

PROJETO VIDA MELHOR URBANO

INCLUSÃO SOCIOPRODUTIVA PARA A SUPERAÇÃO DA FOME E DA POBREZA
EM CONTEXTO URBANO NO ESTADO DA BAHIA

PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS - PEPI

Versão Preliminar

SALVADOR – BAHIA
OUTUBRO/2024

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	CONTEXTUALIZAÇÃO.....	3
3.	OBJETIVOS DO PROJETO	6
3.1	Objetivo Geral	6
3.2	Componentes do Projeto	6
4.	ATIVIDADES ANTERIORES DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS	7
5.	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS	9
5.1	Metodologia	10
5.2	Partes Interessadas.....	11
5.3	Indivíduos e Grupos Desfavorecidos ou Vulneráveis	15
6.	PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS.....	16
6.1	Estratégia de Comunicação	16
6.2	Mecanismos de Interação	18
6.3	Ações de Engajamento das Partes Interessadas	21
6.4	Consulta Pública	24
6.5	Divulgação da Consulta Pública	24
6.6	Devolutivas	25
7.	RECURSOS E RESPONSABILIDADES.....	26
7.1	Recursos	26
7.2	Funções e Responsabilidades de Gestão	26
7.3	Custos	26
8.	MECANISMOS DE ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES.....	27
8.1	Publicização	28
8.2	Descrição do Mecanismo de Atendimento.....	28
8.3	Registro.....	29
8.4	Prazo de Resposta	29
8.5	Grupos Vulneráveis	30
8.6	Mecanismos de Reclamação do Banco Mundial (BIRD).....	30
9.	MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E RELATÓRIOS	31
9.1	Monitoramento e Avaliação.....	31
9.2	Participação das Partes Interessadas	31
9.3	Indicadores.....	31
9.4	Relatórios	32

1. APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta o Plano de Engajamento das Partes Interessadas - PEPI do Projeto Vida Melhor Urbano: Inclusão Socioprodutiva para a Superação da Fome e da Pobreza em Contexto Urbano no Estado da Bahia, contemplando um conjunto amplo de informações que relacionam as ações do Projeto com os beneficiários e entidades públicas e privadas associadas à respectiva execução. Partindo da identificação das partes interessadas, são definidos o envolvimento destas na elaboração e execução do Projeto, incluindo as responsabilidades envolvidas, os mecanismos de atendimento de queixas e reclamações, além dos processos de monitoramento, controle e avaliação do Projeto.

O Vida Melhor Urbano está sendo desenvolvido em conformidade com o Quadro Ambiental e Social (FSE) do Banco Mundial. Conforme estabelecido na Norma Ambiental e Social 10 (NAS 10) sobre Engajamento e Divulgação de Partes Interessadas, o Projeto, bem como as agências de implementação devem fornecer às partes interessadas informações oportunas, relevantes, compreensíveis e acessíveis e consultá-las de maneira culturalmente apropriada, livre de manipulação, interferência, coerção, discriminação ou intimidação.

Este documento sintetiza os resultados dessa identificação e demonstra como o processo está sendo continuamente executado ao longo do Projeto, que compreendem as seguintes etapas:

1. Fase de elaboração do projeto e, posteriormente, a fase de execução dos componentes e suas respectivas ações;
2. Consulta quanto aos instrumentos de gestão socioambiental durante a fase de preparação;
3. Processo de divulgação e de consulta pública durante a fase de implementação, execução e avaliação final do Projeto;
4. Relacionamento contínuo com os beneficiados e beneficiadas.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

A partir dos dados da PNAD/IBGE relativos ao segundo trimestre de 2023 é possível estimar que havia pouco mais de 1.100.000 trabalhadoras e trabalhadores por conta própria em contexto urbano no Estado da Bahia, algo em torno de 24% da população ocupada nas cidades. Deste conjunto, aproximadamente 91% auferiam rendimentos mensais equivalentes a até 2 salários mínimos, 34% eram mulheres, 82% eram negros e quase 77% não recolhia contribuições previdenciárias, vivenciando uma situação de permanente insegurança diante de doenças ou acidentes que interrompam o seu trabalho. Segundo o IBGE, o trabalhador por conta própria era, no contexto da referida pesquisa, a “pessoa que trabalhava explorando o seu próprio empreendimento, sozinha ou com sócio, sem ter empregado e contando, ou não, com a ajuda de trabalhador não remunerado”. Apesar desta categoria conceitualmente abranger ocupações de maior renda, a exemplo de profissionais

liberais, a ocorrência destas é amplamente minoritária no cômputo geral e já foram excluídas do cálculo nos índices aqui apresentados¹.

As atividades realizadas pelas/os trabalhadoras/es por conta própria da economia popular urbana não são eventuais, passageiras ou circunstanciais, mas atividades permanentes: quase 55% dessas/es trabalhadoras/es exercem a mesma atividade há mais de cinco anos. Cerca de 58% possuíam uma jornada de trabalho superior a 40 horas semanais, reforçando a ideia de que não se trata de um trabalho fortuito, realizado nas horas vagas, mas que desempenha um papel relevante na sustentação da vida dessas/es trabalhadoras/es e de suas famílias.

Ao contrário do que usualmente se supõe, a maior parte situa-se em faixas etárias mais avançadas: 84% possuíam mais de 30 anos, sendo 33% com mais de 49 anos. O grau de escolaridade é inferior ao apresentado pelo conjunto da população ocupada. Mais de 40% possuíam, no máximo, o ensino fundamental. A faixa etária elevada e o baixo grau de escolaridade expressam óbices para a inserção social pela via de um emprego regular assalariado.

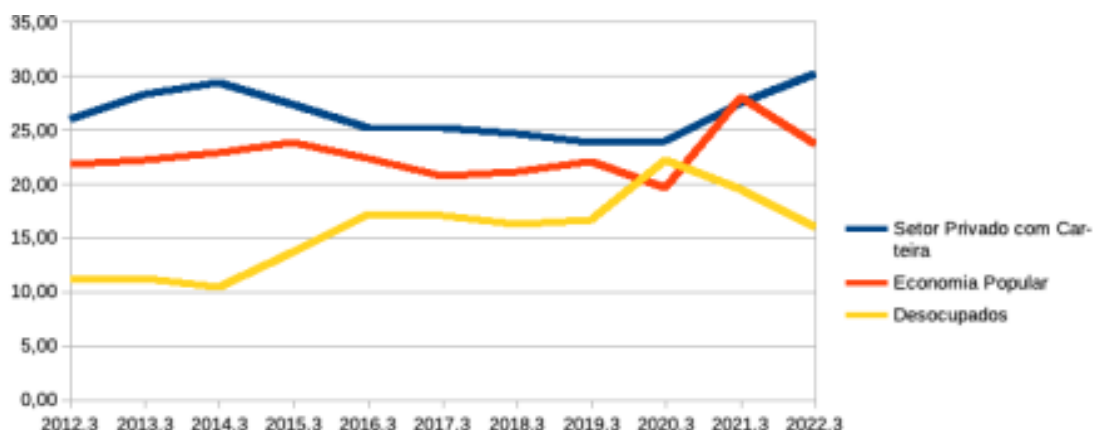
Para cerca de 18,5% dessas/es trabalhadoras/es, o local de trabalho é o próprio domicílio e bens de consumo duráveis da família também funcionam como instrumentos ou meios de trabalho, a exemplo do fogão e da geladeira utilizados para a produção e venda de alimentos. No caso das mulheres, essa coincidência entre residência e local de trabalho é muito maior. Investimento produtivo, receitas, custos e consumo familiar estão misturados e voltados para a garantia da reprodução familiar. Esta realidade não é captada por modelos de contabilidade ou do cálculo econômico convencional. Essas/es trabalhadoras/es e seus empreendimentos encontram-se um "andar abaixo" do público tradicionalmente atendido pelas políticas públicas em apoio ao micro e pequeno empreendedor, o que exige uma outra modalidade de apoio que considere a dinâmica peculiar das atividades econômicas que realizam.

