

PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS (PEPI)

MINUTA PARA CONSULTA



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO



WORLD BANK GROUP

**GOVERNO DO ESTADO DO SERGIPE
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA DE
SERGIPE**

**PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS
(PEPI)**

- MINUTA PARA CONSULTA -

PISTA NOVA, VIDA NOVA

**PROGRAMA DE MANUTENÇÃO PROATIVA, SEGURA E
RESILIENTE DAS RODOVIAS ESTADUAIS DE SERGIPE**

**OUTUBRO
2025**



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO



WORLD BANK GROUP

EQUIPE RESPONSÁVEL

GOVERNO DO ESTADO DO SERGIPE

Governador

Fábio Cruz Mitidieri

Vice-Governador

José Macedo Sobral

Secretário de Desenvolvimento Urbano e Infraestrutura do Estado de Sergipe - SEDURB

Luiz Roberto Dantas de Santana

Diretor-Presidente do Departamento de Infraestrutura Rodoviária de Sergipe – DER/SE

Anderson das Neves Nascimento

Diretor de Planejamento Rodoviário e Faixa de Domínio – DIPLAF

Saulo Aragão Santana

Diretor Administrativo e Financeiro – DIAF

Ricardo Pereira Simões dos Reis

Diretor Técnico – DITEC

Igor Ribeiro Albuquerque

Diretor de Obras – DIOB

Ancelmo Luiz de Souza

Diretor de Operações – DIOP

Paulo Vinícius de Andrade

Procuradoria Jurídica – PROJUR

Frederico Galindo de Góes

Elaboração

Unidade de Gestão do Projeto – UGP



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO



WORLD BANK GROUP

APRESENTAÇÃO

Apresenta-se, neste documento, o Plano de Engajamento de Partes Interessadas (PEPI), relativo ao Projeto de Manutenção Proativa, Segura e Resiliente das Rodovias Estaduais de Sergipe, denominado “PISTA NOVA, VIDA NOVA”.

Conforme os regramentos socioambientais do Banco Mundial, o PEPI é o instrumento que reconhece as partes interessadas, define os tipos de envolvimento esperados durante a fase de preparação e execução do projeto, as estratégias para divulgação de informações, bem como estabelece meios necessários e responsabilidades, mecanismos de atendimento a reclamações e estratégias de monitoramento, avaliação e relatórios.

O Projeto de Manutenção Proativa, Segura e Resiliente das Rodovias Estaduais de Sergipe, também chamado de “PISTA NOVA, VIDA NOVA”, visa construir e melhorar o acesso ao transporte rodoviário no estado de Sergipe de forma sustentável, segura e resiliente por meio do aumento da eficiência da gestão dos ativos rodoviários, garantindo a melhoria de suas condições estruturais e funcionais aliadas à segurança viária, à resiliência climática, diminuição das desigualdades regionais e melhora da segurança hídrica.

O projeto surge a partir da necessidade do Governo, compromissado em garantir rodovias em boas condições para os usuários e a fim de ampliar os investimentos na manutenção da malha rodoviária ampliando e revitalizando a infraestrutura viária e os equipamentos públicos, qualificando os sistemas de transporte, trânsito e mobilidade urbana.

O projeto “PISTA NOVA, VIDA NOVA” inclui os seguintes componentes: (1) manutenção proativa segura e resiliente das rodovias estaduais; (2) fortalecimento institucional e agenda de conhecimento; (3) obras e serviços viários, por fim, (4) apoio à gestão.

Assim, destaca-se que o “PISTA NOVA, VIDA NOVA” está sendo elaborado conforme o Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial (QAS). Bem como, de acordo com a Norma Ambiental e Social NAS10, sobre Envolvimento de Partes Interessadas e Divulgação de Informações, as agências implementadoras devem fornecer às partes interessadas informações oportunas, pertinentes, compreensíveis e acessíveis, e consultá-las de maneira adequada do ponto de vista cultural, ou seja, sem manipulação, interferência, coerção, discriminação ou intimidação.

Além da NAS 10, destacamos a importância da NAS 7 – Povos Indígenas/Comunidades Locais Tradicionais Historicamente Desfavorecidas da África Subsaariana, uma vez que povos indígenas fazem parte do público beneficiário do Projeto. A observância de seus direitos, estritamente garantidos pela legislação brasileira, é fundamental para atingir os objetivos do projeto e garantir o envolvimento efetivo das partes interessadas.

Também destaca-se a presença de comunidades Quilombolas e outras populações



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO



WORLD BANK GROUP

tradicionais no estado de Sergipe que, em razão de suas particularidades (sejam étnicas, culturais, sociais e/ou raciais) podem encontrar-se em situação de maior vulnerabilidade quando comparadas à população envolvente. Nesses casos, e tendo sido verificado o grau de relação das ações dos projetos com os grupos mencionados, medidas adicionais no que diz respeito aos objetivos do PEPI foram desenvolvidas – a fim de eles não sejam desproporcionalmente afetados e/ou a eles sejam garantidas as condições para superar eventuais obstáculos visando o compartilhamento dos benefícios do Projeto.

CONSULTA

Lista de SIGLAS

SIGLA	DESCRIÇÃO
A&S	Ambiental e Social
WB / WBG	Banco Mundial / Grupo Banco Mundial
CREA	Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
QAS	Quadro Ambiental e Social
MOP	Manual de Operações do Projeto
MGAS	Marco de Gestão Ambiental e Social
MARQ	Mecanismo de Atendimento e Reparação de Queixas
M&A	Monitoramento e Avaliação
NAS	Norma Ambiental e Social
PcD	Pessoas com deficiência
PCAS	Plano de Compromisso Ambiental e Social
PEPI	Plano de Engajamento das Partes Interessadas
PIB	Produto Interno Bruto
SEAD	Secretaria de Estado da Administração
SEDUC	Secretaria de Estado da Educação e Cultura
SEASIC	Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania
SPM	Secretaria de Estado de Políticas para as Mulheres
SSP	Secretaria de Estado de Segurança Pública
SEPLAN	Secretaria Especial de Planejamento, Orçamento e Inovação
STEM	<i>Science, Tecnology, Engineering e Mathematics</i> , em português, trata-se de Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática
UGP	Unidade de Gestão do Projeto
VPL	Valor Presente Líquido

Índice de Ilustrações

Figura 1 Localização da Terra Indígena FULKAXÓ.....	211
Figura 2 Demarcação da Terra Indígena Caiçara – Grupo XOKÓ (Ilha de São Pedro)	233
Figura 3 Localização de Comunidades Quilombolas na Região do Alto Sertão Sergipano	25
Figura 4 Localização de Comunidades Quilombolas na Região do Baixo São Francisco	26
Figura 5 Localização de Comunidades Quilombolas na Região do Centro Sul Sergipano	27
Figura 6 Modelo de Divulgação de Audiência Pública em Redes Sociais.....	29
Figura 7 Tipos de manifestação atendida pelo SE-OUV	44
Figura 8 Página de Acesso Site da Ouvidoria Geral	46
Figura 9 Página de Acesso da Ouvidoria DER/SE.....	47
Figura 10 Fluxograma com o mecanismo de queixas do Projeto.....	47
Figura 11 Fluxograma com o mecanismo de queixas – Contratadas	49

Índice de Quadros

Quadro 1 Mapeamento de Partes Afetadas	15
Quadro 2 Mapeamento de Outras Partes Interessadas	16
Quadro 3 Mapeamento de Grupos Sociais Desfavorecidos e Vulneráveis	17
Quadro 4 Mapeamento Povos Indígenas.....	19
Quadro 5 Agenda das Reuniões com as Partes Interessadas	32
Quadro 6 Formas de Divulgação e Consulta.....	39
Quadro 7 Principais Legislações referentes à Ouvidoria Geral do Estado de Sergipe.....	42
Quadro 8 Canais de Atendimento	48

Sumário

1 INTRODUÇÃO	7
2 DESCRIÇÃO DO PROJETO.....	7
3. O PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS.....	11
3.1 Princípios Norteadores.....	13
3.2 Identificação das Partes Interessadas	14
3.3 - Mapeamento.....	14
3.3.1 Partes afetadas.....	15
3.3.2 – Outras Partes Interessadas.....	16
3.3.3. Grupos Sociais Desfavorecidos e Vulneráveis.....	17
3.3.3.1 Povos Indígenas e Comunidades Quilombolas	18
4. PROCESSOS ANTERIORES DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS.....	27
5 ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS.....	30
5.1 Fase de Preparação do Projeto	30
5.2 Lançamento do Projeto	34
5.3 Implementação do Projeto	34
5.3.1 Consultas Públicas para definição de vicinais atendidas	37
5.3.2 – Engajamento no processo de estruturação de Contratos CREMA-PPP.....	37
5.4 Conclusão do Projeto	38
5.5 Divulgação de Informações	39
6 CONSULTA PRELIMINAR DO PEPI E DO MGAS	40
7 RECURSOS E RESPONSABILIDADES.....	41
8 MECANISMOS DE ATENDIMENTO E RESPOSTA A QUEIXAS – MARQ	42
9 MONITORAMENTO E PREPARAÇÃO DE RELATÓRIOS	51

1 INTRODUÇÃO

A produção do Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) atende aos requisitos da Norma Ambiental e Social 10 (NAS 10: Envolvimento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações) estabelecida pelo Quadro Ambiental e Social (QAS) do Banco Mundial.

A NAS 10 reconhece a importância de um processo de envolvimento aberto e transparente das partes interessadas como elemento essencial das boas práticas internacionais, contribuindo para melhorar a eficiência da implementação, aceitação e sustentabilidade ambiental e social dos Projetos de desenvolvimento, e determina cinco objetivos focais:

- (i) Estabelecer uma estratégia sistemática de envolvimento das partes interessadas que ajudará os Mutuários a criar e manter uma relação construtiva com as partes interessadas e, em particular, com as partes afetadas pelo Projeto;
- (ii) Avaliar o nível de interesse das partes interessadas e apoio para o Projeto e permitir que as opiniões sejam consideradas na concepção do Projeto e desempenho social e ambiental;
- (iii) Promover e proporcionar meios para o envolvimento eficaz e inclusivo das partes afetadas pelo Projeto durante todo o ciclo de vida do Projeto sobre questões que poderiam afetá-las;
- (iv) Garantir que informações apropriadas sobre riscos e impactos socioambientais do Projeto sejam divulgadas às partes interessadas de modo atempado, acessível, compreensível e adequado (inclusive do ponto de vista cultural, quando considerados grupos indígenas e outras populações tradicionais);
- (v) Garantir que comunidades afetadas pelo Projeto tenham meios acessíveis e inclusivos para apresentar questões e queixas, e permitir que os mutuários respondam e administrem tais questões e queixas.

Este documento reúne conteúdo material, procedimentos, etapas e responsabilidades do processo de divulgação das informações do Projeto, assim como a estratégia de envolvimento e consulta às Partes Interessadas durante a implementação da operação ora em preparação.

2 DESCRIÇÃO DO PROJETO

Com o objetivo de melhorar o acesso ao transporte rodoviário no estado de Sergipe, o Projeto de Manutenção Proativa, Segura e Resiliente das Rodovias Estaduais de Sergipe, denominado “PISTA NOVA, VIDA NOVA”, medirá seus resultados principais por meio dos seguintes indicadores de nível de Objetivo de Desenvolvimento do Projeto (PDO):

- a. Entregar segmentos da malha rodoviária estadual em boa qualidade por um período longo; aumentando o percentual de rodovias estaduais em melhor condição (IRI menor do que 3,5);
- b. Aumentar a segurança viária das rodovias estaduais - diminuindo mortes e lesões graves decorrentes de sinistros de trânsito nas rodovias contempladas pelo projeto;



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO



WORLD BANK GROUP

- c. Aumentar a acessibilidade da população rural, focando em comunidades tradicionais, à educação, saúde e mercados por meio da melhora da conectividade rodoviária e da integração de melhora da mobilidade ativa em núcleos urbanos e rurais;
- d. Aumento do percentual de rodovias estaduais adaptadas para eventos climáticos extremos; mitigando os danos e interrupções do funcionamento da malha selecionada decorrentes de eventos climáticos extremos;
- e. Reduzir custos e tempos de transporte de cargas e passageiros atenuando, consequentemente, a emissão de gases de efeito estufa (GEE); assim como planejar a descarbonização do transporte no futuro – de passageiros e cargas.
- f. Promover o crescimento econômico sustentável do Estado, reduzindo as desigualdades regionais, aumentando o IDH nas regiões Sergipanas, sejam elas: Baixo São Francisco, Médio Sertão e Alto Sertão.
- g. Aumento do número de rodovias estaduais abrangidas por um planejamento focado na descarbonização dos sistemas de transportes;
- h. Capacitar a administração pública estadual para implementar novo arcabouço de gestão de ativos rodoviários, com foco em ações proativas e por desempenho (contratos CREMA DBM).
- i. Aumentar a segurança hídrica por meio do Estradas Verdes para Água, possibilitando a utilização de dispositivos de drenagem para melhorar a disponibilidade hídrica para a população;
- j. Aumentar a participação de grupos sociais vulneráveis no mercado de trabalho em áreas de STEM (sigla em inglês para *Science, Technology, Engineering e Mathematics*, que, em português, trata-se de Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática), a partir de empresas de construção civil e de logística;
- k. Aumentar a autonomia das crianças no caminho à escola, com segurança, e reduzindo o número de dias de evasão escolar.

O projeto consiste em quatro componentes:

Componente 1: Manutenção Proativa Segura e Resiliente das Rodovias Estaduais.

Este componente abrange o projeto, reabilitação e manutenção de estradas selecionadas dentro do território do Mutuário por meio de Acordos CREMA. Tem como objetivo desenvolver capacidade de adaptação no estado do Sergipe e inclui medidas direcionadas para garantir a resiliência da rede rodoviária aos efeitos esperados das mudanças climáticas, em um território altamente vulnerável a eventos relacionados ao clima, como chuvas fortes e inundações. Sem o projeto, as estradas atualmente em condições regulares se deteriorariam rapidamente sob o aumento das pressões climáticas. As obras de reabilitação e manutenção serão projetadas para suportar a intensificação de condições meteorológicas extremas, com base em diagnósticos de vulnerabilidade climática elaborados durante a fase de projeto conceitual e básico. Esses projetos, juntamente com auditorias de segurança rodoviária e risco climático, informarão as obras e serão incorporados aos contratos do CREMA. Esse componente também inclui atividades preparatórias, como projetos básicos e executivos, supervisão de obras e estruturação de modelos de PPP. Ele apoia as principais áreas estratégicas da política de transporte e infraestrutura do governo.

a. Subcomponente 1– Restauração, Melhoramento e Manutenção de Rodovias – CREMA-DBM Lote 1: Sertão (360,06 km) e Lote 2: SE-100 Norte (179,87 km), e travessias urbanas em escolas localizadas nas margens dessas rodovias. Esse subcomponente financia a contratação e execução de obras de reabilitação, melhoria e manutenção de mais de 540 km de rodovias por meio de Convênios CREMA-DBM de longo prazo, implementados em duas regiões prioritárias do estado. Esses lotes incluem duas regiões priorizadas considerando vulnerabilidade a eventos climáticos, riscos de segurança viária, baixos indicadores de IDH e presença de agricultura familiar: Lote 1 na região do Alto Sertão (360 km); e Lote 2 na região do Baixo São Francisco (180 km). Espera-se que os lotes 1 e 2 sejam financiados pelo Banco Mundial e pelo financiamento de contrapartida do Governo do Estado – incluindo investimentos antecipados das empreiteiras. Os contratos integrarão recursos de resiliência climática e segurança viária, especialmente em áreas urbanas onde as estradas se cruzam com assentamentos povoados, com foco em melhorias nas travessias urbanas para aumentar a segurança e a resiliência da infraestrutura nessas zonas de alta densidade. Os empreiteiros serão obrigados a preparar Planos de Gestão e Resposta à Resiliência Climática. O subcomponente financiará o projeto (conceitual e básico), contratação e supervisão dos contratos, bem como auditorias de segurança viária e riscos climáticos. Nas áreas urbanas, o guia preparado pelo Banco Mundial será seguido e as considerações de gênero serão refletidas nos elementos de desenho de projeto para garantir a acessibilidade universal e atender às necessidades diferenciadas das mulheres.

b. Subcomponente 2– Estudos e Estruturação PPP 1: Requalificação e/ou manutenção da SE-100 Sul e Manutenção das pontes (Gilberto Amado, Joel Silveira, Construtor João Alves e Nova Ponte Aracaju/ Barra dos Coqueiros); e PPP 2: Requalificação e/ou manutenção da Rota do Sertão/Quadrilátero. Este subcomponente inclui (i) Assistência Técnica (AT) para a estruturação de dois dos Acordos CREMA-PPP (10-25 anos), incluindo modelagem financeira, jurídica e econômica para trechos rodoviários com forte potencial de PPP; e (ii) a implementação dos contratos de PPP em dois conjuntos de estradas (a serem refinadas durante a estruturação) que abrangerão o projeto, reabilitação e manutenção de aproximadamente 415 km de estradas. Espera-se que essas duas primeiras PPPs incluam: (i) PPP 1: Rodovias da Rota do Sertão, no noroeste do estado; e (ii) PPP 2: Rodovia Costeira SE-100 (Sul), incluindo manutenção de quatro pontes e a conexão com o principal porto do Estado. O subcomponente financiará estudos de pré-viabilidade, incluindo aspectos ambientais e sociais, apoio estruturante (com eventual assistência da IFC) e integração de melhorias na segurança rodoviária e na resiliência climática nos modelos de PPP. A estruturação será realizada em coordenação com a Desenvolve-SE. A seleção desses corredores baseia-se em uma análise que considera as condições das estradas, os volumes de tráfego e o potencial de desenvolvimento econômico. Podem ser estruturadas PPP adicionais durante a execução do projeto para expandir ainda mais a rede rodoviária gerida pelo CREMA e aumentar ainda mais a mobilização de capital privado.

