consulta e engajamento que complementam os espaços presenciais. Permitem o acesso remoto a informações, envio de sugestões e participação em processos decisórios online, ampliando o alcance das políticas participativas e reduzindo barreiras geográficas.

Além dessas instâncias, o SMPS incentiva a criação de Comitês Locais de Acompanhamento, Fóruns Territoriais e Grupos de Trabalho Temáticos, adaptados à realidade de cada programa. No caso do PVNM, essas estruturas são importantes para garantir o diálogo contínuo com as comunidades beneficiárias, especialmente nas áreas de reurbanização e reassentamento.

O SMPS reforça ainda o princípio da transversalidade da participação, determinando que todos os programas e projetos municipais incorporem ações de escuta, comunicação e prestação de contas. No PVNM, essa integração se concretiza por meio da articulação entre a SEMPA, a SMHRF, o TTS e a Ouvidoria Municipal, assegurando que as comunidades afetadas e demais partes interessadas sejam efetivamente envolvidas nos processos decisórios.

9 ATIVIDADES DE CONSULTAS E PARTICIPAÇÃO JÁ REALIZADAS NO PVNM

Durante a etapa de preparação do Programa Vida Nova no Morro (PVNM), a Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária (SMHRF) conduziu um conjunto de atividades de interação, consulta e articulação institucional com lideranças comunitárias, representantes locais e órgãos municipais com atuação direta nas áreas da Amostra Representativa.

Essas ações tiveram como objetivo reconhecer a realidade dos territórios, compreender suas especificidades socioambientais e construir de forma participativa as bases para o desenho das intervenções e dos instrumentos de gestão do Programa.

Como resultado, essas atividades realizadas até o momento fortaleceram a base participativa e técnica do Programa, permitindo maior integração entre as equipes setoriais e o reconhecimento das especificidades de cada comunidade da Amostra Representativa. Esses primeiros espaços de diálogo e cooperação consolidaram informações importantes para o planejamento das ações socioambientais, orientando tanto a elaboração dos projetos de intervenção urbanística como os instrumentos de salvaguardas (AAS, PGAS, MGAS, MRI e PER), e também a própria preparação das consultas públicas.

Levantamento de denominações e reconhecimento territorial

Foi realizado um mapeamento participativo das denominações internas das comunidades, identificando como cada território se autodenomina e é reconhecido pela Prefeitura e pelas secretarias municipais. Essa etapa permitiu alinhar as designações oficiais e comunitárias e compreender a relação das áreas com as Zonas Especiais de Interesse Social (ZEIS), fortalecendo a precisão territorial dos estudos e o diálogo com os moradores.

Foto 1 – Reunião de identificação e das denominações



Fonte: PMN, 2025

Visitas técnicas e escuta comunitária

Equipes da SMHRF, acompanhadas por representantes da Defesa Civil, ION, SMARHS e lideranças comunitárias, realizaram visitas técnicas multidisciplinares às áreas de intervenção. Foram observadas as condições de habitação, acessibilidade, mobilidade, saneamento, riscos ambientais e infraestrutura de serviços públicos, permitindo identificar vulnerabilidades e oportunidades locais. Essas visitas possibilitaram fortalecer o diálogo e a confiança com as comunidades, além de orientar o planejamento das futuras ações de reassentamento e urbanização.

Foto 2 – Visitas técnicas





Fotos: Consultoria-BID, 2025

10 Oficinas participativas comunitárias

Entre julho e agosto de 2025, a SMHRF e a SEMPAS promoveram oficinas participativas presenciais nas comunidades de Vila Ipiranga e Morro da Boa Vista, com participação de lideranças locais, representantes das secretarias municipais e órgãos parceiros, como ION, CLIN, Defesa Civil, SMASES, SECONSER, FeSaúde e FAMNIT. Essas oficinas tiveram como objetivo levantar percepções, demandas, vulnerabilidades e potencialidades locais, além de discutir soluções urbanas, habitacionais e sociais que possam orientar o planejamento do PVNM.

Na Vila Ipiranga, os moradores e lideranças destacaram questões como precariedade habitacional acentuada na parte alta, déficit de infraestrutura básica, pontos de risco geotécnico e carência de equipamentos públicos em algumas áreas. Foram também apresentadas propostas locais, como a criação de “Casas de Cuidado” com base em redes de cuidadoras, o aproveitamento de espaços ociosos para atividades comunitárias e o fomento ao comércio local. No Morro da Boa Vista, as discussões abordaram problemas de saneamento precário em áreas específicas, ausência de projetos sociais estruturados, dificuldades no acesso à educação e saúde, e a necessidade de melhorias em escadarias, drenagem e numeração das residências. Em ambos os encontros, foram registradas percepções sobre o perfil socioeconômico das comunidades, o uso dos espaços públicos, e as prioridades locais para urbanização e regularização fundiária.

As oficinas configuraram uma etapa central de escuta qualificada do PVNM, fortalecendo o princípio de participação significativa previsto no PDAS 10.

Foto 3 – Oficina Participativa – Vila Ipiranga





Foto 4 – Oficina Participativa – Boa Vista





Fonte: PMN, 2025

Integração institucional e levantamentos setoriais

O processo de preparação contou com a colaboração de diferentes órgãos municipais, responsáveis por levantamentos técnicos e diagnósticos complementares:

- A Empresa de Infraestrutura e Obras de Niterói (ION) realizou o mapeamento das obras de urbanização, requalificação, pavimentação e contenção de encostas executadas ou planejadas nas áreas de interesse nos últimos 15 anos.
- A Secretaria Municipal do Clima, Defesa Civil e Resiliência organizou o levantamento de áreas de risco, histórico de deslizamentos e alagamentos, além de atualizar protocolos de avaliação e interdição de áreas vulneráveis.
- A Secretaria Municipal de Assistência Social e Economia Solidária (SMASES) compilou informações sobre famílias cadastradas no CRAS, no Cadastro Único e na rede de proteção social, além do histórico de atuação nos territórios.
- A Secretaria Municipal de Ordem Pública (SEOP) contribuiu com o diagnóstico das condições de segurança pública, com base na operação do Centro Integrado de Segurança Pública (CISP), e definiu diretrizes para sua futura ampliação e modernização.

- A Secretaria Municipal de Saúde (SMS) levantou dados sobre a cobertura do Programa Médico de Família, infraestrutura disponível e desafios de atendimento nas comunidades, informações que subsidiaram a definição dos critérios de priorização e intervenção do PVNM.

Foto 5 - Reunião de alinhamento com a SMS



Fonte: PMN, 2025