Outro aspecto digno de nota é a constatação de que esta categoria de trabalhadores atravessa os ciclos de expansão econômica, incluindo os respectivos reflexos destes no mercado formal de trabalho, tendo como piso de sua expressão percentual no conjunto da população ocupada um patamar praticamente inalterado, gravitando em torno dos 22%, conforme série exposta no Gráfico 1 abaixo. A exceção ocorreu no ano de 2021, por conta dos efeitos da pandemia. Ou seja, mesmo nos períodos de aquecimento do mercado formal de trabalho decorrente dos ciclos de crescimento econômico, como por exemplo nos anos de 2012 a 2014, estas/es trabalhadoras/es não tendem a ser engatadas/es nas vagas de emprego geradas. Ou seja, ao contrário das análises predominantes até a década de 1970, não se trata de um contingente que será engatado no processo de crescimento econômico, via emprego assalariado. Este tipo de ocupação formal, na realidade como a brasileira, tem

¹Para estimar os trabalhadores da economia popular urbana, tomou-se como recorte a definição da população urbana adotada pelo IBGE e delimitou-se o que a PNAD classifica como "ocupado por conta própria", excluindo desse conjunto o segmento que agrupa os profissionais liberais, conforme as designações da Classificação Brasileira de Ocupações Domiciliares, utilizada pelo IBGE. Para mais informações, vide: KRAYCHETE, G. Economia dos setores populares: o trabalho para além da norma salarial. São Leopoldo: Oikos, 2021. Disponível em: <https://oikoseditora.com.br/obra/index/id/1159>. Acessado em 13 jun, 2023.

enfrentado limites estruturais de expansão. Historicamente, na Bahia, o emprego regular assalariado no setor privado não ultrapassa 30% da população ocupada nos espaços urbanos.

Gráfico 1. População ocupada por posições na ocupação selecionadas e desocupados na Bahia em zonas urbanas, de 2012 a 2022 (% sobre a PEA)²



Além disso, destaca-se o baixo nível de conhecimento das/os trabalhadoras/es populares por conta própria das bases de viabilidade econômica das diversas atividades desenvolvidas, retroalimentando uma situação de intensa precariedade, com baixos rendimentos, amplas jornadas e baixo acesso à cobertura previdenciária. Disto, portanto, depreende-se o caráter estrutural da vulnerabilidade neles representada, bem como a pertinência de prover investimentos públicos por meio de políticas de inclusão socioproductiva especificamente desenhadas em consonância com as características destas/es trabalhadoras/es e que concorram para mitigar as situações de precariedade e privação de direitos por elas/es vivenciadas.

A atomização e atuação difusa destas/es trabalhadoras/es por conta própria também constitui um elemento de redução da sustentabilidade destas iniciativas, tanto na dimensão socioeconômica quanto sociopolítica. Por conta de características estruturais, ressalta-se, adicionalmente, que a atuação comercial destes trabalhadores/as ocorre majoritariamente circunscrita às comunidades onde residem. Considerando o contexto de vulnerabilidade destes mercados, isto implica em baixas perspectivas de crescimento. Faz-se necessário, portanto, disponibilizar-lhes uma gama de ações voltadas ao planejamento e à gestão dos negócios, estimulando as formas associativas, para que atendam, com proatividade e êxito, às demandas do mercado para além das comunidades locais, facultando-lhes, inclusive, o acesso aos mercados institucionais.

O Projeto, portanto, consiste num conjunto de ações integradas de Assistência Técnica e Extensão Urbana (ATEURB) e fomento orientado para os micro e pequenos negócios levados a cabo por trabalhadoras/es por conta própria da economia popular urbana,

² Fonte: IBGE, PNAD Contínua (2012.3 a 2022.3).

notadamente iniciativas de qualificação gerencial e socioprofissional, doação de ativos produtivos adequados, mediação para acesso ao crédito, promoção do acesso a mercados públicos e privados, articulação de redes de colaboração solidária e mediação para o acesso a outras políticas públicas, a exemplo de serviços socioassistenciais ofertados pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS); Educação de Jovens e Adultos (EJA); mediação de conflitos; regularização de registro civil e assistência judicial; prevenção e enfrentamento a situações de violência doméstica; dentre outras.

3. OBJETIVO DO PROJETO

3.1 Objetivo Geral

Ampliar o acesso a serviços de inclusão socioprodutiva e aumentar a capacidade de geração de renda das trabalhadoras e trabalhadores por conta própria vulneráveis, prioritariamente mulheres, em áreas urbanas selecionadas do Estado da Bahia.

3.2 Componentes do Projeto

O Projeto Vida Melhor Urbano terá um investimento de US\$ 150.000.000,00 (cento e cinquenta milhões de dólares), sendo US\$ 120.000.000 (cento e vinte milhões de dólares) aportados mediante empréstimo pelo Banco Mundial e US\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de dólares) sendo subsidiado pelo Estado da Bahia, como contrapartida.

O Projeto está dividido em dois componentes:

- a) C1 – Fortalecimento da capacidade de geração de renda de trabalhadoras e trabalhadores por conta própria urbanos em situação de vulnerabilidade.
- b) C2 – Fortalecimento institucional e Gestão do Projeto.

COMPONENTES	SUBCOMPONENTES
Componente 1: Fortalecimento da capacidade de geração de renda de trabalhadoras e trabalhadores por conta própria urbanos em situação de vulnerabilidade.	Subcomponente 1.1: Estabelecimento de Unidades de Inclusão Socioprodutiva (UNIS). Subcomponente 1.2: Assistência Técnica e Extensão Urbana (ATEURB). Subcomponente 1.3: Fomento para os empreendimentos assessorados pelo Projeto. Subcomponente 1.4: Encaminhamentos complementares para o acesso a outras políticas públicas.
Componente 2: Fortalecimento Institucional e Gestão do Projeto.	Subcomponente 2.1: Reforço das capacidades e provimento de equipamentos para a equipe da SEADES.

	Subcomponente 2.2: Modernização dos Centros Sociais Urbanos (CSU).
	Subcomponente 2.3: Desenvolvimento do Sistema Vida Melhor - SIVME 2.0.
	Subcomponente 2.4: Implementação do Plano de Monitoramento e Avaliação.
	Subcomponente 2.5: Estruturação da Unidade de Gestão do Projetos.

4. ATIVIDADES ANTERIORES DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

O Governo do Estado da Bahia desenvolveu, a partir de 2009, no âmbito de um Acordo de Empréstimo junto ao Banco Mundial para o Desenvolvimento Integrado em Áreas Urbanas Carentes (AE 7344/BIRD), um projeto piloto com metodologia inovadora no campo das economias dos setores populares. A metodologia destacou-se por capacitar moradores das comunidades beneficiárias como agentes de desenvolvimento, garantindo maior capilaridade das ações. Em 2011, a iniciativa foi ampliada e incorporada ao Programa Vida Melhor (PVM), instituído por decreto e posteriormente por lei. Em 2013, o projeto recebeu o Prêmio Rosaní Cunha de Desenvolvimento Social na categoria de melhor prática governamental estadual.^{3,4}

Com o objetivo central de prestar assistência técnica urbana (ATEUR) a empreendedores individuais, familiares ou associados em situação de pobreza, inscritos no CadÚnico, e promover sua inclusão social e produtiva, o PVM foi executado nos eixos rural e urbano, com ações coordenadas por várias Secretarias de Estado. A gestão do programa era estruturada por um Comitê Gestor, coordenado pela Casa Civil e dois Comitês Executivos, um Rural e um Urbano (cujo Comitê Executivo era liderado pela Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social, SEADES).⁵

A implementação das ações do PVM se deu por meio das Unidades de Inclusão Sócio-Produtiva (UNIS) em territórios selecionados, focadas em apoiar empreendimentos populares. A gestão das UNIS era responsabilidade de Organizações Sociais (OS), e suas equipes técnicas eram compostas por um Coordenador, três Técnicos e trinta Agentes de Desenvolvimento. O PVM foi concebido para oferecer quatro tipos principais de serviços e recursos: capacitação profissional, acesso a microcrédito, formalização de empresas e doação de equipamentos.