Componente 2: Fortalecimento institucional, abrangendo três conjuntos de atividades: Gestão proativa, segura e resiliente de ativos rodoviários; Mobilidade e logística verdes; e Inclusão social e gênero.

Este componente consiste em AT, estudos, formação e aquisição de bens para reforçar a capacidade institucional em áreas-chave relacionadas com a sustentabilidade do setor dos transportes. Com base na agenda Monitoramento, Avaliação e Aprendizado da Abordagem Programática Multifásica, o componente visa aprimorar as capacidades técnicas do órgão executor (Departamento de Infraestrutura Viária do DER-SE do Estado de Sergipe), bem como de outras instituições-chave, como a Desenvolve-SE, e dos municípios participantes. As intervenções são agrupadas em três áreas temáticas, cada uma das quais corresponde a subcomponentes específicos do Projeto.

i. **Sistema de Monitoramento da Gestão da Rede Rodoviária** As atividades da AT apoiarão a gestão sustentável, segura e resiliente da infraestrutura rodoviária, incluindo AT, estudos, aquisição de bens e capacitação, nas três áreas a seguir: (i) gestão da infraestrutura rodoviária, incluindo, entre outros, estudos e sistemas de planejamento e gestão do ativo rodoviário, apoio à agenda de PPP; ii) segurança rodoviária, incluindo, nomeadamente, um diagnóstico da segurança rodoviária, aconselhamento técnico e político (sobre, por exemplo, a gestão da velocidade e o plano de segurança rodoviária); e (iii) Planejamento e Suporte Logístico, incluindo outros estudos relacionados para melhorar a eficiência, resiliência e conectividade dos sistemas intermunicipais de transporte e logística.

ii. **Mobilidade verde e resiliência climática.** Este subcomponente fortalecerá a capacidade do estado de avaliar e gerenciar os riscos relacionados ao clima no setor rodoviário. As atividades incluem o fornecimento de treinamento sobre estratégias de adaptação, mitigação e descarbonização das mudanças climáticas no setor de transportes. Além disso, como parte do projeto, será desenvolvido um plano de ciclovias turísticas, visando promover o turismo sustentável e fortalecer a infraestrutura para a mobilidade não motorizada.

iii. **Inclusão social e gênero.** As atividades de assistência técnica centrar-se-ão em três áreas principais de intervenção: i) inclusão de gênero e inclusão de minorias e pessoas com deficiência, nomeadamente o desenvolvimento de uma avaliação das lacunas e de um plano de ação em matéria de igualdade de gênero para colmatar as disparidades de emprego das mulheres e conceber e implementar o programa de formação e certificação para mulheres em empregos de nível médio e alto; apoiar oportunidades de emprego para minorias e pessoas com deficiência, (ii) preparar um estudo para identificar os desafios de mobilidade para mulheres e pessoas com deficiência nos transportes públicos e nas infraestruturas urbanas e recomendar estratégias para melhorar a acessibilidade para estes grupos; e (iii) engajamento cidadão e Violência Baseada em Gênero (VBG), entre outras coisas, criando uma metodologia para identificar locais vulneráveis para a exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias estaduais, com base em quase 25 anos de experiência da Polícia Rodoviária Federal. Também visa fornecer capacitação, aprimorar os bancos de dados existentes e realizar campanhas de conscientização com escolas, comunidades, empresas e usuários frequentes das estradas.

Componente 3: Melhorias seguras e resilientes da infraestrutura rodoviária nas cidades históricas de Laranjeiras e São Cristóvão e melhoria do acesso ao transporte em áreas rurais (vicinais).

Este componente se concentra na melhoria da infraestrutura rodoviária para aumentar a segurança e a resiliência das comunidades vulneráveis.

a. Subcomponente 3.1: Melhorias nas travessias urbanas e áreas de pedestres (São Cristóvão e Laranjeiras) e rotas seguras para escolas. A intervenção terá como foco a abertura de espaços para pedestres e ciclistas nas duas cidades históricas do Estado, aumentando a segurança de pedestres e ciclistas, com especial atenção à área histórica protegida e próximas às zonas escolares. As atividades propostas podem incluir melhorias nas travessias de pedestres localizadas em pontos críticos, medidas de moderação do tráfego, instalações para pedestres com padrões universais de acessibilidade, corredores verdes e infraestrutura dedicada ao ciclismo. Além da segurança, as intervenções buscam entregar ambientes urbanos humanizados e sustentáveis, reduzindo o domínio do carro e fomentando modos de transporte ativos com condições mais seguras, acessíveis e atraentes para caminhar e andar de bicicleta. Isso fomentará o investimento turístico nas duas cidades selecionadas, e as intervenções serão discutidas com a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) para garantir o respeito às leis e normas do patrimônio.

b. Subcomponente 3.2 Infraestrutura de acesso rural (estradas locais). Este subcomponente visa aumentar a resiliência da rede viária rural (vicinais) através da eliminação de pontos críticos em estradas locais não pavimentadas através de pequenas obras hidráulicas (e.g. pontes, bueiros, drenagens), especialmente em zonas com elevada vulnerabilidade socioeconômica. Um total de 30 municípios e duas reservas indígenas foram selecionados com base em critérios como solicitações da comunidade; presença de vias de transporte público; número de territórios quilombolas; acesso inadequado a escolas, cuidados de saúde; prevalência de atividades turísticas e agrícolas; densidade populacional e suscetibilidade aos riscos climáticos. O orçamento do componente foi então alocado entre esses municípios por meio de uma fórmula objetiva que combina área total, população e IDH, garantindo uma distribuição transparente e equitativa dos recursos. Uma longa lista de pontos críticos já identificados dentro dos municípios selecionados foi utilizada para orientar os investimentos. A seleção final dos pontos de intervenção será refinada por meio de consultas com as comunidades locais, garantindo a participação inclusiva (incluindo mulheres). Esses investimentos direcionados garantirão o acesso durante todo o ano, fortalecerão a resiliência climática e melhorarão a conectividade para as populações rurais.

Componente 4: Gestão de projeto. Este componente apoiará a implementação, gestão, coordenação e implementação do Projeto, dotando o estado do Sergipe do capital humano necessário. Consultores individuais serão contratados para facilitar a preparação de documentos, a implementação de projetos e a agenda de Monitoramento, Avaliação e Aprendizado. As áreas específicas de apoio incluirão gestão técnica, social, ambiental, financeira, auditorias, monitoramento e avaliação, e aquisições.

3. O PLANO DE ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

O objetivo geral deste PEPI é definir uma estratégia para o envolvimento de partes interessadas, incluindo a divulgação de informações ao público e consultas ao longo de todo o ciclo do projeto.

Dessa maneira, o PEPI delimita as maneiras pelas quais a equipe de projeto irá se comunicar com as partes interessadas e inclui um mecanismo para as pessoas registrarem suas preocupações, reclamações ou fornecer feedback sobre as atividades direta ou indiretamente relacionadas ao projeto. Ademais, este documento identifica também a agenda e os mecanismos de envolvimento das partes interessadas; as partes afetadas pelo projeto, as outras partes interessadas e os grupos vulneráveis, distintamente; quais tipos, como e os prazos de comunicação das informações relativas ao projeto; além de, entre outras informações, os métodos de engajamento das partes interessadas no projeto.

O Departamento Estadual de Infraestrutura Rodoviária de Sergipe (DER/SE) irá liderar a execução do Projeto, com o papel de coordenação-geral. O DER/SE será o representante do mutuário na comunicação relativa ao projeto com o Banco Mundial. Dessa forma, o DER/SE, com o suporte operacional de uma Unidade de Gerenciamento do Projeto (UGP), será responsável pela coordenação, planejamento, supervisão e administração das atividades do projeto, assim como pelo monitoramento, controle e avaliação, aquisições, gestão financeira e gestão ambiental e social.

O Plano de Engajamento das Partes Interessadas (PEPI) do Projeto tem base nos seguintes princípios:

- 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; e,
- Resposta e resolução de queixas de forma tempestiva e eficiente.

O processo de identificação das partes interessadas, parte essencial do PEPI, possui duas características importantes: inclusão e participação. Revelando-se ser uma fase do Projeto imprescindível para que ocorra, de fato, a participação e o engajamento das partes interessadas, devendo ser executada de forma contínua ao longo de todas as etapas do Projeto. Portanto, o PEPI sintetiza os resultados dessa identificação. Este processo, quando feito da forma correta e devidamente implementado, apoia o desenvolvimento de relações fortes, construtivas e receptivas, que são importantes para o êxito da gestão de impactos ambientais e sociais que favorecem de forma significativa o sucesso do Projeto. Conhecer as partes interessadas (incluindo comunidades, grupos ou indivíduos vulneráveis afetados) e envolvê-los em todo o processo é essencial para o êxito do Projeto.

A NAS 10 utiliza o termo “partes interessadas” como sendo indivíduos ou grupos de pessoas que: (i) são afetadas ou são suscetíveis de serem afetadas pelo Projeto (partes afetadas pelo Projeto); ou (ii) podem ter um interesse no Projeto (outras partes interessadas).

A finalidade deste PEPI é determinar uma estratégia sistemática de engajamento das partes interessadas, inclusive estabelecendo processos de divulgação de informação, consulta

e respostas a solicitações de informações e a queixas durante todo ciclo de vida do Projeto. O plano descreve todos os meios que serão utilizados pelos órgãos de influência/executores para divulgação das informações relevantes, comunicação entre as instituições e as partes interessadas e recebimento e resposta às manifestações (pedidos de informações, sugestões, denúncias e elogios) das partes interessadas a respeito do Projeto.

O processo de identificação das partes interessadas aconteceu da seguinte forma:

- a) No primeiro momento quando da identificação das partes interessadas e para elaboração do documento (PEPI) foram colhidas informações fornecidas pelas equipes técnicas das Secretarias de Estado do Governo de Sergipe e realizada uma pesquisa que deu subsídio para o desenho das atividades e informações complementares sobre os locais que serão atendidos pelo Projeto, bem como pelas informações contidas no Marco de Gestão Ambiental e Social. Essa identificação inicial poderá ser aperfeiçoada a partir dos dados coletados na consulta pública do PEPI, que será detalhada neste documento em momento oportuno.
- b) Num segundo, a identificação das partes interessadas será feita durante o lançamento e execução do Projeto dando a este processo um caráter contínuo. Desse modo, todas as equipes envolvidas na implementação e execução do Projeto, parceiros e mecanismos de queixas e reclamações serão fontes de uma permanente retroalimentação na identificação das partes interessadas. Se durante a execução do Projeto ocorrer a identificação de uma nova parte interessada, será feita a sua inserção ao PEPI e serão criadas formas de envolvimento e comunicação específicas e adequadas para os casos.
- c) Por fim, as partes interessadas ao fim do projeto também serão atualizadas de forma a concluir o Projeto quanto às ações de comunicação, monitoramento, avaliação e reporte de resultados.

3.1 Princípios Norteadores

Para seguir as melhores práticas, o projeto irá aplicar os seguintes princípios para o envolvimento de partes interessadas:

- **Transparência e abordagem durante o ciclo do projeto.** Consultas públicas para o projeto serão organizadas durante toda a vida útil, de maneira aberta, sem manipulação, interferência, coerção ou intimidação externa.
- **Participação informada e feedback.** As informações serão fornecidas e amplamente distribuídas para todas as partes interessadas em formato apropriado. Além disso, haverá oportunidades para transmitir o feedback das partes interessadas e para analisar e tratar comentários e preocupações.
- **Inclusão e sensibilidade.** A identificação das partes interessadas é feita para dar suporte a uma comunicação melhor e para construir relacionamentos eficazes. O processo de participação nos projetos é inclusivo. Todas as partes interessadas são encorajadas a se envolver no processo de consulta o tempo todo e todos têm igual

acesso às informações. A sensibilidade às necessidades das partes interessadas é o princípio fundamental implícito na seleção dos métodos de envolvimento. Atenção especial é dada a grupos vulneráveis que podem correr o risco de não serem beneficiados pelo projeto, especialmente mulheres, idosos, pessoas com deficiência, pessoas deslocadas, trabalhadores migrantes e comunidades, e a sensibilidade cultural dos diversos grupos étnicos.

- **Flexibilidade.** Caso o distanciamento social, o contexto cultural (por exemplo, dinâmicas específicas de gênero), ou fatores de governança (por exemplo, alto risco de retaliação) inibam as formas tradicionais de envolvimento presencial, a metodologia deve ser adaptada para outras formas de envolvimento, incluindo diferentes formas de comunicação online ou por telefone.

3.2 Identificação das Partes Interessadas

A identificação das partes interessadas é um ponto fundamental para que seja viável o engajamento efetivo desses atores, devendo ser monitorada continuamente durante todo o ciclo de vida do projeto. Nesse contexto, busca-se sumarizar os produtos da identificação e da metodologia aplicada à análise dos atores interessados e afetados, com foco especial em grupos vulneráveis.

A identificação dos representantes de pessoas ou grupos é importante para o procedimento de comunicação e tomada de decisão com as partes interessadas. A fim de estabelecer um processo eficiente, representantes legítimos devem ser compreendidos como indivíduos que foram atribuídos por outras pessoas para realizar a comunicação e defender seus interesses em situações específicas.

Na conjuntura do programa, os representantes das partes interessadas possuem o papel de incrementar a comunicação entre o grupo específico e o projeto; propiciar procedimentos de deliberação e de tomada de decisão; fornecer informações pertinentes ao projeto, a fim de adequar os interesses e a realidade local ao escopo dos produtos propostos; e, entre outras ações, atuar como ponto focal cooperativo entre o grupo representado e a execução do projeto.

3.3 - Mapeamento

O mapeamento das partes interessadas considerou tanto as partes afetadas quanto as demais partes interessadas no Projeto. Mais especificamente, os seguintes indivíduos ou grupos foram previamente identificados: residentes de Municípios de Sergipe em que serão realizadas as ações proativas de manutenção e melhorias de segurança viária; usuários das rodovias atendidas; população residente nas adjacências das obras (lindeiros); populações e comunidades (tradicionais ou não) beneficiadas pela melhoria das vicinais; prefeituras dos municípios atendidos pelo projeto; secretarias estaduais que atuam nas regiões destinadas a execução do projeto; empresas prestadoras de serviço relacionadas; órgãos e entidades públicas que possam ter relação com o projeto e aquelas que trabalham com projetos de diminuição das desigualdades regionais e sociais, com enfoque na proteção dos grupos mais vulneráveis socialmente (como Secretaria de Estado da Assistência Social, Inclusão e Cidadania – SEASIC, Secretaria Segurança Pública - SSP, Secretaria de Estado de Políticas

para as Mulheres, Secretaria de Estado da Fazenda – SPM, Secretaria de Estado do Trabalho, Emprego e Empreendedorismo – SETEEM, Secretaria de Estado do Turismo – SETUR, Secretaria de Estado da Agricultura, Desenvolvimento Agrário e da Pesca – SEAGRI, Secretaria de Planejamento – SEPLAN), Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Sergipe – CREA/SE, Instituições de Ensino Superior situadas no território sergipano que ofertem e qualifiquem mão de obra para execução dos serviços; veículos de mídia/comunicação (rádios e emissoras locais, por exemplo); trabalhadores do projeto; entidades de classe; populações indígenas e tradicionais e grupos de apoio aos grupos sociais e vulneráveis.