Em 2014, foi realizada uma avaliação do projeto a fim de elaborar um diagnóstico sobre o funcionamento e desempenho do Programa. A avaliação incluiu entrevistas e grupos

³ O PVM foi instituído inicialmente pelo Decreto nº 13.167 de 11 de agosto de 2011 e posteriormente pela Lei nº 13.460 de 10 de dezembro de 2015.

⁴ Vide a sistematização desta iniciativa em: <Link>

⁵ O PVM integrou o Plano Plurianual 2012-2015, no Eixo de Inclusão Social, com um orçamento anual aproximado de R\$ 300 milhões, distribuído em 80 ações.

focais com a coordenação e equipes do PVM, gestores da SEADES, a Casa Civil, equipes das UNIS, beneficiários (sobretudo mulheres), e representantes de organizações parceiras. Dados complementares mostram que o PVM superou a meta de 12.000 empreendedores cadastrados. Entre os empreendedores ativos, mais de 86% realizaram o Estudo de Viabilidade Econômica (EVE), mas apenas 53,8% receberam o parecer técnico decorrente do EVE.⁶

Entre os principais desafios apontados pela avaliação, foi apontada a dificuldade na intersetorialidade da gestão do programa, com falhas de comunicação entre os órgãos envolvidos, o que afetava os empreendedores. Apesar de serem encaminhados pelos agentes comunitários da UNIS para os serviços públicos, os empreendedores eram muitas vezes mal atendidos e não recebiam soluções adequadas para seus problemas, o que acabava descredibilizando os agentes e o próprio PVM. Isso era agravado também pela constante troca de liderança em gabinetes e secretarias, dificultando a gestão intersetorial.

Com relação aos avanços, destacou-se a importância do papel do Agente de Desenvolvimento. Os Agentes, em sua maioria mulheres, eram contratados formalmente, de acordo com a lei trabalhista brasileira, e passavam por 40 horas de treinamento. Uma vez em campo, os Agentes iniciavam o EVE, um processo no qual coletavam dados sobre o empreendedor, seus negócios e suas necessidades de assistência técnica e serviços sociais. Paralelamente, o empreendedor recebia assistência técnica e ampliava seu conhecimento sobre a sua atividade econômica. Os Agentes atuavam como referência local e serviam como “porta de entrada” para o acesso da população local a programas públicos, além de terem um papel essencial na criação de vínculos de confiança e afetividade com a família e o bairro, evidenciando a eficiência do recrutamento de mão de obra local.

Em termos de melhorias, a avaliação mostrou a necessidade da expansão do treinamento dos Agentes, que era limitado e não abordava problemas que surgiam no campo, como o impacto emocional de lidar com questões intrafamiliares e as condições precárias dos empreendedores. Foi destacada também a necessidade de um plano de educação continuada, abrangendo temas como assistência social, formação política, apoio a redes, questões de gênero e etnia, acessibilidade, meio ambiente e relações interpessoais.

Outras preocupações levantadas incluíram: (i) o reconhecimento, pelos trabalhadores, da falta de atenção adequada às questões de gênero e etnia; (ii) necessidade de formalizar procedimentos de segurança para proteger os Agentes em áreas violentas; (iii) oferta de apoio psicossocial e benefícios como plano de saúde; (iv) defasagem salarial e a urgência de melhorias nas condições de trabalho, como seguro de vida; (v) a importância de uma estratégia de comunicação interna e externa, para que os Agentes sejam informados sobre decisões administrativas pertinentes e que o Programa ganhe visibilidade dentro do próprio Governo; e (vi) aprimoramento no encaminhamento de empreendedores vulneráveis para políticas públicas que garantam seus direitos.

A escuta dos beneficiários e equipes técnicas oferecem lições valiosas sobre o desenho e a implementação do Programa, destacando considerações importantes a respeito das

⁶World Without Poverty, 2016.

necessidades reais dos participantes e das condições observadas no campo. As questões abordadas estão sendo consideradas no âmbito do Projeto Vida Melhor Urbano (PVMU) e, sempre que possível, incorporadas ao desenho do Projeto.

O PVMU é coordenado pela SEADES, responsável pela execução das ações necessárias a implementação e desenvolvimento do Programa, além da articulação com os gestores municipais e com a sociedade civil organizada. A seção 8 do PEPI fornece uma explicação mais detalhada sobre os arranjos institucionais do Projeto.

Ademais, a SEADES já realizou um conjunto de reuniões envolvendo consultores externos, técnicos e dirigentes da própria SEADES e de órgãos do Governo da Bahia ligados a tramitação de acordos de empréstimo internacionais. Tais reuniões trataram da definição do escopo do Projeto, tendo deliberado acerca da concepção, área de intervenção, volume de recursos, público prioritário, estratégias de ação, dentre outros.

5. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS

As partes interessadas podem ser divididas nas seguintes categorias principais, entre pessoas e organizações que:

- i. Participam na implementação e coordenação do projeto **(P)**;
- ii. Influenciam diretamente a implementação do projeto **(ID)**;
- iii. Influenciam indiretamente a implementação do projeto **(II)**;
- iv. Diretamente afetados pelos resultados do projeto **(DA)**;
- v. Indiretamente afetados pelos resultados do projeto **(IA)**.

Para atender às melhores práticas, o projeto aplicará os seguintes princípios para o engajamento de partes interessadas:

- *Abertura e foco no ciclo do projeto:* As consultas públicas e outras estratégias de participação sobre o projeto serão organizadas ao longo de sua vida de forma aberta, sem manipulação externa, interferência, coerção ou intimidação.
- *Participação informada e opiniões:* As informações serão fornecidas a todas as partes interessadas num formato adequado e serão proporcionadas oportunidades para as mesmas as analisem, bem como expressem as suas preocupações, críticas e sugestões.
- *Inclusão e sensibilidade:* As partes interessadas serão identificadas com vistas a customizar as estratégias de comunicação, de modo a nutrirmos com as mesmas relações efetivas. O processo de participação no Projeto será inclusivo. Todas as partes interessadas serão incentivadas a participar no processo de consulta em qualquer momento e terão franco acesso a informação. A sensibilidade às necessidades das partes interessadas será o princípio fundamental subjacente à seleção dos métodos de participação. Será dada especial atenção aos grupos vulneráveis que podem estar em risco de serem excluídos dos benefícios do projeto, em particular as mulheres, as

pessoas negras, as trabalhadoras remuneradas do cuidado, as pessoas com deficiência, as pessoas LGBTQIAPN+ e os povos e comunidades tradicionais, resguardadas as suas respectivas especificidades culturais.

- *Flexibilidade:* Se o contexto cultural (por exemplo, dinâmicas específicas de gênero) ou os fatores de governança (por exemplo, elevado risco de retaliação) inibirem as formas tradicionais de participação presencial, a metodologia deve ser adaptada a outras formas de participação, incluindo várias formas de comunicação através da Internet ou telefone.

5.1 Metodologia

A identificação das partes interessadas do Programa acontece em dois processos.

Inicialmente, está sendo feita uma identificação para composição do PEPI, aqui apresentado, com base nas informações fornecidas pela equipe técnica dos subcomponentes do Programa, nos estudos que embasaram o desenho das atividades e dados secundários sobre as regiões que serão atendidas. Essa identificação poderá ser aprimorada a partir das informações coletadas na consulta pública do PEPI, detalhada neste documento em seção específica.

Em seguida, durante a execução do Programa a identificação de partes interessadas será tratada como um processo contínuo. As equipes de execução, parceiros e o mecanismo de queixas e reclamações serão fontes para uma constante retroalimentação da identificação de partes interessadas. Caso ocorra a identificação de nova parte interessada, será feita sua inclusão no PEPI e serão desenhadas atividades de envolvimento e comunicação específicas e adequadas a sua realidade.

5.2 Partes Interessadas

Quadro 1. Partes Interessadas identificadas previamente no projeto.