A identificação inicial será categorizada em (i) partes afetadas; (ii) outras partes interessadas; (iii) grupos sociais desfavorecidos e vulneráveis.

3.3.1 Partes afetadas

O conceito de partes afetadas abrange comunidades locais, membros da comunidade e outras partes que podem estar sujeitas aos impactos e benefícios diretos do Projeto. O Projeto tem como uma de suas principais premissas a atenção às comunidades que residem e desenvolvem suas atividades econômicas e sociais ao longo dos trechos rodoviários. A execução de obras e serviços em estradas, embora necessária para garantir a segurança viária e a integração territorial, pode gerar impactos diretos no cotidiano dessas populações, como dificuldades de mobilidade, riscos de acidentes, interferências ambientais e alterações temporárias na dinâmica local.

Diante desse cenário, a proposta do projeto não se limita apenas à manutenção da infraestrutura viária, mas também busca coibir e atenuar os danos sociais e ambientais decorrentes das intervenções. Isso significa adotar medidas preventivas que assegurem a integridade física dos moradores, a preservação de suas rotinas e o respeito às atividades produtivas e culturais existentes nos territórios lindeiros às rodovias.

Quadro 1 Mapeamento de Partes Afetadas

GRUPOS	NATUREZA DO INTERESSE NO PROGRAMA
Comunidade lindeira ao traçado das rodovias e das vicinais (moradores)	Impactados pelas atividades de obras Beneficiados com aumento da segurança no tráfego Potencial desapropriação ou reassentamento involuntário
Comunidade lindeira ao traçado das rodovias e das vicinais (comerciantes)	Impactados pelas atividades de obras Potencial alteração de receita (ganho ou perda). Beneficiados com aumento da segurança no tráfego Potencial desapropriação ou reassentamento involuntário
População economicamente ativa da região	Oportunidades de emprego e geração de renda
Agricultores familiares; pequenos produtores rurais, associações e cooperativas.	Melhoria de escoamento da produção e de aspectos logísticos.

Empreendimentos e atividades turísticas	Aumento do potencial turístico da região, geração de emprego e renda para as comunidades. Aumento dos riscos associados à degradação ambiental em função do turismo predatório.
Transportadores de carga e de passageiros	Impactados pelas atividades de obras, que podem causar transtornos e aumento no tempo de viagem; Aumento da segurança e redução dos tempos de viagem nas rodovias e vicinais durante a operação.
Trabalhadores do Projeto	Interesse na garantia de condições justas e adequadas de trabalho; Público principal das capacitações.
Usuários das rodovias e estradas vicinais selecionadas para intervenções do Projeto	Impactados pelas atividades de obras, que podem causar transtornos e aumento no tempo de viagem; Aumento da segurança e redução de tempos de viagem durante a operação

Fonte: Elaborado pelo autor.

Com uma abordagem planejada e resiliente, o projeto pretende equilibrar a necessidade de modernização e conservação das estradas com a proteção das comunidades locais, garantindo que os benefícios da melhoria da malha rodoviária se traduzam em mais qualidade de vida, segurança e desenvolvimento sustentável para toda a sociedade sergipana.

3.3.2 – Outras Partes Interessadas

As demais partes interessadas são aqueles grupos e/ou indivíduos que podem ter interesse e/ou têm o potencial de influenciar o projeto de alguma forma – sem, contudo, serem diretamente afetados de maneira positiva ou negativa pelas atividades desenvolvidas.

Quadro 2 Mapeamento de Outras Partes Interessadas

PARTES INTERESSADAS	FORMA DE PARTICIPAÇÃO
UFS / UNIT / FANESE / MAURÍCIO DE NASSAU / ESTÁCIO	Formalização de parcerias para estimular a inserção do jovem, em especial mulheres, no processo de capacitação profissional nas áreas profissionais demandadas no projeto. Viabilizar a inserção de mulheres nos cursos de pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado).
SECRETARIA DE TRABALHO, EMPREGO E EMPREENDEDORISMO – SETEEM	Realização de cursos e oficinas profissionais para qualificação de mão de obra, com certificação.
SECRETARIA ESPECIAL DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES –	Realização de oficinas para estimular a participação das mulheres nas atividades relacionadas ao CREMA-SE.

SPM	Realizando eventos e acompanhando eventuais denúncias dos casos de violência de gênero.
SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, INCLUSÃO E CIDADANIA – SEASIC	Acompanhamento da população socialmente vulnerável alcançadas pelo projeto e acompanhamento das políticas protetivas da população indígena e comunidades quilombolas.
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA, DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO E DA PESCA - SEAGRI	Acompanhamento das atividades em comunidades rurais e indígenas, especialmente o povo Fulkaxó
FUNAI – Fundação Nacional do Índio, em seus escritórios locais	Acompanhamento das atividades juntos às comunidades indígenas
COOPERATIVAS DE TRANSPORTE	Indicações de escolhas dos trechos. Apoio no deslocamento da população.
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SERGIPE - CREA/SE	Formalização de parcerias para realização de cursos de qualificação profissional e desenvolver projeto para estimular e facilitar a inscrição de mulheres no conselho.
PREFEITURAS MUNICIPAIS	Formalização de parcerias para suporte na realização das consultas públicas das escolhas das vicinais e acompanhamento nas execuções das obras.
Veículos de mídia e comunicação	Acesso/Divulgação de informações relativas ao Projeto

Fonte: Elaborado pelo autor.

3.3.3. Grupos Sociais Desfavorecidos e Vulneráveis

Em Sergipe, existem diversos grupos tradicionais específicos, distribuídos, principalmente, nas regiões do Baixo São Francisco, do Sul Sergipano, além do Médio e Alto Sertão Sergipano, que enfrentam desafios e circunstâncias desfavorecidas, tornando-os mais vulneráveis em termos sociais, econômicos e de saúde.

Nesse contexto, dentro do Projeto, grupos desfavorecidos ou vulneráveis podem incluir, entre outros: pessoas com deficiência; idosos; comunidades quilombolas e indígenas de Sergipe; minorias étnico-raciais; grupos que apresentam vulnerabilidade social frente a fluxo de trabalhadores; crianças, adolescentes e jovens, bem como mulheres em situação de vulnerabilidade.

Quadro 3 Mapeamento de Grupos Sociais Desfavorecidos e Vulneráveis

GRUPOS VULNERÁVEIS	VULNERABILIDADES E NECESSIDADES
Comunidades quilombolas, Comunidades indígenas, Comunidades tradicionais, Pesqueiros, Marisqueiros, entre outros minorias étnico-racial; grupos que apresentam vulnerabilidade social frente a fluxo de trabalhadores, tais como crianças e adolescentes que necessitam realizar deslocamento para escolas, mulheres em situação de	Grupos sujeitos a sofrerem com comportamentos inadequados de trabalhadores, incluindo distintos tipos de abuso e assédio. Vulneráveis economicamente e socialmente, devendo ter suas demandas ouvidas pelo projeto. Criar canal de denúncias anônimas, capacitar as equipes sobre boas condutas, entender suas demandas e abarcá-las no

vulnerabilidade social; pessoas com deficiências (PCD); alunos e demais membros das comunidades escolares das unidades educacionais que serão atendidas pelo programa.	projeto.
População em vulnerabilidade econômica, jovens, mulheres e público em situação de vulnerabilidade econômica	Grupos sujeitos a se manterem em vulnerabilidade econômico-social, apesar do avanço dos investimentos. Segregar porcentagem para contratação de mão de obra local durante as obras, além de entender suas necessidades socioeconômicas e compreendê-las no projeto

Fonte: Elaborado pelo autor.

Historicamente, esses grupos e pessoas têm maior probabilidade de serem excluídos ou enfrentarem dificuldades e resistência no acesso aos benefícios a serem trazidos pelo Estado. É notória, portanto, a necessidade de aplicar medidas para garantir sua inclusão e igualdade de acesso.

Ademais, grupos vulneráveis dentro das comunidades afetadas diretamente ou indiretamente pelo Projeto podem ser acrescentados, posteriormente confirmados e consultados por meios exclusivos, conforme apropriado. As ações de envolvimento das partes interessadas serão planejadas de forma a promover a inclusão dessas pessoas, utilizando medidas específicas, quando necessário.

3.3.3.1 Povos Indígenas e Comunidades Quilombolas

Correlacionando com a Norma Ambiental e Social nº 7 - Povos Indígenas/Comunidades Locais Tradicionais Historicamente Desfavorecidas da África Subsaariana (NAS 7), bem como com a NAS 8 - Patrimônio Cultural, relevantes para o Projeto, embora a legislação local direcione a busca por igualdade no acesso aos serviços pelos povos indígenas, percebe-se que a NAS 7 vai além, exigindo uma participação direta destes grupos na concepção do projeto, para mitigar as chances desses grupos serem excluídos dos benefícios do projeto e maximizar que os objetivos de desenvolvimento também os atinjam.

Deverão ser realizados contatos com as instâncias indígenas e comunidades quilombolas do Estado e Federal de outras organizações representativas para informar sobre o escopo do Projeto e obter contribuições sobre o mesmo. Este contato prévio ocorrerá em todas as etapas do Projeto, sendo monitorada a real situação e grau de afetação dessas comunidades.

Ao longo da implementação, as preocupações e preferências dos povos indígenas e comunidades quilombolas (e outras comunidades tradicionais) que possam ter relação com as atividades do Projeto serão identificados e tratadas por meio de consultas significativas com as suas organizações representativas e as comunidades locais que serão realizadas com os objetivos de:

- Divulgar toda a informação relevante sobre as atividades a serem realizadas de forma atempada e culturalmente adequada, tanto para as comunidades indígenas

beneficiárias como para suas organizações representativas;

- Avaliar os seus potenciais benefícios, riscos e impactos para os povos indígenas;
- Realizar e documentar a realização de processo culturalmente apropriado e mutuamente aceito de consulta junto às comunidades;
- Estabelecer um canal culturalmente adequado e amplamente informado para tratar quaisquer preocupações e queixas que os povos beneficiários possam levantar durante a implementação das atividades; e,
- Implementar um processo participativo de avaliação dos resultados através da consulta das comunidades indígenas (e outras comunidades tradicionais) beneficiárias.

Deve-se salientar que o Projeto não apoiará atividades que:

a) tenham ou possam vir a ter impactos adversos sobre as terras e os recursos naturais sujeitos à propriedade tradicional ou sob uso ou ocupação consuetudinária dos povos indígenas e de comunidades quilombolas;

b) causem ou possam vir a causar o deslocamento de povos indígenas das terras e dos recursos naturais sujeitos à propriedade tradicional ou sob uso ou ocupação consuetudinária dos povos indígenas ou comunidades quilombolas, ou

c) tenham ou possam vir a ter impactos significativos sobre patrimônio cultural que seja materialmente relevante para a identidade dos povos indígenas e comunidades quilombolas, e/ou os aspectos culturais, cerimoniais ou espirituais de sua vida

Os mesmos procedimentos deverão ser observados se forem detectados outros povos e comunidades tradicionais.

Atualmente o território sergipano possui duas comunidades indígenas, situadas nos Municípios de Pacatuba e Porto da Folha. Quanto às comunidades quilombolas, o território sergipano possui, atualmente, o total de 55 comunidades, distribuídas por vários Municípios.

- Povos Indígenas

No âmbito do Projeto, a interação com os povos indígenas será realizada por meio de visitas *in loco*, buscando o diálogo direto com as comunidades. Essa aproximação tem como objetivo compreender as peculiaridades culturais, identificar as demandas prioritárias que possam ser atendidas ou ter relação com as atividades do projeto e avaliar os impactos do projeto sobre o território e o modo de vida tradicional, prezando sempre pela clara e transparente comunicação com os povos envolvidos.

Quadro 4 Mapeamento Povos Indígenas

POVOS INDÍGENAS	
Comunidade	Localização
Reserva Indígena Fulkaxó	Pacatuba/SE

Terra Indígena Caiçara – Xokó	Porto da Folha/SE
-------------------------------	-------------------

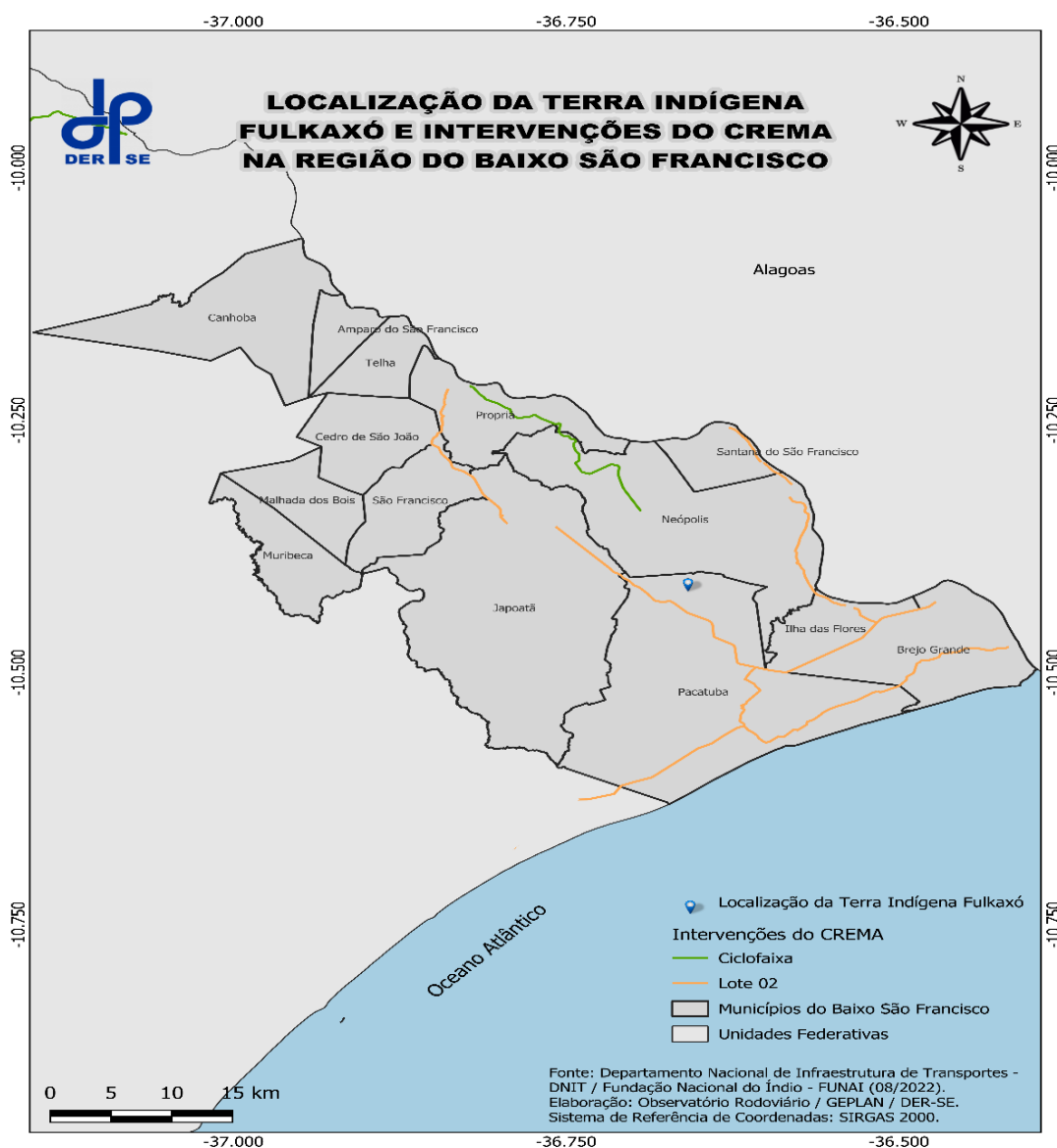
Fonte: Elaborado pelo autor.

A proposta objetivará estimular o desenvolvimento sustentável, respeitando os saberes locais, fortalecendo a autonomia da comunidade e promovendo a integração de políticas públicas que garantam melhoria na qualidade de vida sem comprometer a preservação cultural e ambiental.

- Reserva Indígena Fulkaxó

A Reserva Indígena Fulkaxó está situada no município de Pacatuba/SE, no litoral norte do estado, próxima também ao município de Neópolis. A área inicial da reserva possui 45 hectares, adquirida pela Funai em conjunto com o Governo de Sergipe, após determinação judicial em ação movida pelo Ministério Público Federal. Está prevista a ampliação para 760 hectares, de forma a atender cerca de 100 famílias.

Figura 1 Localização da Terra Indígena FULKAXÓ



Fonte: Elaborado pelo autor.

Atualmente, cerca de 20 famílias já vivem na reserva. No entanto, a presença dos Fulkaxó na região remonta há aproximadamente nove anos, quando as primeiras famílias ergueram suas ocas e iniciaram a ocupação do território.

A comunidade é representada por duas organizações indígenas: Associação Indígena Fulkaxó e Associação de Mulheres Indígenas Fulkaxó Kariri Xocó

O sustento das famílias se baseia principalmente em: artesanato, produzido e comercializado na aldeia e em outras cidades; turismo comunitário, em crescimento na região; agricultura familiar, que deve se expandir com a ampliação das terras.

- Terra Indígena Caiçara – Xokó

A Terra Indígena Caiçara, habitada pelo povo Xokó, está situada no município de Porto da Folha/SE, na região do Baixo São Francisco. Possui uma área de 4.412,20 hectares, inserida no Bioma Caatinga, com predominância de Savana Estépica, e abrange territórios de Sergipe e Alagoas.

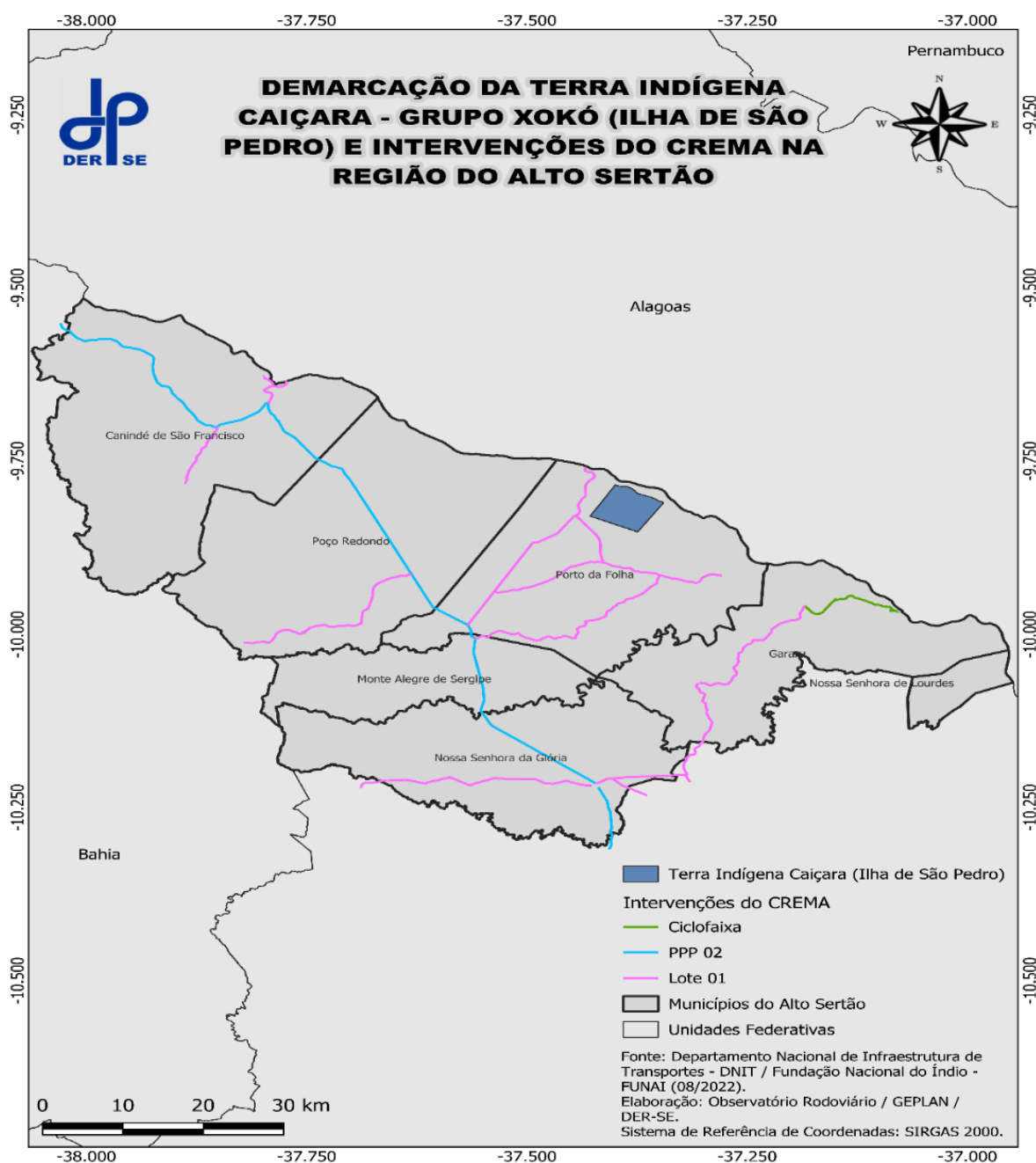
A comunidade é composta por aproximadamente 340 indígenas da etnia Xokó, historicamente reconhecida como o primeiro povo indígena oficialmente identificado em Sergipe.

Na região, atuam duas organizações representativas: Associação de Jovens Apicultores Indígenas Xokó – AJAI-XOKO e Associação Indígena das Mulheres Xokó da Comunidade Ilha de São Pedro.

Entre os principais riscos identificados no território, destacam-se: exploração ilegal de recursos por madeireiros, com potencial de causar degradação ambiental, perda de cobertura vegetal e impactos diretos sobre a qualidade de vida da comunidade.

Por sua localização estratégica no Baixo São Francisco, a Terra Indígena Caiçara desempenha papel relevante na preservação ambiental e na manutenção dos modos de vida tradicionais, em equilíbrio com o ecossistema da Caatinga. A comunidade também busca fortalecer atividades sustentáveis, como a apicultura, o artesanato e práticas agrícolas de baixo impacto.

Figura 2 Demarcação da Terra Indígena Caiçara – Grupo XOKÓ (Ilha de São Pedro)



Fonte: Elaborado pelo autor.

O Projeto prevê a realização de visitas in loco e o diálogo contínuo com os Xokó, a fim de compreender as peculiaridades culturais, as demandas específicas relativas aos modos de engajamento a serem adotados e as melhores formas de gestão culturalmente adequadas dos impactos ambientais e sociais que podem decorrer das atividades do projeto. O objetivo é estimular o desenvolvimento sustentável, integrando políticas públicas que assegurem condições adequadas de saúde, educação e infraestrutura, sem comprometer a preservação ambiental nem a identidade cultural do povo Xokó.

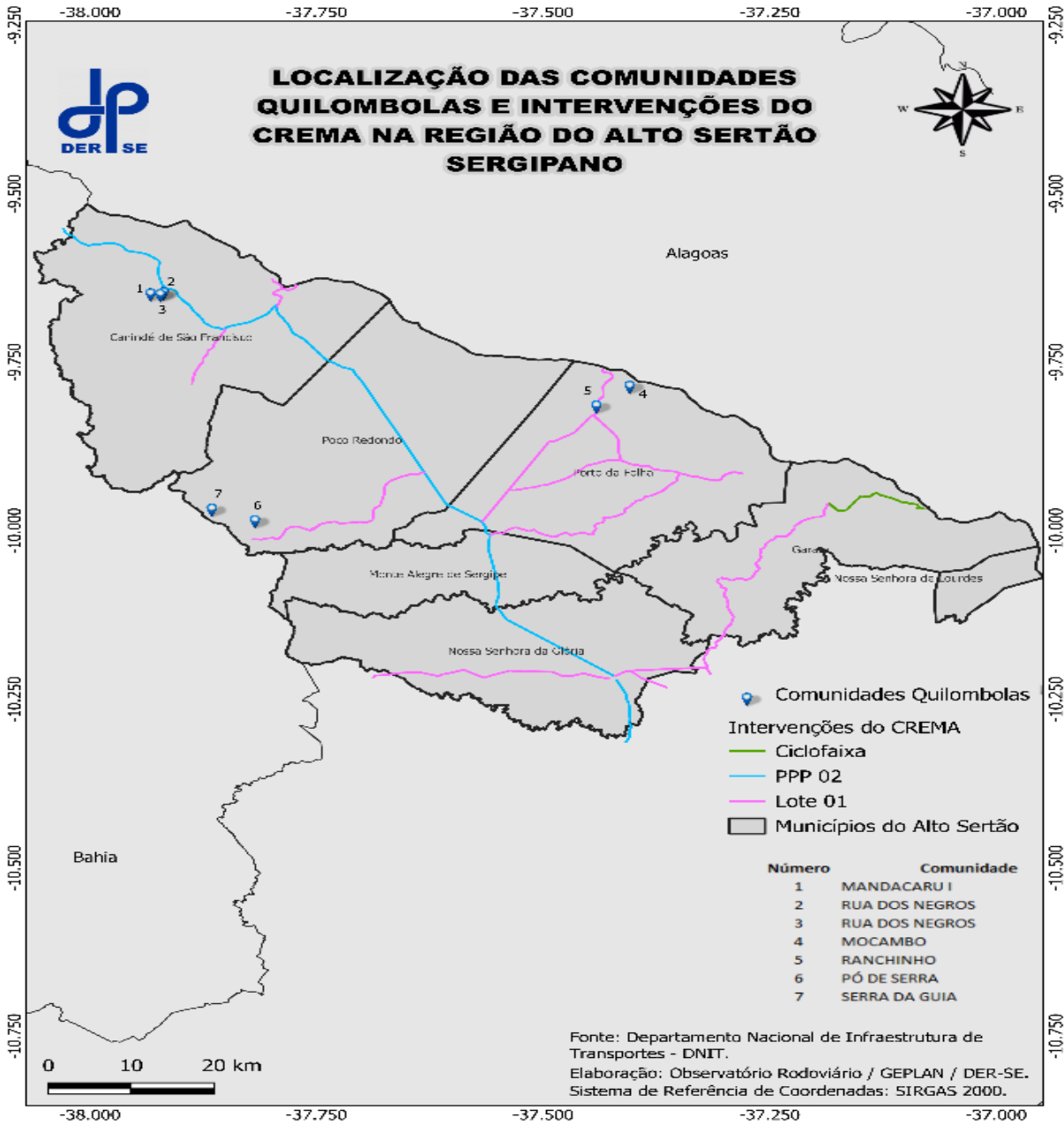
– Comunidades Quilombolas

O Estado de Sergipe abriga diversas comunidades quilombolas, reconhecidas como povos e comunidades tradicionais que mantêm modos de vida, práticas culturais e relações específicas com seus territórios. Essas comunidades estão distribuídas em diferentes regiões do estado, possuindo papel fundamental na preservação da memória histórica, cultural e ambiental do povo negro no Brasil.

Muitas dessas comunidades já possuem certificação da Fundação Cultural Palmares e contam com associações representativas locais, responsáveis por articular demandas, preservar tradições e fortalecer a identidade quilombola. As organizações também atuam como interlocutoras em projetos de desenvolvimento sustentável e de garantia de direitos sociais.

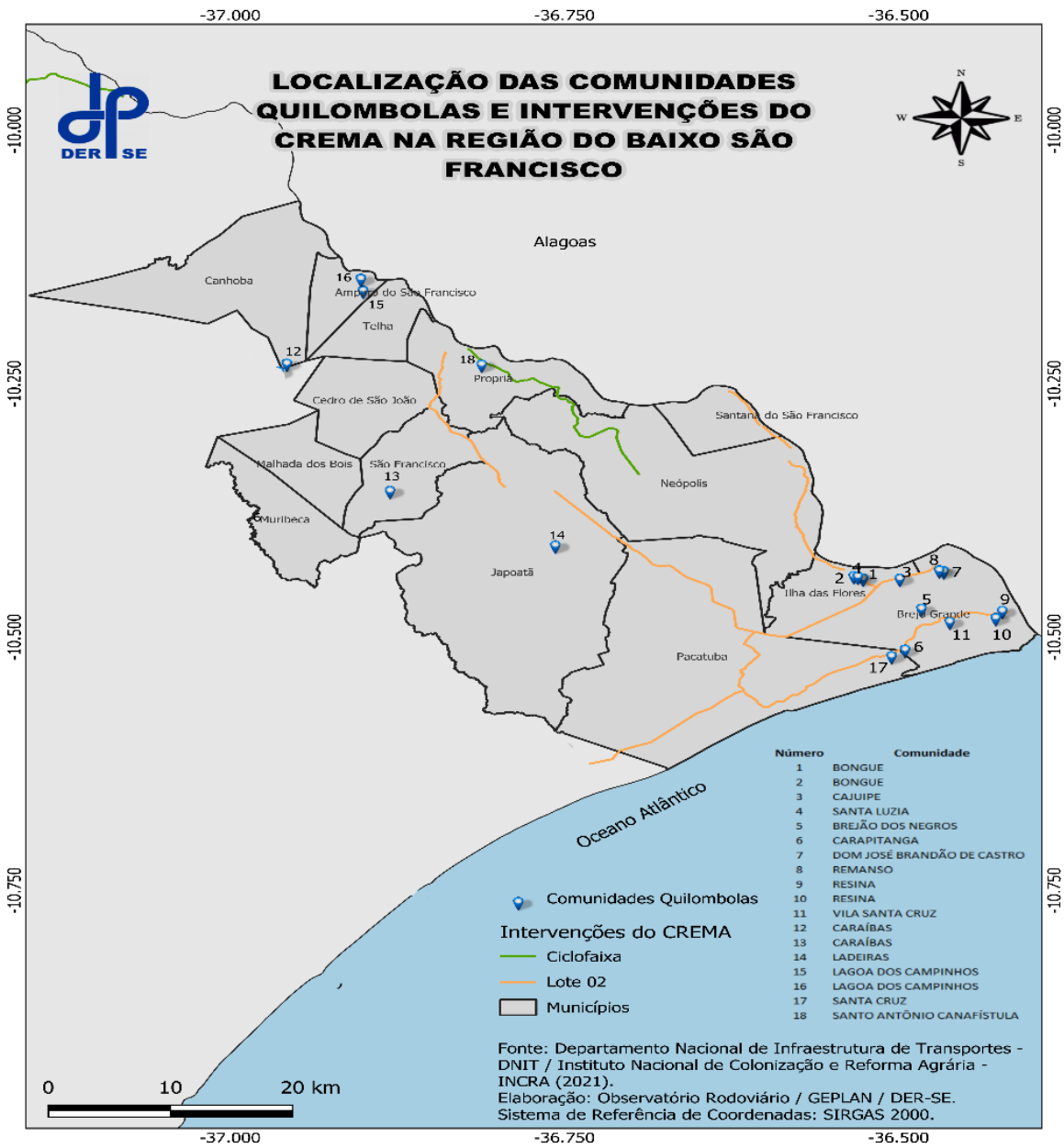
O Projeto irá, diretamente e indiretamente, contemplar as comunidades localizadas em três regiões do Estado de Sergipe (Alto Sertão Sergipano, Baixo São Francisco e Sul Sergipano). Nessa perspectiva, avista-se possível atuação nas comunidades quilombolas aqui identificados.