PARTE INTERESSADA	ATUAÇÃO NO PROJETO	INTERESSE E INFLUÊNCIA	EFEITO DO PROJETO NA PARTE INTERESSADA
Trabalhadoras e trabalhadores de empreendimentos individuais e familiares da economia popular urbana em situação de vulnerabilidade social, residentes nos municípios do estado da Bahia selecionados pelo Programa (a definir)	Beneficiários do Componente 1	DA	Melhoria dos indicadores socioeconômicos, principalmente de renda e empregabilidade.
Pessoas negras, mulheres, jovens, povos e comunidades tradicionais, pessoas em situação de rua, pessoas com deficiência e pessoas LGBTQIAPN+ e outros grupos vulneráveis	Beneficiários do Componente 1	DA/IA	Melhoria dos indicadores socioeconômicos, principalmente de renda e relacionados a questão de gênero, raça e etnia.
Banco Mundial (BIRD)	Financiador dos empréstimos para o aporte dos recursos públicos necessários à execução do projeto; apoio técnico durante as diferentes etapas que compõem o projeto.	P/ID	Fortalecimento institucional
Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social (SEADES) e seu Comitê Executivo (Chefe de Gabinete, DG, DA, APG, CE, SISA, SAS, SUPRAD, COAD)	Mutuário da operação de crédito e responsável pela implantação do Projeto em todas as etapas que o compõem; beneficiários do Componente 2	P/ID/II	Fortalecimento institucional, melhoria na atuação profissional, contribuição para a materialização das metas estabelecidas pelo Estado.

Unidade de Gerenciamento do Projeto (UGP)	Elaboração, implementação, gestão e monitoramento do projeto como um todo, cada unidade com seu papel específico.	P/ID/II	Fortalecimento Institucional
Comitê Executivo Urbano do Programa Vida Melhor (SEADES, SETRE, SDE, SEC, SEDUR, SPM, SEPRMI, DESENBAHIA, FABESP, CAR)	Apoio na execução, apoio institucional, articulação de políticas públicas, controle, entre outros.	ID/II	Melhorias dos indicadores sociais.
Casa Civil, Gabinete do Governador, Secretaria da Saúde (SESAB), Secretaria de Justiça e Direitos Humanos (SJDH), Secretaria do Planejamento (SEPLAN) Secretaria da Fazenda (SEFAZ)	Apoio na execução, apoio institucional, articulação de políticas públicas, controle, entre outros.	ID/II	Melhorias dos indicadores sociais.
Equipes dos Centros Sociais Urbanos e das Unidades de Inclusão Socioprodutivas (UNIS) (agentes de desenvolvimento, coordenadores, técnicos, administrativo, entre outros).	Parte interessada das ações dos Componentes 1 e 2	II/DA/IA	Fortalecimento nas ofertas de serviços públicos, equipamentos e insumos produtivos, sistemas de gestão de informações, e equipes capacitadas
Secretarias de Assistência Social, operadores finalísticos do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), e equipes dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS)	Parte interessada das ações do Componente 1	II/DA/IA	Fortalecimento dos equipamentos de assistência social por meio da melhoria de fluxos institucionais de encaminhamento de usuários
Entidades Privadas	Parte interessada das ações do Componente 1	IA/II	Fortalecimento das parcerias entre setor público e privado, principalmente por meio do acesso dos beneficiários a crédito.
Organizações da sociedade civil (associações de moradores, ligas desportivas e agremiações religiosas, sindicatos, ONGs, institutos, entidades representativas de microempreendedores, associações representativas de comunidades tradicionais, movimentos sociais, associações de catadores, entre outros)	Parte interessada das ações do componente 1: Parceria em capacitações, suporte técnico e consultorias quando necessário, participação em entidades	II/ID	Fortalecimento da sociedade civil organizada por meio da participação dessas entidades no apontamento de demandas do Projeto.

	representativas, reivindicação e apontamento de critérios que devem ser atendidos no âmbito do projeto.		
Conselho Estadual de Assistência Social (CEAS) , Conselho Estadual de Segurança Alimentar e Nutricional (CONSEA), Conselho Estadual de Desenvolvimento Territorial (CEETER) , Colegiados Territoriais de Desenvolvimento Sustentável (CODETER)	Órgãos colegiados de caráter consultivo (e/ou deliberativo) e de assessoramento com a finalidade de subsidiar políticas em suas respectivas áreas	ID	Fortalecimento da atuação dos conselhos na implementação de políticas públicas no estado e melhoria dos indicadores sociais.
Prefeituras	Responsáveis por ofertar à população serviços públicos	ID	Melhoria dos indicadores sociais, por meio da inclusão socioprodutiva da população mais vulnerabilizada.
Família dos beneficiários do Projeto	Beneficiários diretos do projeto.	DA/IA	Aumento da renda familiar e acesso aos serviços sociais.
Comunidade em geral	Beneficiários indiretos do projeto.	ID	Melhoria dos indicadores sociais, fortalecimento da sociedade civil organizada.

As partes interessadas do projeto incluem as trabalhadoras e trabalhadores por conta própria da economia popular urbana no estado da Bahia, mais especificamente um recorte de cerca de 10% desse público potencial do Programa, formando um contingente de 100 mil famílias, obrigatoriamente aquelas inscritas no CadÚnico.

Além destas, citamos as organizações da sociedade civil que serão contratadas para executarem as ações específicas de ATEURB, incluindo a contratação de pessoal, implantação das unidades físicas responsáveis por abrigar as equipes e o desenvolvimento do serviço nos territórios, as denominadas Unidades de Inclusão Socioprodutivas (UNIS). Além de tais entidades, há a previsão de contratação, por meios dessas, de cerca de 1.200 trabalhadores/as, a maior parte deles/as responsáveis pelas atividades de atendimento ao público beneficiário.

Ressaltamos ainda as organizações da sociedade civil que atuam nos territórios vulneráveis onde se concentrarão as ações do Projeto, a exemplo de associações de moradores, ligas desportivas e agremiações religiosas, as quais necessariamente precisarão ser mapeadas e alcançadas por estratégias de estreitamento vincular com os operadores finalísticos do Vida Melhor Urbano, de modo a possam apoiar o processo de identificação e mobilização do público beneficiário.

No âmbito institucional, destacamos as instâncias do poder público municipal responsáveis por políticas setoriais complementares à ação do Projeto, a exemplo das Secretarias de Assistência Social e operadores finalísticos do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), notadamente as equipes dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS). Considerando que, de acordo com a experiência pregressa de desenvolvimento da ATEURB, os operadores finalísticos do Projeto muitas vezes são demandados a mediar, para o trabalhador/a por conta própria e/ou familiares, o acesso a outros serviços públicos cuja necessidade e urgência atravessam e, muitas vezes, comprometem a prestação do serviço – a exemplo das situações de violência doméstica, uso abusivo de psicoativos, problemas com o pagamento de pensões alimentícias, cumprimento das condicionalidades dos programas de transferência de renda, etc. –, serão necessariamente desenhados fluxos institucionais de encaminhamento de tais demandas para as instâncias responsáveis no território, sendo, por conseguinte, também necessária a adoção de medidas específicas de facilitação da comunicação e promoção do engajamento desses atores.

Ainda no campo institucional, citamos dois conselhos setoriais de políticas públicas diretamente relacionados às temáticas que são objeto da intervenção do Projeto, a saber, o Conselho Estadual de Assistência Social (CEAS) e o Conselho Estadual de Segurança Alimentar e Nutricional (CONSEA). Além destes, é importante ressaltar que, desde dezembro de 2014, através da Lei Nº 13.214, foi instituída a Política de Desenvolvimento Territorial do Estado da Bahia tendo como objetivo a promoção do desenvolvimento territorial, democrático, sustentável e solidário, através da participação social, da articulação e integração das políticas públicas e ações governamentais visando à melhoria

da qualidade de vida da população⁷. Para sua implementação, o Território de Identidade, agregado de municípios com afinidades socioculturais e econômicas, passou a ser a unidade de planejamento de políticas públicas do Estado.

Com princípios, diretrizes e objetivos declarados, está estruturado um arcabouço institucional envolvendo instâncias colegiadas, sendo elas o Conselho Estadual de Desenvolvimento Territorial - CEDETER e os Colegiados Territoriais de Desenvolvimento Sustentável - CODETER. Sublinhamos ainda que os CODETERs são fóruns de discussão e de participação social, constituídos por representantes do poder público e da sociedade civil presentes nos Territórios de Identidade, com a finalidade de promover a discussão local das ações e projetos de desenvolvimento territorial sustentável e solidário. Neste sentido, os CODETERs terão um papel importante no apoio ao estabelecimento das redes de relacionamento com as diversas organizações e estruturas políticas locais, sendo, portanto, uma importante parte interessada.