Figura 3 Localização de Comunidades Quilombolas na Região do Alto Sertão Sergipano



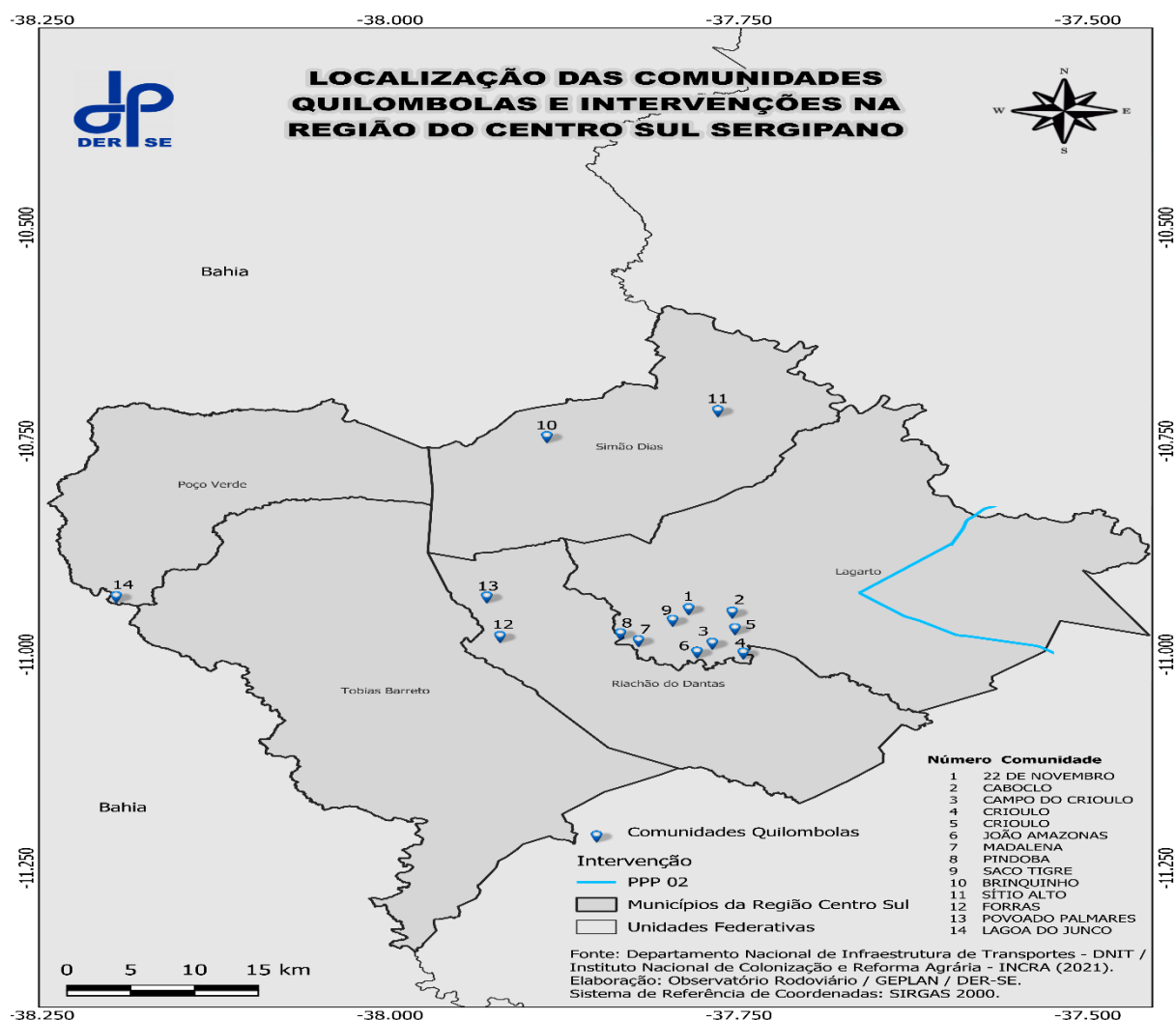
Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 4 Localização de Comunidades Quilombolas na Região do Baixo São Francisco



Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 5 Localização de Comunidades Quilombolas na Região do Centro Sul Sergipano



Fonte: Elaborado pelo autor.

O projeto prevê que o acompanhamento das comunidades quilombolas será realizado de forma diferenciada com relação ao tratamento dado ao público em geral, buscando, sempre que possível, o diálogo direto com as lideranças locais. O objetivo é compreender as peculiaridades das comunidades que possam ter relação direta com o Projeto, identificar demandas prioritárias que possam ser atendidas ou ter relação com as atividades do projeto e avaliar os impactos do projeto, promovendo ações que estimulem o desenvolvimento sustentável, a preservação cultural e a melhoria das condições de vida das famílias quilombolas.

4. PROCESSOS ANTERIORES DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

Inicialmente, cumpre destacar que o projeto foi elaborado, em nível estratégico, a partir

de uma necessidade do Governo do Estado de Sergipe em garantir boas condições para os usuários de rodovias, ampliando os investimentos na manutenção da malha rodoviária.

Os temas que compõem o Projeto "Pista Nova, Vida Nova" foram gerados a partir das demandas oriundas dos agentes públicos, demandas das entidades sociais e de classe que geram ao conhecimento do Estado de Sergipe por intermédio de consultas públicas prévias realizadas no Programa "Sergipe é Aqui" e "Sergipe Participativo", sendo a temática amplamente discutida com as partes interessadas, em especial grupos vulneráveis, através de visitas, reuniões e momentos diversos, tendo em vista o nível de decisão – estratégico, tático e operacional – ou da especificidade de cada componente do projeto.

O Programa Sergipe é Aqui, criado em janeiro de 2023, é uma iniciativa itinerante do Governo de Sergipe que leva serviços públicos para municípios do interior, especialmente os mais distantes da capital do estado e mais vulneráveis. Com carretas estruturadas, oferece atendimentos médicos, emissão de documentos, serviços de cidadania e capacitação profissional, aproximando o Estado da população e reduzindo desigualdades sociais e econômicas, apresentando-se como eficiente instrumento de consulta pública.

Em 2023, realizou 18 edições, atendendo 85.504 pessoas, superando a meta de 70.000 para 2024, com cerca de 170 serviços ofertados por edição. O programa fortalece a articulação com municípios, amplia o acesso da população a serviços essenciais e promove desenvolvimento regional.

Dentre as diversas propostas apresentadas, foram detectadas demandas que se encontram em consonância com o objeto do programa, sendo tais pleitos levados em consideração para escolha das regiões.

De igual forma, o "Sergipe Participativo" é uma iniciativa do Governo do Estado de Sergipe voltada para o fortalecimento da gestão democrática e da participação social na formulação, execução e monitoramento das políticas públicas. O programa tem como eixo central a ampliação do diálogo entre o poder público e a sociedade civil, criando espaços institucionais e itinerantes de escuta, deliberação e cooperação.

No seio do programa são realizadas oficinas e audiências públicas, onde a população contribui com diagnósticos, propostas e definição de prioridades para os investimentos públicos, fortalecendo a transparência, a responsabilidade fiscal e a efetividade das políticas públicas.

Por meio do "Sergipe Participativo", busca-se promover a descentralização das decisões, aproximando o governo das comunidades locais, valorizando a diversidade regional e garantindo que as demandas da população sejam incorporadas no planejamento e nas ações governamentais.

As demandas apresentadas no âmbito do Sergipe Participativo, que guardam relação direta com o objeto do Programa PISTA NOVA, VIDA NOVA, não apenas foram devidamente encaminhadas, como também serão analisadas sob a ótica da viabilidade técnica, econômica e social. Tal medida reforça o compromisso do Governo em alinhar o planejamento de obras e ações estruturantes às necessidades efetivamente manifestadas pela população, garantindo que o projeto responda a demandas reais e concretas, fortalecendo, assim, sua legitimidade e potencial de impacto

O Projeto de Lei Orçamentária Anual de Sergipe (PLOA) é o instrumento legal que



estabelece a previsão das receitas e a fixação das despesas do Estado para o exercício seguinte, orientando a execução das políticas públicas e garantindo a alocação de recursos de acordo com as prioridades governamentais.

No processo de elaboração do PLOA 2026, o Governo de Sergipe promoveu um amplo ciclo de escuta popular por meio do programa Sergipe Participativo, abrangendo nove audiências territoriais presenciais em diferentes regiões do Estado e uma audiência temática virtual, além de coleta de sugestões por formulários on-line. Esse processo resultou no recebimento de mais de 1.500 propostas da sociedade civil, refletindo demandas diversas relacionadas a áreas como saúde, educação, infraestrutura, assistência social, direitos humanos, juventude, mulheres, meio ambiente e proteção animal.

Os dados e contribuições colhidos nessas consultas públicas foram levados em consideração para a escolha e priorização do Programa PISTA NOVA, VIDA NOVA, garantindo que ele esteja alinhado não apenas às diretrizes técnicas do planejamento governamental, mas também às necessidades concretas manifestadas pela população sergipana. Dessa forma, reforça-se o compromisso com a transparência, a participação social e a legitimidade das ações desenvolvidas.

A sociedade é constantemente estimulada para participar das Audiências Públicas, sendo amplamente divulgada nos mais diversos canais de comunicação.



Figura 6 Modelo de Divulgação de Audiência Pública em Redes Sociais

Fonte: SEPLAN/SE, 2025

- Origem das Demandas e Identificação dos Trechos Prioritários

As demandas que fundamentam o Projeto, foram resultado de um processo participativo e integrado, que envolveu diferentes atores sociais e institucionais.

A definição dos trechos contemplados surgiu a partir de múltiplas fontes de consulta e

diagnóstico, entre as quais se destacam:

- Agentes Públicos: contribuições apresentadas por órgãos estaduais e municipais responsáveis pela infraestrutura, segurança viária, transporte, desenvolvimento econômico e atendimento às comunidades locais.
- Entidades Sociais e de Classe: manifestações de sindicatos, associações comunitárias, cooperativas, movimentos sociais e demais representações da sociedade civil organizada, que apontaram necessidades específicas relacionadas à mobilidade, acessibilidade e segurança.
- Consultas Públicas: realizadas no âmbito dos programas “Sergipe é Aqui” e “Sergipe Participativo”, possibilitando a coleta de informações diretas da população sobre as condições das rodovias e as prioridades de intervenção.
- Grupos Vulneráveis: escuta qualificada de comunidades tradicionalmente impactadas, como populações rurais, quilombolas, trabalhadores informais e mulheres em situação de risco, de forma a garantir que suas percepções e necessidades fossem consideradas no planejamento.
- Visitas Técnicas e Reuniões: levantamento de campo realizado por equipes técnicas do Estado, complementado por encontros presenciais com representantes locais para validar e detalhar os trechos mais críticos.

A avaliação realizada considerou a importância estratégica da rodovia para o desenvolvimento regional, a necessidade tática de integração entre municípios e a especificidade operacional dos trechos em condições mais críticas de manutenção.

Esse processo colaborativo permitiu a construção de um diagnóstico abrangente, que priorizou os trechos de maior relevância econômica, social e de segurança viária, garantindo alinhamento com as reais demandas da população e a efetividade das ações do Projeto.

Os critérios e metodologias adotadas para escolha dos trechos vicinais serão abordados em instrumento próprio (Anexo 01 – Melhoramentos nas Estradas Vicinais: operacionalização dos processos participativos para a escolha de trechos de estradas vicinais e implementação do projeto).

5 ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

O engajamento das partes interessadas será desenvolvido e alinhado em todas as etapas dos projetos, sendo elas delimitadas como: preparação, lançamento, implementação e conclusão do projeto.

A forma e momento de engajamento das partes interessadas será avaliada em consonância com o grau de afetação e comprometimento da parte interessada na etapa do Projeto, sendo realizadas consultas e ponderações a respeito das perspectivas de melhor condução para desempenho das atividades.

5.1 Fase de Preparação do Projeto

Tendo em vista que o Projeto de Manutenção Proativa, Segura e Resiliente das Rodovias

Estaduais de Sergipe está em fase de preparação, se fez necessária a interlocução constante com as partes interessadas, a fim de envolvê-las do princípio ao fim do projeto.

Nesse contexto, estão contidos no PEPI, dentro do tópico programa de envolvimento das partes interessadas na preparação do projeto, a comunicação, o resumo do envolvimento e das necessidades, além do plano de envolvimento das partes interessadas.

Assim, com base nas necessidades identificadas estrategicamente, durante a preparação do projeto, as reuniões públicas foram conduzidas, conforme disposto no quadro 5.

CONSULTA

Quadro 5 Agenda das Reuniões com as Partes Interessadas

PARTES INTERESSADAS	ENTIDADES	RESUMO DO FEEDBACK	RESPOSTA DA EQUIPE DE IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO	AÇÕES DE ACOMPANHAMENTO
INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR / UNIVERSIDADE	UFS / UNIT / FANESE / MAURÍCIO DE NASSAU / ESTÁCIO	Preocupação com a perspectiva do mercado de trabalho. Necessidade de fomento de mecanismo para inclusão do jovem.	Entendimento pela possibilidade de diálogo para buscar inserção dos profissionais nas obras do Projeto.	Reuniões, a fim de dialogar sobre os obstáculos para inserção no mercado de trabalho. Viabilizar possíveis parcerias para acompanhamento na execução do Projeto
ÓRGÃOS E ENTIDADES PÚBLICAS DO EXECUTIVO DO ESTADO DE SERGIPE	SECRETARIA DE TRABALHO, EMPREGO E EMPREENDEDORISMO – SETEEM	Contato com a Secretaria de Trabalho, Emprego e Empreendedorismo – SETEEM para buscar o entendimento a respeito do mercado de trabalho no Estado de Sergipe, com enfoque nas Regiões do Projeto.	Observou a necessidade de acompanhamento de projetos para inserção de profissionais qualificados nas áreas de execução de obras, em especial a inserção de mulheres. Aumento de profissionais atuando na informalidade.	Analisar a possibilidade de realização de oficinas para qualificação profissional, com atenção para formação de profissionais mulheres.
	SECRETARIA ESPECIAL DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES – SEPM	Contato com a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres - SEPM para buscar o entendimento a respeito do mercado de trabalho da mulher no Estado de Sergipe, com enfoque nas regiões do Projeto.	Observou a necessidade de Projetos para inserção das mulheres no mercado de trabalho, bem como a necessidade de acompanhamento das mulheres vítimas de violência.	Possível realização de oficinas para qualificação profissional das mulheres e apoio as mulheres vítimas de violência de gênero.
	SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, INCLUSÃO E CIDADANIA – SEASIC	Contato com a Secretaria de Estado da Assistência Social, Inclusão e Cidadania – SEASIC para traçar o perfil social da população nas regiões do Projeto.	Observou a necessidade de acompanhamento da população socialmente vulnerável. Acompanhamento das políticas protetivas da população indígena e comunidades quilombolas.	Possível audiência e chamamento público, para entendimento das demandas individualizadas nas regiões.
	SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO – SETUR	Contato com a Secretaria de Estado do Turismo – SETUR	Entendimento pelo alinhamento de políticas para estímulo do turismo nas regiões, com a possibilidade de incentivo a mão	Reuniões, a fim de dialogar sobre possíveis desenvolvimento de projetos de estímulo turístico nas

			de obra da mulher.	regiões.
DEMAIS ÓRGÃOS PÚBLICOS E ENTIDADES COM ATUAÇÃO NO ESTADO DE SERGIPE	JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE SERGIPE – JUCESE	Contato com a Junta Comercial do Estado de Sergipe – JUCESE para entendimento da situação de informalidade no Estado de Sergipe.	Entendimento dos dados levantados e abertura de diálogo	Reuniões, a fim de dialogar sobre os papéis das empresas nas regiões do Projeto.
	COOPERATIVAS DE TRANSPONTE	Contato com as Cooperativas para diagnóstico das demandas rodoviárias	Observou a necessidade de acompanhamento da qualidade das rodovias em algumas regiões.	Continuar o processo de escuta com as cooperativas para entender as individualidades dos trechos rodoviários.
	CREA/SE	Contato para levantamento estatístico dos profissionais habilitados e alinhamento para eventuais demandas.	Entendimento dos dados levantados e abertura de diálogo. Viabilizar parceria para facilitar a regularização das mulheres engenheiras com perspectiva de inserção nas atividades executórias do programa.	Reuniões, a fim de dialogar sobre possíveis desenvolvimento de projetos.

Fonte: Elaborado pelo autor.

O feedback recebido nas atividades de engajamento realizadas durante esta fase de preparação foi de promover uma política pública participativa, transparente e estruturada, com atenção especial aos grupos vulneráveis, além de equalizar os esforços entre os investimentos públicos e privados, compromissado em garantir rodovias em boas condições para os usuários e a fim de ampliar os investimentos na manutenção da malha rodoviária ampliando e revitalizando a infraestrutura viária e os equipamentos públicos, qualificando os sistemas de transporte, trânsito e mobilidade urbana.

A partir da identificação das Partes Interessadas e dos processos de engajamento anteriormente listados, será possível avançar de maneiras mais informada e bem preparada para a realização da Consulta Pública Final sobre as versões preliminares do PEPI e do MGAS, que versa sobre o projeto e sua estratégia de implementação, gestão de riscos ambientais e sociais, além do engajamento com as partes interessadas descritas neste PEPI (as estratégias e procedimentos desta consulta serão descritos adiante).

Outras consultas específicas poderão ser feitas ao longo de todo o ciclo de vida do projeto, conforme identificada a necessidade, para além das ações de engajamento aqui delineadas.

5.2 Lançamento do Projeto

Com o início propriamente dito do Projeto, após a assinatura do Acordo de Empréstimo, serão realizadas ações de comunicação em massa, dando início às comunicações de implementação do Projeto.

5.3 Implementação do Projeto

Os itens a seguir descrevem o planejamento para que o projeto proporcione o necessário envolvimento das partes interessadas, de forma adequada à natureza de seu interesse, como apresentado anteriormente e aos possíveis riscos e impactos socioambientais do projeto, apresentados no Marco de Gestão Ambiental e Social (MGAS).

As equipes envolvidas no projeto serão responsáveis pela parte que lhes cabe das ações de engajamento. O gerenciamento desses atores será realizado por meio da UGP.

O projeto seguirá os seguintes princípios, com base nas melhores práticas sobre a temática:

- Processo continuado de escuta e diálogo, por meio de diversos métodos de engajamento, realizados de maneira transparente frente às partes interessadas, afetadas e vulneráveis, sem manipulação, interferência, coerção ou intimidação externa;
- Os dados e as informações serão divulgados e amplamente distribuídos entre todas as partes interessadas em formato apropriado, conforme respectivo entendimento de participação social, havendo oportunidades diversas para a manifestação das partes interessadas, afetadas e vulneráveis, avaliação e a interpelação dos comentários, pedidos, sugestões e eventuais críticas;
- O reconhecimento das partes interessadas será contínuo ao longo do projeto e realizada a fim de respaldar melhores diálogos e construir relacionamentos eficazes, sendo um

processo inclusivo. Todas as partes interessadas, afetadas e vulneráveis, em todos os momentos, são incentivadas a intervir no processo de consulta e terão acesso equânime à informação, estando a sensibilidade dessas partes posta como princípio fundamental da seleção dos métodos de engajamento.

- As formas de engajamento devem ser flexíveis, conforme as necessidades dos grupos interessados, afetados e vulneráveis, a fim de se alcançar a efetividade na comunicação.

Nos componentes 1 e 3 estarão concentradas as atividades de obras, as quais exigem maior atenção no que diz respeito às questões de comunicação, divulgação de informações e engajamento, tanto com os beneficiários quanto com as populações temporariamente afetada.

Os possíveis riscos e impactos que incidirão sobre as partes temporariamente afetadas pelas atividades referentes a ambos os componentes mencionados, portanto, serão devidamente geridos, no que diz respeito às questões de convivência com as obras, por meio de diversas estratégias de comunicação e engajamento mencionadas no MGAS – que prevê, dentre outros aspectos, a mitigação dos impactos socioambientais durante as obras (por meio da elaboração e implementação de programas específicos para tal). Tais requisitos deverão decorrer das exigências previstas no procedimento de licenciamento ambiental (quando pertinente e/ou necessário) ou, quando o licenciamento for dispensável, deverão constar no âmbito contratual das empreiteiras – sendo responsabilidade delas a elaboração dos mesmos (que necessariamente devem ser aprovados pelas equipes do DER) e, após aprovados, caberá às contratadas a sua implementação.

Deverão ser consideradas, pelo menos, as seguintes atividades:

1. **Identificação pelas contratadas das temáticas estratégicas** referente à gestão social das atividades, a partir da análise da realidade encontrada no território. Tal identificação servirá como base para o planejamento e implementação dos passos seguintes.

2. **Elaboração de Subprograma de Comunicação Social:** as diretrizes para elaboração e implementação do subprograma de comunicação social de responsabilidade das construtoras serão indicadas pela UGP e deverão ser incorporadas nos editais para contratação, devendo considerar necessariamente as seguintes temáticas:

- Assédio e abuso sexual;
- Exploração sexual;
- Violência contra a mulher;
- Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST);
- Código de Conduta;
- Convivência com comunidades lindeiras, incluindo temas específicos relacionados a Povos Indígenas e Comunidades Tradicionais;
- Segurança no trânsito;
- Uso de drogas;
- Atropelamento de fauna;
- Tratamento adequado e respeitoso com os símbolos (cruzes, recordatórios etc.) associados a vítimas fatais de acidentes nas estradas (quando possível, prever contato com os familiares antes de removê-los ou deslocá-los).

3. Divulgação do escopo do Projeto e o cronograma planejado de ações nas páginas do DER (e outras instituições envolvidas);
4. Informação, pelo menos uma semana antes, às comunidades lindeiras às comunidades próximas às travessias urbanas sobre o início e duração das atividades e seus potenciais impactos temporários, assim como a sinalização adequadamente dos locais de obras;
5. Divulgação nos locais de intervenção e junto às comunidades lindeiras – por meio de todos os materiais de comunicação e sinalização das obras – dos canais para atendimento e registro e resolução de reclamações relacionadas às obras, incluindo os canais/serviços oficiais existentes para atendimento de denúncias de assédio, abuso e exploração sexual, pelo menos uma semana antes e durante todo o período de execução das obras;
6. Durante as obras, realização de visitas a residências das comunidades lindeiras para auscultar suas percepções em relação à execução delas;
7. Reporte semestralmente na página da internet do DER sobre o avanço na implementação das ações apoiadas pelo Projeto e das medidas adotadas para minimizar e mitigar seus riscos e impactos ambientais e sociais.

A implementação das medidas 4, 5 e 6 deverá ser evidenciada com registros documentais e fotográficos.

A Supervisora Socioambiental que será contratada para dar suporte ao DER/SE também se envolverá nas atividades de contato com as partes interessadas, atuando, sobretudo, na fiscalização das ações desenvolvidas pela equipe socioambiental das Construtoras e no acompanhamento das manifestações recebidas por meio de seus canais de interação.

Comunidades Escolares

No caso das intervenções próximo às escolas, deve-se promover reuniões prévias com a comunidade escolar a fim de que sejam informados sobre as atividades previstas e consultados quanto a possíveis preocupações relacionadas à execução das obras. Essas questões deverão subsidiar as diretrizes do Subprograma de Comunicação Social, que serão elaboradas pela contratada responsável pelas obras de segurança rodoviária. Além das diretrizes, ressalta-se que os materiais informativos e sobre segurança rodoviária, produzidos com o apoio do projeto, deverão ser ajustados ao público das comunidades escolares que terão relação com as atividades do projeto.

Povos Indígenas

Deverão estar previstas, no âmbito contratual, ações que garantam uma conduta respeitosa e culturalmente adequada por parte dos trabalhadores, a fim de garantir que os riscos associados à convivência entre esses e as comunidades indígenas sejam devidamente atendidas. Tais ações devem estar formalizadas em um Código de Conduta específico para relacionamento com os grupos indígenas, elaborados em consultas com esses grupos (e, se pertinente, em articulação institucional com a SEASIC), que terá como propósito o estabelecimento de regras de conduta a serem cumpridas por trabalhadores(as) da construção civil, configurando regras

de conduta dentro e fora do ambiente de trabalho quando atuantes nos Territórios Indígenas ou em contato com a população indígenas beneficiada.

Para assegurar que os impactos adversos de magnitude moderada associados à fase de obras das atividades apoiadas pelo subcomponente de vicinais sejam geridos de forma adequada quando estes trabalhos ocorram no interior e nos entornos das Terras Indígenas, o DER adotará as seguintes diretrizes adicionais:

- Os processos licitatórios serão elaborados com base em especificações que contenham também diretrizes claras para orientar e gerir a convivência entre as atividades de obras e as populações indígenas atendidas;
- O trabalho de gestão de riscos ambientais e sociais pelas construtoras que realizarão as obras junto às comunidades indígenas aqui identificadas será permeado pelas prescrições definidas no Código de Conduta dos trabalhadores específico para relação com os grupos indígenas atendidos.
- A condução desses trabalhos de gestão dos riscos socioambientais pelas construtoras será objeto de fiscalização rigorosa tanto pela equipe da Empresa Supervisora, quanto do especialista social do DER/SE ou da UGP – podendo contar com eventual apoio de outras agências de governo como SEASIC ou Funai, quando e se pertinente.
- O DER/SE disponibilizará às lideranças indígenas um canal de comunicação direto com o especialista social do DER/SE ou da UGP – podendo contar também, caso seja viável, com o apoio da SEASIC no diálogo e recebimento de demandas referente às atividades do projeto por parte dos grupos indígenas.

A fim de subsidiar todas essas ações, um processo de consulta culturalmente adequado será implementado desde a fase de preparação do Projeto, quando contatos e visitas aos grupos indígenas estão previstos a fim que as medidas mencionadas sejam apresentadas e validadas pelas próprias comunidades.

5.3.1 Consultas Públicas para definição de vicinais atendidas

Com relação ao Subcomponente 3.2: Infraestrutura de acesso rural (Vicinais), além dos temas de divulgação de informações, comunicação e engajamento referente às demais atividades de obras, conforme descritos acima, serão realizadas consultas públicas que informarão a definição das rodovias vicinais não pavimentadas que receberão tratamento para eliminação de pontos críticos que hoje não permitem a trafegabilidade durante o período de chuvas. Esta consulta seguirá o modelo de outros estados que contam com ações bem-sucedidas e impulsionadas pelo Banco Mundial.

O **Anexo 01 – Melhoramentos nas Estradas Vicinais: operacionalização dos processos participativos para a escolha de trechos de estradas vicinais e implementação do projeto** descreve em detalhes a operacionalização de tais procedimentos, considerando, inclusive, medidas adicionais para inclusão de mulheres, comunidades tradicionais e outros grupos vulneráveis. Os povos indígenas terão um tratamento diferenciado durante todo ciclo de consultas, tal qual detalhado no mesmo anexo, em seção dedicada ao tema.

5.3.2 – Engajamento no processo de estruturação de Contratos CREMA-PPP

O subcomponente 1.2 financiará estudos de pré-viabilidade, incluindo aspectos ambientais e sociais, apoio estruturante e integração de melhorias na segurança rodoviária e na

resiliência climática nos modelos de PPP. A estruturação será realizada em coordenação com a Desenvolve-SE. A seleção desses corredores baseia-se em uma análise que considera as condições das estradas, os volumes de tráfego e o potencial de desenvolvimento econômico. Podem ser estruturadas PPP adicionais durante a execução do projeto para expandir ainda mais a rede rodoviária gerida pelo CREMA e aumentar ainda mais a mobilização de capital privado.

A referência a ser adotada para o desenvolvimento dessas avaliações é o Estudo de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental (EVTEA), conforme detalhado no MGAS. Preconizado pelo DNIT, ele é composto por 5 fases, dentre elas o diagnóstico dos problemas e proposição de alternativas de solução, descrevendo os possíveis impactos sociais, ambientais e de tráfego para cada uma delas (2ª Fase), e a coleta de dados primários em incursões de campo (3ª Fase), que devem contemplar também os aspectos ambientais e socioeconômicos.

A fim de promover o engajamento, a escuta e a divulgação de informações referentes a presente atividade, a contratada responsável pela realização do EVTEA irá:

- desenvolver um mapeamento específico das principais partes interessadas antes de ir a campo e;
- nas visitas aos territórios, aprofundar o diálogo com os grupos identificados por meio de diferentes metodologias (entrevistas semiestruturadas, rodas de conversas/reuniões comunitárias, grupos focais, oficinas participativas etc.).

No caso da verificação de grupos ou indivíduos que possam ser identificados como vulneráveis e/ou populações tradicionais, deverão ser adotadas medidas adicionais a fim de que sua participação não seja prejudicada. Além de subsidiar e elaboração do EVTEA, os resultados obtidos em campo também serão considerados pela UGP em seu planejamento para as ações futuras de engajamento com as populações e comunidades implicadas.

Por fim, a legislação brasileira prevê que a minuta de edital e de contrato de PPP sejam submetidas à consulta pública, mediante publicação na imprensa oficial, em jornais de grande circulação e por meio eletrônico, no qual devem constar, pelo menos, (i) a justificativa para a contratação; (ii) a identificação do objeto (ou seja, do que se tratará a PPP); (iii) o prazo de duração do contrato; (iv) o valor estimado do contrato ou da PPP. Tal consulta deve ficar aberta para o recebimento de sugestões pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias. Ou seja, com base na lei nacional vigente, também é previsto um processo amplo de consulta e registro de feedback da sociedade antes da publicação do edital de licitação da PPP (sendo a consulta pública parte do processo licitatório preparatório).

5.4 Conclusão do Projeto

Próximo da conclusão do Projeto, serão atualizadas as partes interessadas de forma a reestruturar as ações de comunicação diante da nova realidade, dando a conhecimento delas as informações necessárias de resultados, impactos e entregas realizadas.

Após a conclusão do Projeto, serão realizadas pesquisas de satisfação junto aos principais beneficiários e populações afetadas durante as atividades de obras, dentre eles, amostragens da população lindeira às rodovias atendidas pelo CREMA, das comunidades rurais e populações tradicionais em algumas das vicinais selecionadas e comunidades escolares. O objetivo desta pesquisa será tanto registrar percepções relativas aos resultados das intervenções, quanto impressões relativas à gestão ambiental e social implementadas durante as atividades de obras.

Tais pesquisas podem servir como subsídio para o indicador de engajamento cidadão, que consta na matriz de resultados do projeto.

5.5 Divulgação de Informações

Os relatórios e planos ambientais e sociais serão divulgados por meio do Diário Oficial do Estado de Sergipe, além de publicações em redes sociais e sítios eletrônicos do governo e realização de webinar. Além deste canal, outras formas de divulgação das informações do projeto serão utilizadas, conforme apresentado abaixo:

Quadro 6 Formas de Divulgação e Consulta

INFORMAÇÕES A SEREM DIVULGADAS	FORMATO	IDIOMA
Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI)	Página oficial eletrônica do DER/SE + Chamadas nas Redes Sociais + Reuniões, encontros e escutas com grupos de interesse e grupos vulneráveis	Português
Marco de Gestão Ambiental e Social (MGAS)	Página oficial eletrônica do DER/SE + Chamadas nas Redes Sociais + Reuniões, encontros e escutas com grupos de interesse e grupos vulneráveis	Português
Mecanismo de Queixa	Página oficial eletrônica do DER/SE + Chamadas nas Redes Sociais + Página oficial eletrônica da Ouvidoria + Reuniões de grupos focais de grupos vulneráveis + Demais materiais, publicações e instrumentos do projeto (banners, panfletos/cartilhas, cartazes e placas de identificação das obras etc.), pois qualquer material necessita de contato da ouvidoria.	Português
Orientações ao projeto	Página Oficial eletrônica do DER/SE + Chamadas nas Redes Sociais + Reuniões, encontros e escutas com grupos de interesse e grupos vulneráveis	Português
Atualizações do projeto	Página oficial eletrônica do DER/SE + Chamadas nas Redes Sociais	Português

Fonte: Elaborado pelo autor.

As partes interessadas serão informadas ao longo do desenvolvimento do projeto, incluindo um relatório sobre o desempenho ambiental e social e a implementação do plano de envolvimento de partes interessadas e do Mecanismo de Queixa, e o progresso geral da implementação do projeto.

Entre outros meios de comunicação, destaca-se o uso da disponibilização online de documentos, em sítios eletrônicos a serem indicados pelo Governo de Sergipe; reportagens e manchetes nas mídias tradicionais (rádio, televisão, entre outros); chamadas em redes sociais, cujo alcance e engajamento é notório; além mobilizações presenciais com grupos vulneráveis, através de reuniões participativas, a fim de haver uma escuta mais fidedigna das necessidades.