Por fim, citamos os servidores estaduais direta e indiretamente envolvidos com a formulação e execução do Projeto, a saber, aqueles que integram os quadros funcionais da SEADES; Secretaria de Educação (SEC); Secretaria do Trabalho, Emprego, Renda e Esporte (SETRE); Secretaria da Saúde (SESAB); Secretaria de Justiça e Direitos Humanos (SJDH); Secretaria do Planejamento (SEPLAN), que inclusive responde pela gestão da referida política de desenvolvimento territorial; Secretaria da Fazenda (SEFAZ), Casa Civil, Coordenadora do Programa Vida Melhor; e o próprio Gabinete do Governador.

Outras partes interessadas poderão ser identificadas no decorrer do projeto.

5.3 Indivíduos e Grupos Desfavorecidos ou Vulneráveis

Dentro do projeto serão priorizados determinados recortes populacionais que historicamente apresentam indicadores mais agudos de vulnerabilidade, dentre eles as mulheres, pessoas negras, jovens, povos e comunidades tradicionais, catadoras/ES de materiais recicláveis, pessoas com deficiência e pessoas LGBTQIAPN+.

Dentre esses grupos, os aspectos de vulnerabilidade potencialmente presentes são:

- ❖ Pobreza;
- ❖ Insegurança alimentar e nutricional;
- ❖ Vulnerabilidade territorial e violência;
- ❖ Situação de rua;
- ❖ Desigualdade de gênero;
- ❖ Desigualdade racial;
- ❖ Vulnerabilidade de crianças, adolescentes e idosos;

⁷ Fonte: Secretaria do Planejamento do Estado da Bahia. Vide: <<https://www.seplan.ba.gov.br/politica-territorial/>>. Acesso em 02 ago. 2024.

- ❖ Modos de vida tradicionais;
- ❖ Pessoas com deficiência.

As ações de engajamento das partes interessadas serão planejadas de forma a promover a inclusão dessas pessoas.

6. PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

A finalidade deste Plano de Engajamento de Partes Interessadas (PEPI) é estabelecer uma abordagem estruturada e sistemática para identificar, analisar e gerenciar a interação com as partes interessadas. O PEPI do Projeto visa garantir:

- ❖ Transparência e divulgação de informações relevantes às partes interessadas;
- ❖ Participação social através de canais acessíveis de interlocução com as partes interessadas e com a população em geral;
- ❖ Incorporação crítica das manifestações das partes interessadas sobre a execução das atividades;
- ❖ Especial atenção aos indivíduos e grupos vulneráveis, em particular na disseminação de informação e consulta com esses grupos e indivíduos;
- ❖ Resposta e resolução de queixas de forma tempestiva e eficiente;

O PEPI é fundamental para o sucesso do Projeto, promovendo a comunicação eficaz, a colaboração e o alinhamento entre todos os envolvidos, proporcionando a realização dos respectivos objetivos e a satisfação das partes interessadas.

6.1 Estratégia de Comunicação

As estratégias de comunicação são adaptáveis e podem evoluir conforme o Projeto avance e as necessidades das partes interessadas mudem.

Quadro 2. Quadro Resumo das Estratégias de Comunicação

MEIOS DE COMUNICAÇÃO	CANAIS	ESTRATÉGIAS DE DIVULGAÇÃO	MONITORAMENTO
Sites	- Portal ba.gov.br; - Site institucional da SEADES (https://www.ba.gov.br/social/); - Site institucional próprio do Projeto;	- Informações gerais sobre o Projeto; - Divulgação das ações por componente do Projeto; - Identidade visual do Projeto;	- Quantidade de acessos;

MEIOS DE COMUNICAÇÃO	CANAIS	ESTRATÉGIAS DE DIVULGAÇÃO	MONITORAMENTO
Redes sociais (Governo e SEADES)	- FACEBOOK; - INSTAGRAM; - YOUTUBE; - Whatsapp;	- Divulgação de cronograma de ações do Projeto; - Vídeos informativos; - Lista de transmissão; - Vídeos produzidos pelo público do projeto;	- Número de publicações; - Número de visualizações; - Comentários nas publicações do Projeto;
Ouvidoria	- Telefone; - e-mail; - Whatsapp (chatbot);	- Em todas as redes sociais; - Material de divulgação do projeto (folders, cartilhas, flyers, etc.);	- Registros das reclamações/Sugestões; - Registros das Respostas à Reclamações/Sugestões; - Número de ligações e e-mails recebidos por período;
Eventos	- Ações Presenciais (atos de inauguração das UNIS, Reuniões com parceiros responsáveis por políticas complementares nos Territórios, a exemplo do SEBRAE, Instituições de microfinanças, etc.), incluindo a transmissão pelas redes sociais do projeto e SEADES;	- Divulgação porta à porta pelos Agentes nos territórios de atuação direta do Projeto; - Mobilização dos parceiros institucionais locais (associações, prefeituras, CODETERs); - Redes Sociais do Projeto e SEADES	- Número de eventos realizados; - Número de participantes; - Número de avaliações respondidas;
Materiais Impressos	- Cartilhas; - Material auxiliar à gestão dos pequenos negócios;	- Distribuição pelos Agentes nos atendimentos presenciais;	- Adoção de boas práticas de gestão pelos beneficiários aferidas nas ações de M&A;
Chatbot	- WHATSAPP;	- Divulgação porta à porta pelos Agentes nos territórios de atuação direta do Projeto; - Divulgação do canal nos sites institucionais, Redes Sociais, materiais impressos e digitais do projeto.	- Banco de dados das interações estruturado; - Quantificação das interações por tipo e interlocutores;

6.2 Mecanismos de Interação

Os mecanismos de interação vão assegurar que as partes interessadas estejam bem informadas e que consigam registrar dúvidas, reclamações, elogios e sugestões de forma fácil e com a garantia de que terão um retorno. Para além dos registros, os mecanismos de interação irão direcionar as demandas conforme a área do projeto e seus respectivos responsáveis. Serão estabelecidos prazos para que tais demandas sejam respondidas.

Destaca-se a necessidade do estabelecimento de fluxos adequados para o tratamento de questões sensíveis a exemplo de situações de assédio sexual e moral, racismo, denúncias de corrupção, dentre outras, salvaguardando a integridade dos/as denunciante(s), bem como orientando com rigor os processos de apuração e, se for o caso, responsabilização dos faltosos, ainda que sempre observando o princípio da presunção da inocência dos denunciados, garantindo ampla defesa nos processos administrativos e sindicâncias.

Segue detalhamento dos referidos mecanismos, alguns deles já mencionados no tópico anterior, embora aqui enriquecidos de detalhes com ênfase no caráter bidirecional dos respectivos fluxos de comunicação. Tal detalhamento se dará em dois quadros distintos, sendo um deles referente aos mecanismos já existentes na estrutura da SEADES e que serão compartilhados com o Projeto, o segundo referente aos mecanismos que ainda serão criados especificamente para o Projeto, contando para isso com os recursos do Acordo de Empréstimo.