Nesse contexto, o projeto é baseado na construção participativa de políticas públicas, na sistematização da participação social em encontro à organização burocrática e na escuta efetiva das necessidades e vulnerabilidades da população sergipana.

6 CONSULTA PRELIMINAR DO PEPI E DO MGAS

A versão preliminar do PEPI e do MGAS serão divulgadas a fim de que seus conteúdos principais sejam consultados e que as partes interessadas tenham a oportunidade de contribuir com seus propósitos.

Tal consulta objetiva responder a três questões básicas, no que diz respeito ao PEPI: (i) as partes interessadas foram corretamente identificadas; algum grupo/entidade deve ser incluído; (ii) os canais de informação/contato são pertinentes e suficientes ou outros devem ser considerados; e (iii) as formas de engajamento e participação foram definidas de forma clara.

Com relação ao MGAS, tal consulta pretende ouvir o público com relação aos seguintes aspectos: (i) os riscos e impactos ambientais e sociais foram devidamente identificados; (ii) as medidas de mitigação propostas são adequadas; e (iii) há algum risco ou impacto que deva ser adicionalmente considerado, assim como medidas de mitigação complementares que devam ser previstas.

Para que os documentos alcancem um público qualificado e com interesse nas ações do projeto, diferentes estratégias de divulgação serão adotadas, tais quais: publicação no site do DER, com ações nas redes sociais informando sobre a consulta em curso; (ii) divulgação ativa do documento via e-mail para entidades representativas dos principais grupos de beneficiários do projeto; e (iii) notificação de Conselhos interessados e agências governamentais pertinentes. O prazo para consulta pública e recebimento de contribuições será de 20 (vinte) dias, que deverão ser registradas por meio de formulário digital disponibilizado no seguinte site: <https://der.se.gov.br/pistanova-vidanova/>

Também será realizado um Webinar, para o qual serão convidados diferentes atores e grupos representativos da sociedade civil, entidades de classe que possam ter interesse no projeto, associações e/ou organizações de populações tradicionais, membros de agências governamentais que tenham relação com projeto, presidentes e membros de conselhos de distintas áreas que sejam atuantes no estado nos temas associados ao projeto, dentre outros. O conteúdo das apresentações serão os mesmos mencionados acima e, também da mesma forma, ao final da atividade os participantes serão convidados a registrar suas contribuições por meio de formulário digital.

Por fim, está previsto um processo de consulta apartado a ser conduzido junto aos dois grupos indígenas que serão diretamente atendidos pelo Programa. Dadas as características especiais destes grupos, será organizada uma visita *in loco* em cada um dos dois territórios indígenas a fim de que tanto o MGAS quanto o PEPI sejam divulgados e consultados. Essas visitas serão realizadas após mobilização prévia junto às lideranças de cada um dos povos e as

instâncias governamentais que também atuam nos territórios, e ajudarão a aprimorar as propostas de engajamento que serão implementadas durante todo o ciclo de vida do projeto.

Ao final das atividades de consulta propostas, as contribuições serão analisadas e respondidas pela equipe responsável pelo projeto e, posteriormente, publicadas, indicando no arquivo de resposta se a contribuição foi incorporada (total ou parcialmente) ao documento, com a respectiva justificativa. Essa sistematização do resultado da consulta integrará, como um anexo, a versão final do PEPI.

Assim, espera-se realizar uma ampla consulta junto à sociedade, entidades representativas e órgãos governamentais, visando o aprimoramento desta proposta preliminar do Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) – e do MGAS.

7 RECURSOS E RESPONSABILIDADES

Em observância ao planejamento de ações relacionadas ao engajamento com partes interessadas, faz-se necessário especificar a gestão dos recursos e das responsabilidades dos atores envolvidos.

O Departamento Estadual de Infraestrutura Rodoviária de Sergipe (DER/SE) será responsável pela coordenação e execução das atividades de envolvimento e comunicação com as partes interessadas.

O orçamento previsto para o PEPI será incluído no Componente de Gestão do Projeto. As atividades de envolvimento dos componentes e parceiros serão executadas pelo DER/SE, por intermédio da UGP, e pelas equipes de outras Secretarias do Estado de Sergipe, conforme pertinência temática. Como indicado anteriormente, parte importante das ações de engajamento relacionadas às atividades de obras serão de responsabilidades das contratadas. Para tanto, essas exigências estarão previstas em contrato e serão pagas no âmbito contratual. Há, ainda, o papel da Supervisora, que deverá apoiar a UGP em toda a implementação e acompanhamento das ações aqui previstas. A Supervisora deverá atuar cotidianamente em campo, nas frentes de trabalho junto às equipes ambientais e sociais das empreiteiras – reportando regularmente o desempenho das mesmas para a UGP.

O Departamento Estadual de Infraestrutura Rodoviária de Sergipe (DER/SE) realizará a coordenação geral das ações e dos recursos destinados ao projeto, centralizada através da Unidade de Gerenciamento do Programa (UGP), em atendimento aos requisitos fiduciários e critérios socioambientais estabelecidos pelo banco.

Nesse contexto, as entidades responsáveis pela condução das atividades de envolvimento de partes interessadas são o DER/SE, através da UGP, em parceria com a Secretaria de Estado da Assistência Social, Inclusão e Cidadania (SEASIC); a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SEPM); a Secretaria de Estado da Transparência e Controle de Sergipe (SETC), através da Ouvidoria Geral do Estado (OGE); a Secretaria de Estado do Meio Ambiente, Sustentabilidade e Ações Climáticas (SEMACE); a Secretaria de Estado da Agricultura, Desenvolvimento Agrário e da Pesca (SEAGRI) entre outras Secretarias do Estado de Sergipe, conforme pertinência temática.

As atividades de envolvimento de partes interessadas serão documentadas por meio de atas, quando houver reuniões de engajamento; e-mail, telefonema ou comunicação direta por aplicativos de mensagens, quando houver abordagens a líderes comunitários; cartilhas e outras

peças informativas, quando necessário alcance maior à sociedade.

8 MECANISMOS DE ATENDIMENTO E RESPOSTA A QUEIXAS – MARQ

O principal objetivo do Mecanismo de Atendimento e Resposta a Queixas (MARQ) é ajudar a resolver reclamações e queixas de maneira oportuna, eficaz e eficiente, de forma a satisfazer todas as partes envolvidas, sendo a gestão condizente das reivindicações e sugestões estrutura fundamental do PEPI.

Nesse contexto, a recepção de queixas será canalizada através da Rede de Ouvidoria do Estado de Sergipe, sob coordenação da Ouvidoria-Geral (OGE/SE), alinhado com as Normas Ambientais e Sociais do Banco Mundial e adequado aos atores potencialmente afetados pelo projeto.

- OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE SERGIPE – OGE/SE

A Ouvidoria-Geral do Estado de Sergipe – OGE/SE foi criada pela Lei nº 8.496, de 28 de dezembro de 2018 e regulamentada pelo Decreto Governamental nº 40.370 de 30 de abril de 2019, subordinada diretamente à Secretaria de Estado da Transparência e Controle - SETC e ao Governador do Estado. Tem por finalidade – com vistas à promoção do exercício da cidadania e fortalecimento dos mecanismos de transparência – receber, encaminhar e acompanhar manifestações, sugestões, reclamações e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral e pedidos de acesso à informação, na forma da Lei Federal nº 12.527/2011, e demais normas regulamentares, assim como recomendar ações e medidas administrativas e legais contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Estadual, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos integrantes da administração.

Quadro 7 Principais Legislações referentes à Ouvidoria Geral do Estado de Sergipe

LEGISLAÇÃO	DESCRIÇÃO
Decreto nº 40.370, de 30 de abril de 2019	Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado - OGE, criada pela Lei nº 8.496, de 28 de dezembro de 2018
Decreto nº 30.947, de 28 de Dezembro de 2017	Regulamenta o acesso a documentos e informações públicas, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências.
PORTARIA CONJUNTA Nº 02/2012, de 02 de Julho de 2012	Dispõe sobre a regulamentação de funcionamento do Grupo de Trabalho Técnico para a coordenação e implementação da Lei de Acesso à Informação Pública - LAIP, no âmbito do Poder Executivo Estadual, nos termos da Lei (Federal) nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.
Decreto nº 28.560, de 13 de Junho de 2012	Constitui Grupo de Trabalho Técnico encarregado de coordenar e implementar as ações necessárias à implantação da Lei de Acesso à Informação Pública - LAIP, no âmbito do Poder Executivo Estadual, nos termos da Lei (Federal) nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá providências correlatas.

<u>Decreto nº 7.724, de 16 de Maio de 2012</u>	Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previstas no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º, do art. 216 da Constituição.
<u>Lei nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011</u>	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
<u>Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017</u>	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Com esta formatação, a Ouvidoria-Geral executa a função de coordenar as ações da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, com o propósito de fomentar a participação popular, receber e processar as demandas dos cidadãos/usuários, além de contribuir na formulação de políticas públicas e na melhoria das ações de controle interno e da qualidade dos serviços estaduais prestados à sociedade. Destaca-se por atuar como instrumento de controle social, contribuindo para aumentar a confiabilidade do Governo perante a sociedade, configurando-se como um canal de participação do cidadão na gestão estadual.

Para atender efetivamente os mais variados assuntos recebidos, que dizem respeito ao funcionamento das políticas e serviços executados pelos órgãos e entidades da administração pública estadual, tornou-se necessária a implementação efetiva da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

A atuação da Ouvidoria-Geral é pautada também pelo desenvolvimento de mecanismos de interação entre o controle social e o controle interno, de forma que a informação social disponível contribua para uma maior efetividade do sistema de controle interno, através de ações com foco na prevenção. Essa integração tende a ampliar a fiscalização das ações públicas e a contribuir para a redução das falhas na prestação dos serviços, bem como fortalecer os princípios éticos na condução dos negócios públicos.

- Características da Ouvidoria-geral do Estado de Sergipe – OGE/SE

Acessibilidade. Os serviços ofertados por meio eletrônico possuem fácil acesso ao serviço por telefone, web, smartphone;

Segurança e conformidade. O sistema de ouvidoria está em conformidade com toda a legislação que a rege, incluindo a proteção de dados e privacidade. As políticas de uso e privacidade se mantêm atualizadas e disponíveis para consulta no site da Secretaria de Estado da Transparência e Controle;

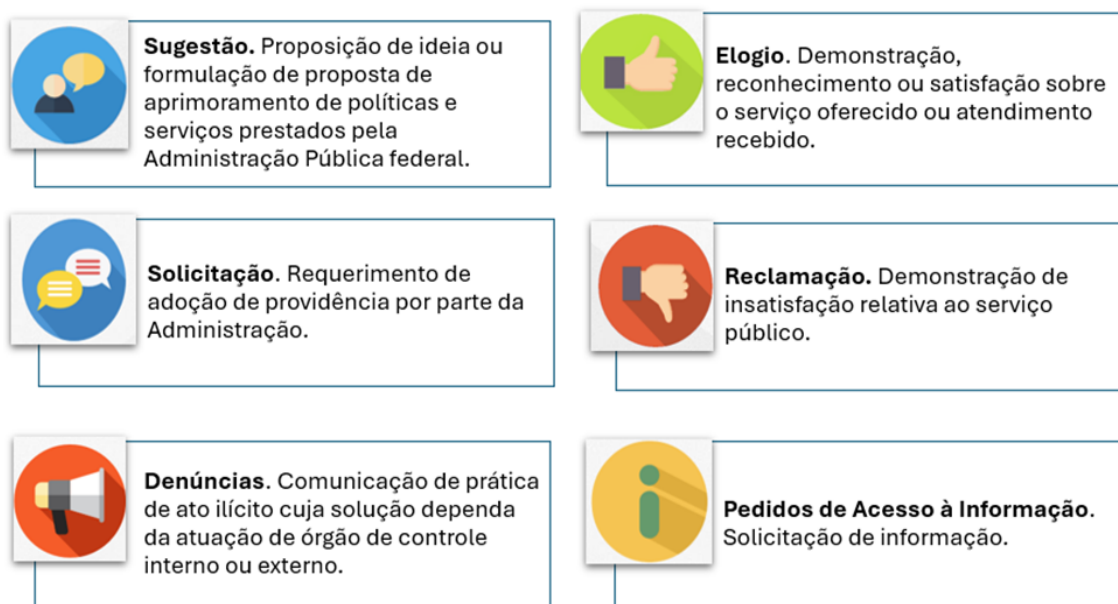
Divulgação e visibilidade. A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual trabalha a interrelação com a Secretaria de Estado da Comunicação com a divulgação e ações de ocupação de espaços da imprensa no atendimento ao cidadão;

Mensurabilidade. O sistema consolida em relatórios os dados relativos ao volume de registros dos atendimentos;

Apoio da alta gestão. A Ouvidoria-Geral do Estado possui o apoio da alta gestão da

Secretaria de Estado da Transparência e Controle e do Governador do Estado, tendo, inclusive, seus projetos e ações incluídos no Planejamento Estratégico do Estado, compondo a vertente da transparência pública.

Figura 7 Tipos de manifestação atendida pelo SE-OUV



Fonte: Elaborado pelo autor.

Para aprimorar o controle das demandas encaminhadas pelos cidadãos no âmbito do Projeto, será utilizada uma TAG/marcação específica que identificará todas as reclamações e sugestões relacionadas. Esse mecanismo de marcação permitirá um acompanhamento mais preciso e organizado, garantindo que a escuta dos grupos populacionais afetados e interessados seja realizada de forma mais assertiva e efetiva.

O modelo de funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado deve abranger, além da resposta ao cidadão, mecanismos para que se faça chegar aos gestores informações sociais para ampliar e qualificar as ações de controle interno.

O modelo de Ouvidoria em Rede do Estado de Sergipe encontra-se consolidado na uniformização da gestão de processos e procedimentos, com atuação integrada sob a coordenação da Ouvidoria-Geral do Estado. Estruturado nos princípios da horizontalidade e da descentralização, exerce a função de intermediação entre os cidadãos e as instituições públicas, assegurando um canal efetivo de comunicação e participação social.

A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual é coordenada pela OGE e conta com 54 Ouvidorias Setoriais nos órgãos e entidades:

- Ouvidoria-Geral do Estado. Órgão central da rede de ouvidorias, com atribuições de propor as políticas e diretrizes de ouvidoria; implantar, integrar e coordenar a Rede de Ouvidorias, estabelecendo padrões de controle de qualidade, eficiência, procedimentos de trabalho e capacitação profissional; desenvolver análises, diagnósticos e indicadores, com o propósito de disponibilizar informações aos cidadãos e gestores públicos, entre outras;

- Ouvidoria Setorial. Órgão interno formalmente instituído na estrutura básica organizacional da instituição a que pertence, responsável pelo desempenho das atividades de ouvidoria relacionadas com o respectivo local; e,
- Ouvidor Setorial. Servidor diretamente subordinado ao dirigente da instituição a que pertence, designado para o desempenho das atividades de ouvidoria.

A Ouvidoria-Geral atua diretamente na organização da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, criando condições para que sejam executadas as seguintes funções principais:

- Em nível operacional. Atuar como canal de comunicação entre a administração pública e os cidadãos/usuários, recebendo as demandas, processando as informações e respondendo ao usuário de forma eficiente e satisfatória, aumentando a confiabilidade do governo e fortalecendo a democracia; e,
- Em nível estratégico. Atuar como instrumento de apoio gerencial, integrada ao controle interno, onde as informações encaminhadas pela sociedade serão utilizadas para produção de indicadores estratégicos visando subsidiar os gestores na elaboração de políticas públicas que permitam melhorar e ampliar os serviços prestados à sociedade.

A OGE disponibiliza um call center por meio do número 0800 079 0162 em que o cidadão entra em contato gratuitamente, podendo fazer o registro da sua manifestação de qualquer parte do Estado, no horário das 7h às 13h, de segunda a sexta-feira.

Caso deseje registrar a manifestação de forma presencial, o cidadão comparece à sede do órgão ou secretaria para que seja feito o registro no sistema de ouvidorias e a manifestação seja acessada e acompanhada pelo SE-OUV. A Ouvidoria-Geral do Estado também oferece o serviço de atendimento presencial na Rua Vila Cristina, 1.051, Bairro São José, Aracaju/SE. Das 7h às 13h, de segunda a sexta-feira.