Quadro 3. Quadro de Detalhamento dos Mecanismos de Interação Pré-Existentes

Mecanismos de Interação	Canais	Detalhamento	Responsabilidade
Site	- Site institucional da SEADES(https://www.bia.gov.br/social/);	Disponibilização de uma Aba que viabilize contato externo (Fale Conosco) no sítio eletrônico, bem como uma estrutura institucional responsável pelo acolhimento, tratamento e devolução às mensagens.	ASCOM SEADES e UGP
Redes sociais da SEADES	- FACEBOOK; - INSTAGRAM; - YOUTUBE;	Organização do fluxo de trabalho da Assessoria de Comunicação da SEADES (ASCOM) para que possa tempestivamente identificar postagens que marquem os perfis da Secretaria ou comentários ao conteúdo publicado que façam referência ao Projeto, remetendo-os com celeridade à ouvidoria do Projeto para tratamento e resposta.	ASCOM SEADES e UGP

Mecanismos de Interação	Canais	Detalhamento	Responsabilidade
Ouvidoria Geral do Governo do Estado	- Telefone: (71) 3115-6454 - 0800 284 0011 - e-mail: ceao@ouvidoria.ba.gov.br - site: https://www.ba.gov.br/ouvidoria/	Pactuar fluxos de trabalho com a Ouvidoria Geral do Estado para que encaminhe com celeridade as interações direcionadas ao Projeto para tratamento e devolução.	Gab/SEADES, Ouvidoria Geral do Estado e UGP
Ouvidoria da SEADES	- Telefone: (71)3115-0341 - Email: ouvidoria@seades.ba.gov.br - site: www.seades.ba.gov.br	Pactuar fluxos de trabalho com a Ouvidoria da SEADES para que encaminhe com celeridade as interações direcionadas ao Projeto para tratamento e devolução.	Gab/SEADES e UGP

Quadro 4. Quadro de Detalhamento dos Mecanismos de Interação a Implantar

Mecanismos de Interação	Canais	Detalhamento	Responsabilidade
Site	- Página do Projeto no Site institucional da SEADES;	Disponibilização de uma Aba que viabilize contato externo (Fale Conosco) em ambos os sítios eletrônicos, bem como uma estrutura institucional responsável pelo acolhimento, tratamento e devolução às mensagens.	ASCOM SEADES e UGP
Email	vidamelhor@seades.ba.gov.br	Divulgação, mobilização e comunicação direta: - Comunicação com os pontos focais e outras partes interessadas sobre atividades específicas, momentos de participação e informações gerais sobre o Programa; - As estratégias de comunicação e envolvimento também ocorrerão pelos e-mails individuais da equipe do projeto, para momentos e assuntos específicos; - Interação com o público, recebimento de manifestações, críticas e opiniões;	UGP

Mecanismos de Interação	Canais	Detalhamento	Responsabilidade
		– Devolutivas após análise.	
Coordenação de Comunicação do Projeto	- Telefone; - e-mail; - Whatsapp (chatbot);	Organizar os fluxos de trabalho internos ao Projeto, articulando tanto a UGP, quanto terceirizados, de modo a conferir acolhimento adequado às diversas demandas que adentrarem os canais, bem como tratamento célere e devolução consequente aos demandantes.	UGP
Chatbot	- WHATSAPP;	Por meio deste canal, será possível: - sinalizar, por parte dos beneficiários, o interesse nas ações de ATEURB (demanda espontânea), incluindo o preenchimento preliminar do Formulário 1 com coleta de localização georreferenciada do local do trabalho por conta própria; - acesso a respostas para perguntas frequentes; - consulta e/ou confirmação em relação às atividades da Fase 2, a exemplo dos cursos de qualificação, reuniões coletivas para acesso a informações sobre formalização, acesso a crédito e articulação das redes de cooperação; - registro de denúncias ou reclamações relativas à execução do Projeto, encaminhando-as para tratamento e resposta por parte da respectiva Ouvidoria; - acolhimento a críticas, sugestões e elogios, também encaminhando-as para tratamento e resposta por parte da Ouvidoria da SEADES;	UGP
Interlocução Presencial nas UNIS	- Urnas para acolhimento de manifestações por escrito; - Pontos Focais para atendimento com escuta para	Este mecanismo e seus respectivos canais buscam facilitar o recebimento de manifestações para interlocutores que não disponham ou não queiram interagir por canais virtuais. Será necessário o desenho de um fluxo específico relativo ao pessoal e procedimentos para tratamento das	UGP

Mecanismos de Interação	Canais	Detalhamento	Responsabilidade
	manifestações orais.	manifestações, de modo garantir o sigilo, celeridade e efetividade ao tratamento, bem como nas respostas quando não se tratarem de manifestações anônimas.	

6.3 Ações de Engajamento das Partes Interessadas

Segue detalhamento das diversas ações previstas para promoção do engajamento das diversas categorias de partes interessadas, escalonadas de acordo com as Fases do Projeto.

Quadro 5. Quadro de Detalhamento das Ações de Engajamento das Partes Interessadas

Fase do projeto	Período estimado	Tema	Método Utilizado	Público-Alvo	Responsabilidade
Preparação do Projeto	Setembro /2024	Reunião com a Secretaria da Educação para dialogar sobre a participação do público do Vida Melhor nas ações de educação profissional, educação de jovens e adultos e alfabetização de adultos.	Reunião presencial com as Superintendências envolvidas	Equipes Técnicas do Governo do Estado da Bahia	SEADES
	Outubro/ 2024	Reuniões com potenciais parceiros institucionais do Projeto: BNB, SEBRAE, DESENBAHIA, SETRE, SDE e CAR.	Reuniões presenciais	Equipes técnicas e gestores intermediários	SEADES
		Socialização do escopo do Projeto acumulado até a elaboração do Project Appraisal Document (PAD) com a Casa Civil do Governo do Estado	Reunião de alto escalão com apresentação, discussão e validação da proposta	Secretários da SEADES, Casa Civil e respectivos assessores	SEADES

Fase do projeto	Período estimado	Tema	Método Utilizado	Público-Alvo	Responsabilidade
Implementação do Projeto	2024 e Primeiro semestre de 2025	Escuta Social sobre o Projeto (Escopo, elementos do design da intervenção, objetivos e resultados esperados)	2 Grupos Focais	Técnicos e representações das entidades que atualmente executam os contratos de ATEURB; Representações dos beneficiários da ATEURB dos contratos atualmente em curso;	SEADES
		Finalização de estudos/notas técnicas e preparação do Projeto	Reuniões presenciais e virtuais	BIRD; SEADES; CASA CIVIL; Voluntárias Sociais; SEPLAN, PGE, TCE, SEFAZ	SEADES
Implementação do Projeto	2024 e Primeiro semestre de 2025	Articulação para aprovação do Projeto	Reuniões estratégicas	BIRD; Governo Federal Representação do Estado no Senado/Secretaria do Tesouro Nacional	SEADES
		Mobilização para antecipação de medidas administrativas de implementação antes da efetividade do Projeto	Reuniões	PGE (Processos Licitatórios), PRODEB (Levantamento de requisitos e especificação do SIVME)	SEADES e BIRD
		Articulação institucional com as instâncias de controle social	Reuniões de discussão	CONSEA, CEAS e CEDETER	SEADES e SEPLAN
	Segundo semestre de 2025	Lançamento do Projeto	Reuniões presenciais e virtuais, divulgação nos canais de comunicação do Projeto e de organizações parceiras.	Público em Geral	UGP SEADES

Fase do projeto	Período estimado	Tema	Método Utilizado	Público-Alvo	Responsabilidade
		Seleção das UNIS	Ato de Lançamento do Edital	Público em Geral especialmente Redes e Fóruns de OSCs no estado e nos Territórios de Identidade	UGP SEADES
		Seleção das UNIS	Reuniões presenciais e virtuais – pós-lançamento do edital – para mobilização das entidades interessadas nos contratos, socialização dos aspectos gerais da metodologia e requisitos para seleção.	Redes e Fóruns de OSCs no estado e nos Territórios de Identidade	UGP SEADES
		Implantação dos ecossistemas de colaboração	Reuniões com instituições públicas e privadas locais nos territórios para socialização do Projeto e pactuação de parcerias	Órgãos municipais, associações, entidades religiosas, CODETERs.	UGP SEADES
	Contínuo, a cada ciclo de atendimento (trimestralmente)	Mobilização das comunidades alvo por ciclo	Reuniões presenciais nos territórios com para apresentação do projeto e sistemática de atendimento	Parceiros locais, incluindo Associações, organizações religiosas, lideranças políticas, Codeter, etc	UNIS
Implementação do Projeto	Contínuo, a cada ciclo de atendimento	Mobilização contínua dos ecossistemas de colaboração	Reuniões periódicas com os atores locais/territoriais para socialização das ações do Projeto	Órgãos municipais, associações, entidades religiosas, CODETERs.	UGP e UNIS

Fase do projeto	Período estimado	Tema	Método Utilizado	Público-Alvo	Responsabilidade
		Acompanhamento do Projeto	Reuniões periódicas, circulação de materiais de planejamento e registro, relatórios e dashboards de monitoramento e avaliação	Gabinetes da SEADES e do Governador, Casa Civil, SEFAZ, SEPLAN, CEAS, CONSEA e CEDETER	UGP e GAB/SEADES
		Acompanhamento do Projeto	Eventos de apresentação de resultados, com divulgação nos canais de comunicação do Projeto e de organizações parceiras. Divulgação direta, em grupos e listas de transmissão do WhatsApp	Sociedade em Geral	UGP e SEADES

6.4 Consulta Pública

O Vida Melhor Urbano está em fase de elaboração, em um processo dinâmico e contínuo que deverá envolver as partes interessadas desde o planejamento, a implantação, a execução e a avaliação do Programa. Como forma de promover e garantir a participação social de outros grupos, uma das etapas de elaboração é a consulta pública do Plano de Engajamento das Partes Interessadas.

A consulta pública tem o objetivo de colher contribuições, críticas e demais manifestações relacionadas à forma com o que o Programa planeja envolver as partes interessadas ao longo de sua execução e se dará nas seguintes etapas.

6.4.1 Publicação

A versão para consulta do PEPI será divulgada na página eletrônica da SEADES-BA, no seguinte endereço eletrônico:

<https://www.ba.gov.br/social/104/coordenacao-do-vida-melhor-urbano>

Durante o prazo da consulta, as partes interessadas poderão enviar comentários por escrito, vídeo ou áudio via os seguintes canais:

- E-mail: vidamelhor@seades.ba.gov.br
- Telefone: 71 31153844

6.4.2 Consulta Direta

O Programa está embasado em um sistema de participação social estabelecido para as instâncias e organizações que colaboram com a construção do Programa (conforme descrito nos Quadros 1 e 4).

Para a fase de consulta pública, portanto, essas instâncias e indivíduos receberão diretamente da coordenação do Programa uma versão do PEPI para revisão.

6.5 Divulgação da Consulta Pública

A Consulta Pública do PEPI e aos demais instrumentos socioambientais do Projeto será divulgada, com antecedência, no site e redes sociais da SEADES-BA e demais órgãos parceiros do Programa. Será enviado um release para a imprensa local.

6.6 Devolutivas

Os comentários ao PEPI e aos demais instrumentos socioambientais do Projeto serão unificados em um instrumento de acompanhamento e compartilhados com as entidades executoras e de gestão do Programa, que deliberarão sobre as modificações no documento. Após melhorias, uma segunda versão do PEPI será produzida e integrada ao Programa.

Todas as pessoas que fizerem comentários receberão devolutiva acerca do aspecto em questão. Os meios preferidos para devolutiva serão coletados no ato do recebimento das sugestões.

Se forem implementadas mudanças significativas no PEPI, o PEPI atualizado será novamente divulgado.

7. RECURSOS E RESPONSABILIDADES

Para a implementação de atividades de engajamento das partes interessadas, é prevista a seguinte estrutura de responsabilidades e gestão de recursos.

7.1 Recursos

A SEADES-BA será o responsável pela coordenação e execução das atividades institucionais de envolvimento das partes interessadas.

As atividades de envolvimento de responsabilidade dos subcomponentes e parceiros serão executadas pelas respectivas equipes.

7.2 Funções e Responsabilidades de Gestão

Atualmente, o presente Projeto tem na iniciativa supracitada seu principal componente, que segue vinculado, na organização programática do Estado da Bahia, ao referido Programa Vida Melhor. Segundo o referido normativo que instituiu tal Programa, prevê-se que a gestão deste se dá por meio do Comitê Executivo Urbano, com finalidade de orientar a sua implementação e a sistemática de seu acompanhamento, bem como avaliar periodicamente os seus resultados com vistas ao alcance dos objetivos traçados. Tal Comitê Executivo Urbano, portanto, é coordenado pela Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social (SEADES), proponente do Projeto.

7.3 Custos

Segue o detalhamento preliminar dos recursos necessários à implementação de atividades de engajamento das partes interessadas ora previstas.

Quadro 5. Quadro de Custos Aproximados/Preliminares do PEPI

Item de Custo	Detalhamento	Unidade	Valor Unitário (R\$)	Quantidade	Valor Global (R\$)
Especialista em Participação e Engajamento da UGP	Coordenação do PEPI, contrato de 5 anos	Consultoria	680.000	1	680.000
Equipe de Comunicação	Especialista Pleno, contrato de 5 anos	Consultoria	680.000	1	680.000
Equipe de Comunicação	3 Especialistas Júnior, contrato de 5 anos	Consultoria	425.000	3	1.275.000

Chat Bot - Whatsapp	Serviços de programação do Atendente Virtual com estruturação do banco de dados, incluindo infraestrutura de armazenamento, hospedagem, segurança, licenciamento de software, assim como micro targeting das mensagens relativas aos atendimentos a serem fornecidos pelo Projeto (avisos das ações de qualificação, recebimento de ativos, agendamento das reuniões coletivas da fase 2, dentre outras)	Pacote de Serviços	500.000	1	500.000
Ações de Comunicação e Gestão do Conhecimento	Serviços diversos, incluindo consultoria em TIC para customização do site e sistemas da SEADES e Ouvidoria, ações de comunicação institucional do projeto (design e produção de peças diversas), dentre outros.	Serviços e Consultorias	9.500.000	1	9.500.000
Total (R\$)					12.635.000

8. MECANISMOS DE ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES

A gestão adequada das queixas relacionadas ao projeto é um dos pilares de sustentação do presente Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI). Para a implementação de atividades de atendimento e gestão de reclamações, serão realizadas as atividades apresentadas a seguir.

O principal objetivo do Mecanismo de Atendimento a Interações e Reclamações é registrar, responder e resolver interações, queixas e reclamações de maneira oportuna, eficaz e eficiente e que satisfaça todas as partes envolvidas. Neste sentido, deve proporcionar o recebimento de reclamações de pessoas que possam ser afetados por intervenções específicas do Programa e, também, atender as preocupações do público sobre o desempenho ambiental e social. Em suma, o mecanismo deve proporcionar às pessoas que temem ou sofrem impactos adversos a oportunidade de ser ouvidas e atendidas.

O Projeto Vida Melhor Urbano estabelecerá um Mecanismo de Atendimento a Reclamações, em linha com as Normas Ambientais e Sociais do Banco Mundial e adequado aos públicos potencialmente afetados pelo Programa e partes interessadas.

A SEADES-BA estará em constante coordenação com os especialistas em gestão social e ambiental do Banco Mundial para garantir o cumprimento do Marco de Gestão Ambiental e Social (proteção de pessoas e do meio ambiente em Projetos de Investimento de Banco Mundial), com o qual serão acompanhados os casos, de acordo com os procedimentos acordados e contratuais.

Por meio desse mecanismo, pretende-se receber essas preocupações ou afetações e respondê-las, buscando chegar a um acordo mútuo para a resolução das reclamações, sempre buscando uma solução transparente e adequada para as partes interessadas. A existência de mecanismos como esse, como um componente integral de uma consulta mais ampla à comunidade, contribui para o estabelecimento de relações de confiança e cooperação e facilita as ações corretivas.

8.1 Publicização

O mecanismo de queixas será divulgado no site da SEADES-BA, em espaço próprio do Programa, contendo as instruções e informações para que as partes interessadas possam acessá-lo. Também será divulgado nas mídias sociais da SEADES e em materiais/peças de divulgação.

Os relatórios consolidados do Mecanismo de Atendimento as Queixas serão publicizados no site da SEADES. Os dados do relatório não conterão detalhes que identifiquem os demandantes ou reclamantes.

Será garantido aos reclamantes o direito ao sigilo do conteúdo da queixa, se assim for solicitado.