As manifestações por escrito também são recepcionadas por meio postal para o endereço Rua Vila Cristina, 1.051, CEP: 49.020-150, Bairro São José, Aracaju/SE. As manifestações são recebidas, analisadas e registradas no sistema SE-OUV.

O principal canal de atendimento ao cidadão é por meio do site da Ouvidoria-Geral do Estado (<https://ouvidoria.se.gov.br/index>) ou das demais Secretarias e Órgãos, por onde as manifestações são registradas no sistema SE-OUV.

Figura 8 Página de Acesso Site da Ouvidoria Geral



Fonte: SE-OUV, 2025

Através deste canal será gerado um número de protocolo e senha de acesso para acompanhamento da demanda. Para facilitar a comunicação, o acesso poderá ser realizado por computador, celular ou qualquer outro dispositivo com acesso à internet.

- Prazos de Resposta

As manifestações dos cidadãos serão tratadas nos seguintes prazos:

- Denúncia – 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, mediante justificativa;
- Reclamação – 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, mediante justificativa;
- Elogio – 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, mediante justificativa;
- Sugestão – 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, mediante justificativa;
- Solicitação – 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, mediante justificativa;
- Pedido de acesso à informação – 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa.

- OUVIDORIA DER/SE

O Departamento Estadual de Infraestrutura Rodoviária de Sergipe – DER/SE também dispõe de Ouvidoria própria, integrada à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual e subordinada às diretrizes da Ouvidoria-geral do Estado de Sergipe – OGE/SE.



Figura 9 Página de Acesso da Ouvidoria DER/SE

A Ouvidoria do DER/SE segue os mesmos parâmetros normativos e operacionais estabelecidos pela OGE/SE, garantindo ao cidadão um canal de comunicação direto com a instituição, de modo a possibilitar o registro de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação, nos prazos e condições previstos na legislação.

Abaixo, segue fluxograma indicativo de como as manifestações são tratadas no âmbito do sistema de ouvidorias do estado:

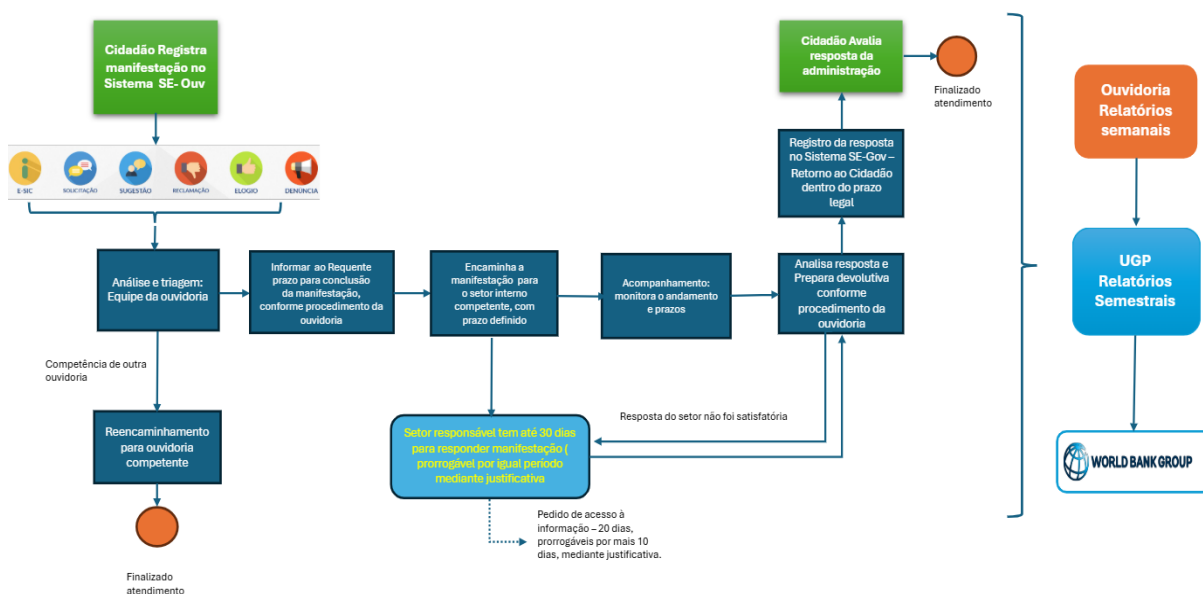


Figura 10 Fluxograma com o mecanismo de queixas do Projeto

Fonte: Elaborado pelo autor.

Assim como os demais órgãos integrantes da Rede de Ouvidorias, a Ouvidoria do DER/SE atua em conformidade com a legislação vigente, bem como as normas estaduais que regulamentam a matéria.

O canal disponibiliza atendimento por meio de plataforma digital própria, acessível pelo

site oficial do DER/SE, além de contatos telefônicos e atendimento presencial, permitindo ao cidadão registrar sua manifestação e acompanhar o trâmite por meio do sistema eletrônico SE-OUV.

Quadro 8 Canais de Atendimento

CANAL	ACESSO
Site	https://der.se.gov.br/
E-mail	crema@der.se.gov.br
Ouvidoria	https://ouvidoria.se.gov.br/index
Formulário eletrônico	a ser criado e institucionalizado
WhatsApp	a ser adquirido e institucionalizado
Pessoalmente	Av. São Paulo, 3005 – José Conrado de Araújo – CEP: 49.085-380 – Aracaju/SE
Correspondência	
Itinerante	<i>In loco</i> , nos diversos locais de atuação do Projeto, com frequência a ser determinada por fase
Caixa transparente	Nos locais onde houver intervenção física

Ao término do atendimento, será oportunizada ao cidadão a realização de pesquisa de satisfação, instrumento que permite avaliar a qualidade dos serviços prestados e contribuir para o aprimoramento contínuo das atividades da Ouvidoria.

Com isso, o DER/SE assegura a uniformização de procedimentos, a padronização da qualidade do atendimento e a transparência em suas atividades, fortalecendo a confiança do usuário e contribuindo para a melhoria da prestação dos serviços públicos no setor de infraestrutura rodoviária do Estado de Sergipe.

- DO MECANISMO DE RÁDIO ESCUTA DO GOVERNO DO ESTADO DE SERGIPE

O Governo do Estado de Sergipe, por meio da Secretaria de Estado da Comunicação Social e do Núcleo de Rádio e TV, desenvolveu o sistema de Rádio Escuta para identificação das demandas da população através da imprensa radiofônica relacionadas à administração pública estadual.

Neste contexto, todas as secretarias com Assessoria de Comunicação destinam profissionais para a realização diária da rádio escuta, a qual consiste no acompanhamento em tempo real de programas jornalísticos de emissoras que alcançam todos os 75 municípios de Sergipe.

Com tal medida, é possível obter agilidade no tempo resposta das ações, orientações e informativos das atividades da gestão governamental. Atualmente, são mais de 80 programas veiculados em 56 emissoras de segunda à sexta, durante os turnos manhã, tarde e noite. Mensalmente, numa escala de rodízio, cada secretaria fica responsável por um programa,

relatando todo tema/assunto abordado, independentemente de ser relacionada com a própria pasta, e reportando aos coordenadores (Secom) responsáveis por meio do grupo de Whatsapp administrado pela Secom-SE.

Considerando os resultados positivos do sistema de Rádio Escuta, evidencia-se que tal mecanismo poderá ser replicado e ajustado para atender, de forma específica, às demandas e denúncias que guardem relação com o Programa PISTA NOVA, VIDA NOVA.

A utilização desse modelo permitirá o tratamento célere das informações recebidas, assegurando resposta rápida e eficiente às manifestações da sociedade, em consonância com os padrões de qualidade e transparência já adotados pela Ouvidoria-Geral do Estado e do DER/SE.

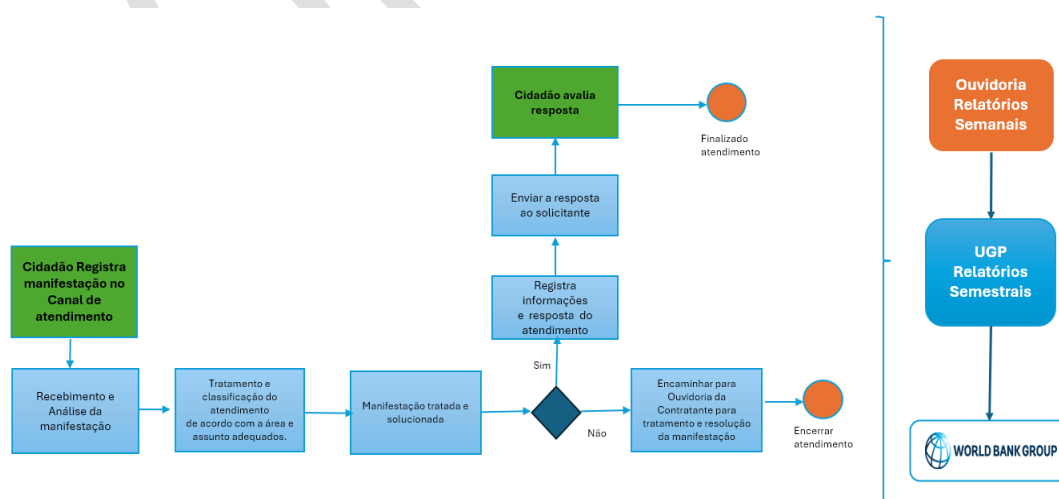
Assim, a integração entre o sistema de Rádio Escuta e a dinâmica do Programa PISTA NOVA, VIDA NOVA possibilitará ampliar os canais de escuta social, fortalecer o controle social sobre a execução das ações e consolidar a comunicação pública como instrumento estratégico para a melhoria da gestão e da prestação de serviços à população.

Dessa maneira, é possível conectar todos os envolvidos na Comunicação Pública e dar conhecimento do que está sendo destaque na imprensa, desde reclamações de ouvintes à divulgação da prestação de serviços.

- MECANISMO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

No que tange ao mecanismo de queixa a ser observado e implementado pelas empresas participantes do plano de execução do projeto, cada empresa contratada deverá operar um canal de atendimento aos cidadãos para receber solicitações, reclamações e denúncias relacionadas às obras que esteja realizando. Esse canal, sob responsabilidade de uma equipe de ação social e comunicação com as comunidades, será amplamente informado às populações das comunidades lindeiras e nas placas de sinalização das obras.

Figura 11 Fluxograma com o mecanismo de queixas – Contratadas



Fonte: Elaborado pelo autor.

Os atendimentos realizados por meio desse canal de atendimento deverão ser reportados pela supervisora, semanalmente, à equipe da Unidade Gestora do Projeto (UGP) para registro.

Solicitações, reclamações e denúncias que não possam ser resolvidas diretamente pela empresa contratada deverão ser comunicadas imediatamente à equipe da Unidade Gestora do Projeto para encaminhamento e resolução.

Tais medidas objetivam assegurar a transparência, a participação social e o respeito aos direitos humanos durante a execução do Programa PISTA NOVA, VIDA NOVA.

Esses mecanismos deverão ser acessíveis, sigilosos e amplamente divulgados, garantindo resposta adequada e em tempo razoável a todas as manifestações recebidas.

Além disso, as empresas deverão adotar políticas específicas de prevenção e enfrentamento a situações de assédio, em especial à violência sexual e a qualquer forma de discriminação ou violência contra a mulher, estabelecendo fluxos de atendimento humanizado, medidas de acolhimento e encaminhamento às autoridades competentes, sempre que necessário.

O sistema de ouvidoria e recebimento de queixa deverá contemplar:

- Canal de denúncia seguro, confidencial e de fácil acesso (telefone, e-mail, presencial e/ou plataforma digital), com a possibilidade de que a manifestação seja registrada de forma anônima;
- Registro formal de todas as ocorrências, com acompanhamento até sua resolução;
- Garantia de não retaliação aos denunciantes ou reclamantes;
- Treinamento das equipes quanto à prevenção e combate ao assédio e à violência, com foco na proteção de mulheres e grupos vulneráveis;
- Relatórios periódicos de monitoramento e avaliação das medidas adotadas.

Tais políticas visam não apenas o cumprimento da legislação vigente, mas também a promoção de um ambiente de trabalho ético, respeitoso e seguro, fortalecendo a confiança entre empresas, trabalhadores e comunidades impactadas pelo projeto.

As empresas e prestadores de serviços, ao receberem reclamações ou denúncias relacionadas a abuso e assédio sexual, deverão realizar uma triagem cuidadosa para garantir a relevância e procedência das informações. Após esta análise inicial, as denúncias são encaminhadas de forma prioritária para as autoridades especializadas competentes, que possuem os recursos e conhecimentos necessários para conduzir as investigações e tomar as medidas cabíveis, garantindo assim uma resposta eficaz e o acompanhamento dos casos.

Ao término do atendimento, deverá ser oportunizada ao cidadão a realização de pesquisa de satisfação, instrumento que permite avaliar a qualidade dos serviços prestados e contribuir para o aprimoramento contínuo das atividades.

A contratada também deve disponibilizar um mecanismo específico para registro de queixas por parte dos trabalhadores. Serão garantidas medidas adequadas para que trabalhadores diretos e contratados não sejam submetidos a qualquer forma de retaliação como resultado de qualquer queixa apresentada. O mecanismo irá garantir critérios de confidencialidade e permitir que sejam consideradas e resolvidas denúncias anônimas e seu funcionamento deve ser reportado à Supervisora e à UGP, responsáveis pelo seu monitoramento e reporte ao Banco.

9 MONITORAMENTO E PREPARAÇÃO DE RELATÓRIOS

O monitoramento, a avaliação e a comunicação das atividades frente às partes interessadas são elementos fundamentais para a estrutura do Programa de Engajamento das Partes Interessadas (PEPI), pois permitem a constante revisão e atualização das ações.

Para assegurar esse acompanhamento, serão estabelecidas rotinas periódicas de interação com as partes interessadas, a fim de identificar a necessidade de ajustes nas abordagens adotadas. Dessa forma, será possível delinear indicadores de desempenho, contemplando, entre outros aspectos:

- Quantidade de encontros realizados por tipo de parte interessada;
- Informações efetivamente compartilhadas;
- Grau de satisfação das partes interessadas com as interações;
- Proporção de reclamações respondidas e atendidas;
- Pendências e necessidades a serem supridas pelo Poder Público.

A comunicação do PEPI deverá ocorrer de forma assertiva e direcionada, considerando o meio mais adequado para cada grupo de atores, conforme o mapeamento de canais anteriormente definido. Nesse contexto, serão fortalecidos os canais de informação por meio das tecnologias disponíveis, respeitando as especificidades e o nível de habilidade digital de cada interlocutor.

O PEPI será revisado e atualizado periodicamente, de acordo com as demandas surgidas no decorrer da execução do Projeto. Para tanto, serão elaborados resumos semestrais e relatórios internos contendo registros de queixas públicas, consultas e incidentes relacionados, acompanhados das atas correspondentes e do status das ações corretivas e preventivas implementadas. Esses documentos serão compilados pela equipe responsável e encaminhados à alta gestão do Projeto.

Os resumos semestrais servirão como instrumento de avaliação tanto da quantidade quanto da natureza das manifestações recebidas, bem como da capacidade do Projeto em solucioná-las de maneira tempestiva e eficaz. Já as informações sobre as atividades de engajamento realizadas ao longo do ano poderão ser transmitidas às partes interessadas por diferentes meios, conforme as estratégias e formatos previamente estabelecidos.

Os indicadores de monitoramento e avaliação do Programa serão desenvolvidos para verificar, de forma sistemática, os resultados alcançados no atendimento às demandas das comunidades e na percepção dos beneficiários diretos, incluindo a análise crítica do próprio PEPI.

Como referência inicial, destacam-se alguns indicadores de satisfação, a serem aprimorados e expandidos ao longo da implementação do Projeto:

- Número de ações informativas realizadas;
- Taxa de reclamações e solicitações de informações respondidas no prazo estabelecido;
- Satisfação com o atendimento recebido pelos canais de recebimento de queixas;
- Proporção de participantes satisfeitos com eventos e palestras;
- Proporção de beneficiários satisfeitos com a divulgação das atividades e etapas do Projeto.

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

CONSULTA