8.2 Descrição do Mecanismo de Atendimento

Qualquer pessoa pode realizar queixas e denúncias relativas ao Projeto, seja relacionada com questões técnicas, administrativas, impactos sociais, culturais ou ambientais ou ainda as decisões de concessão de subvenções, ou sobre a representação da Unidade de Gerenciamento do Projeto, ou a atuação das organizações executoras, violações de direitos, violência ou outro tema relativo às atividades do projeto.

O mecanismo de recebimento de queixas será divulgado no site do Projeto, dentro do portal da SEADES-BA, contendo todas as informações, canais e instruções para que a parte interessada possa deixar sua manifestação.

As queixas, reclamações, denúncias e solicitações de reparações de danos poderão ser realizadas, a qualquer tempo, pelos canais a seguir.

Quadro 6. Canais de Recebimento de Reclamações

Mecanismo de Recebimento	Canal
Site do Programa dentro do portal da SEADES-BA	www.seades.ba.gov.br
Via postal	Estado da Bahia SEADES - Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social 3ª Avenida, Plataforma, 4, 1º andar, nº 390, Centro Administrativo da Bahia, Salvador, BA, CEP: 41745-005.
E-mail	vidamelhor@seades.ba.gov.br
Na sede da SEADES-BA	3ª Avenida, Plataforma, 4, 1º andar, nº 390, Centro Administrativo da Bahia, Salvador,
Telefone	71 3115 3844
Ouvidoria	www.ba.gov.br/ouvidoria 0800 284 0011 – Ligações de celular/fixo e atendimento por Whatsapp (71) 3115-6454 – Ligações de celular/fixo com custo local
Nas sedes das UNIS	A definir

8.3 Registro

Todas as ocorrências serão registradas, recebidas e acompanhadas pelo ponto focal do Projeto, designado para este fim, sob responsabilidade da SEADES-BA. As queixas, reclamações, denúncias e demais manifestações serão registradas em instrumento próprio desenvolvido para este fim, com as respectivas informações, data de registro e encaminhamentos. Será constituída uma base de dados para consulta e gerenciamento das manifestações e encaminhamentos.

8.4 Prazo de Resposta

O prazo de resposta é de quinze dias corridos, por escrito, ao autor da queixa ou denúncia, detalhando os próximos passos a serem tomados, incluindo a transferência para uma autoridade superior, quando apropriado.

O prazo máximo de resolução de demandas enviadas a Ouvidoria é de 60 dias, como descrito acima.

As demandas recebidas pelas empresas contratadas serão monitoradas semanalmente. As demandas recebidas por todos os canais disponíveis serão sistematizadas semestralmente por meio dos relatórios de Progresso enviados ao Banco Mundial.

8.5 Grupos Vulneráveis

O Mecanismo incluirá também procedimentos especiais para registrar e responder a preocupações ou queixas relacionadas assédios (sexual, moral) e violência baseada em gênero (VGB) ou contra crianças e idosos (exploração, abuso, agressão, entre outros), sejam essas oriundas de trabalhadores e trabalhadoras do projeto ou de comunidades beneficiárias.

As denúncias e demandas relacionadas à violência baseada no gênero (VGB) ou contra crianças e idosos serão encaminhadas aos serviços de proteção social e assistência nas localidades de ocorrência. Para possibilitar este processo de encaminhamento deste tipo de reclamações, a equipe responsável manterá uma lista atualizada desses serviços.

Os responsáveis deverão garantir que a confidencialidade sobre os casos de denúncia contra violação de direitos seja estritamente protegida. Os editais de licitação e outras aquisições relativas ao Projeto deverão incluir penalidades e recursos a serem adotados em casos de assédio, violência baseada em gênero, contra crianças e idosos, de acordo com a legislação nacional.

8.6 Mecanismos de Reclamação do Banco Mundial (BIRD)

Comunidades e indivíduos que acreditam que são adversamente afetados por um projeto apoiado pelo BIRD (BM) podem enviar reclamações aos mecanismos existentes de reparação de reclamações em nível de projeto ou ao Serviço de Reparação de Reclamações do BIRD (GRS). O GRS garante que as reclamações recebidas sejam prontamente analisadas a fim de abordar as preocupações relacionadas ao projeto.

Para obter informações sobre como enviar reclamações ao Serviço de Reparação de Reclamações (GRS) corporativo do BIRD, visite <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

As comunidades e indivíduos afetados pelo projeto podem apresentar sua reclamação ao Painel de Inspeção independente do BIRD, que determina se o dano ocorreu, ou pode ocorrer, como resultado do não cumprimento do BIRD com suas políticas e procedimentos. As reclamações podem ser apresentadas a qualquer momento após as preocupações terem sido trazidas diretamente à atenção do BIRD e a Gerência do Banco ter tido a oportunidade de responder.

Para obter informações sobre como enviar reclamações ao Painel de Inspeção do BIRD, visite www.inspectionpanel.org.

9. MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E RELATÓRIOS

O Projeto Vida Melhor Urbano prevê em seu Componente 2 – Fortalecimento Institucional e Gestão do Projeto com a estruturação das iniciativas de monitoramento e avaliação da execução. Dentre essas iniciativas estará a de monitorar o andamento e avaliar os resultados da implementação do PEPI.

9.1 Monitoramento e Avaliação

Com base nas informações de monitoramento e avaliação, o PEPI será periodicamente revisado e atualizado conforme necessário no curso da implementação do projeto, a fim de garantir que as informações apresentadas sejam consistentes e atualizadas, e que os métodos de engajamento identificados permaneçam apropriados e eficazes em relação ao contexto do projeto e as fases específicas do desenvolvimento. Além disso, quaisquer mudanças importantes nas atividades relacionadas ao projeto e em seu cronograma serão devidamente refletidas no PEPI.

9.2 Participação das Partes Interessadas

Além do monitoramento das queixas, consolidados em relatórios semestrais, o Projeto inclui indicadores de feedback de satisfação dos beneficiários pelo Projeto e também o feedback sobre as atividades de engajamento realizadas.

As partes interessadas serão ouvidas, por meio de coletas de dados primários como entrevistas, questionários, observação, entre outros. Além disso, suas manifestações formais por meio dos canais de queixas e reclamações serão consideradas para os esforços de monitoramento e avaliação do projeto.

A coordenação do Projeto também coletará junto às equipes dados para avaliação constante da implementação, resultados, gestão e percepção das pessoas afetadas. Para isso, diferentes estratégias poderão ser utilizadas, tais como uso de formulários eletrônicos, WhatsApp, e-mail e outros meios de comunicação, realização de avaliações durante e após encontros, capacitações, e outras metodologias.

9.3 Indicadores

Os indicadores de monitoramento e avaliação do Projeto serão utilizados para aferir, sistematicamente, os resultados obtidos em termos do atendimento das demandas das comunidades e as opiniões dos beneficiários diretos, incluindo a avaliação do PEPI, dentre outros fatores. Os indicadores ainda serão desenvolvidos ao longo da elaboração do Projeto. A seguir, alguns exemplos de indicadores de satisfação dos usuários em relação ao PEPI:

- ❖ Proporção de beneficiários de subcomponentes satisfeitos com a divulgação das atividades e etapas do Projeto;
- ❖ Taxa de reclamações e solicitações de informações devidamente respondidas e relatadas.

Estes indicadores serão medidos e reportados semestralmente por meio de Relatórios de Progresso, incluindo dados desagregados por grupos específicos e vulneráveis.

9.4 Relatórios

Relatórios semestrais serão preparados pela equipe da Unidade de Gerenciamento do Projeto (UGP) sobre a implementação das atividades previstas no PEPI. Os relatórios conterão informações sobre as atividades de divulgação de informações e engajamento de partes interessadas, número e o teor das interlocuções realizadas por meio de todos os canais especificados neste documento.

9.4.1 Apresentação de Relatórios às Partes Interessadas

As partes interessadas serão mantidas informadas à medida que o Programa se desenvolve, incluindo informações sobre o desempenho social e ambiental, a implementação do Plano de Envolvimento das Partes Interessadas, a operação do mecanismo de queixas e os resultados das manifestações recebidas.

Os relatórios semestrais com as informações sobre as atividades de envolvimento realizadas serão divulgados às partes interessadas e à população em geral por meio dos canais de comunicação do Programa.