

Plano de Engajamento das Partes Interessadas (PEPI)

Projeto Multisetorial de Entrega de Serviços Salvador Social II (P172605)

ABRIL 2022

PRINCIPAIS SIGLAS E ABREVIATURAS

BIRD	Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (Banco Mundial)
BPIS	Boas Práticas Internacionais do Setor
CGM	Controladoria Geral do Município de Salvador
CNDI	Conselho Nacional de Idosos
COE-NCOV	Novo Corona Vírus
CONADE	Conselho Nacional de Pessoas com Deficiência
CRAS	Centros de Referência de Assistência Social
DASS	Diretivas de Meio Ambiente, Saúde e Segurança
EPI	Equipamento de Proteção Pessoal
ESF	Quadro Ambiental e Social
LAI	Lei de Acesso à Informação
LIMPURB	Empresa de Limpeza Urbana de Salvador
MGR	Mecanismo de Gestão de Reclamações
MGSA	Marco de Gestão Socioambiental
MNPR	Movimento Nacional da População de Rua
NAS	Norma Ambiental e Social
ODP	Objetivo e Desenvolvimento do Projeto
OGM	Ouvidoria Geral do Município
OMS	Organização Mundial da Saúde
OUVSUS	Ouvidoria Geral do SUS
PBC	Condições Baseadas em Desempenho
PEPI	Plano Preliminar de Engajamento das Partes Interessadas
PIAF	Programa Integrado de Assistência Familiar
PMS	Prefeitura Municipal de Salvador
SECOM	Secretaria Municipal de Comunicação
SEDUR	Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Urbanismo
SEFAZ	Secretaria Municipal da Fazenda
SEMGE	Secretaria Municipal de Gestão

SEMOB	Secretaria Municipal de Mobilidade
SEMPRE	Secretaria Municipal de Promoção Social e Combate à Pobreza
SEMUR	Secretaria Municipal da Reparação
SMED	Secretaria Municipal de Educação
SMS	Secretaria Municipal de Saúde
SPMJ	Secretaria Municipal de Políticas para Mulheres, Infância e Juventude
TCM	Tribunal de Contas dos Municípios do Estado da Bahia
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
Transalvador	Superintendência de Trânsito de Salvador
UGP	Unidade de Gerenciamento de Projetos
VBG	Violência Baseada em Gênero

Conteúdo

Conteúdo	4
1) Introdução/Descrição do Projeto.....	5
1.1. Descrição do Projeto.....	5
1.2. Riscos Ambientais e Sociais do Projeto Salvador Social II e Medidas de Mitigação	7
2) Atividades Anteriores de Envolvimento das Partes Interessadas.....	9
3) Identificação de Partes interessadas e análises.....	11
4) Programa de engajamento de Partes interessadas	12
4.1. Finalidade do Programa de Envolvimento das Partes Interessadas	12
4.2. Metodologia para engajamento com os partes interessadas	13
4.3. Estratégia proposta para divulgação de informações	13
4.4. Proposta de Estratégia para Consulta.....	15
4.1. Fases Seguintes do Projeto	17
5) Recursos e Responsabilidades para Implementação do Plano de Engajamento das Partes Interessadas	19
5.1. Recursos.....	19
5.2. Funções da gestão e responsabilidades.....	19
6) Mecanismo de Queixas	19
7) Monitoramento e Preparação de Relatórios	21
7.1. Participação das partes interessadas nas atividades de monitoramento	Erro! Indicador não definido.
7.2. Preparação de relatórios às partes interessadas.....	21

1) Introdução/Descrição do Projeto

1. Este Plano de Engajamento das Partes Interessadas (PEPI) é um dos instrumentos de gestão de riscos ambientais e sociais do Projeto Multisetorial Salvador Social II - P172605 (doravante designado por Projeto Salvador Social II). Este Projeto é a segunda fase do Projeto de Prestação de Serviços Multisetoriais Sociais de Salvador financiado pelo Banco Mundial e em andamento, que apoia os Planos Estratégicos de Salvador: “Uma nova cidade para um novo tempo 2017 a 2020” e “Um Novo futuro a gente constrói no presente 2021 a 2024.”
2. O objetivo do Projeto Salvador Social II é de dar continuidade à iniciativa da gestão municipal em aprimorar a prestação de serviços sociais, com ênfase em melhorias na eficiência do sistema de Saúde, na qualidade da Educação e na efetividade da Proteção Social. Serão consideradas atividades de resposta à pandemia COVID19, financiando-se os principais insumos de saúde e resposta da assistência social à população afetada.
3. Este PEPI está organizado em sete capítulos. O primeiro apresenta o escopo do Projeto Salvador Social II e seus riscos e impactos ambientais e sociais. O segundo descreve as atividades de envolvimento das partes interessadas anteriormente realizadas. O terceiro realiza a identificação de partes interessadas (partes afetadas e interessadas). O quarto descreve os objetivos do Programa de Envolvimento das Partes Interessadas, incluindo a estratégia para divulgação de informações e para consulta com as partes interessadas. O quinto capítulo descreve sinteticamente os recursos e responsabilidades para implementação das atividades de envolvimento das partes interessadas. O sexto apresenta o Mecanismo de Queixas do Projeto. O último aborda aspectos relacionados ao monitoramento e à preparação de relatórios sobre a implementação do Programa de Envolvimento das Partes Interessadas.

1.1. Descrição do Projeto.

4. O Projeto Salvador Social II tem dois componentes. O primeiro componente fornecerá apoio à implementação das principais ações estratégicas do Município nos três setores sociais: Saúde, Educação e Promoção Social. O segundo componente prestará assistência técnica às Secretarias Municipais responsáveis pelo cumprimento das metas acordadas e à Casa Civil, para desempenhar papéis críticos na coordenação e liderança da política e gestão transversais da administração municipal.
 - a) **Componente 1 - Condições Baseadas em Desempenho (PBCs)**, com custo estimado de US\$120 milhões, composto por três subcomponentes: Saúde, Educação e Promoção Social. Objetiva desenvolver ações para o atingimento de metas e indicadores estabelecidos pelo ente público a partir dos programas prioritários do governo, integrantes do PPA 2018-2021 e 2022-2025 relacionados às respectivas áreas.
 - i. **Subcomponente 1.1: Saúde.** Este subcomponente apoiará a seguinte capacidade e fortalecimento da prestação de serviços de saúde: 1.3.1) Redução da Proporção de internações por condições sensíveis à Atenção Primária; e 1.3.2) Resposta à emergência sanitária COVID-19 e fortalecimento da vigilância sanitária municipal.

- ii. **Subcomponente 1.2: Educação.** Este subcomponente apoiará os esforços da Secretaria Municipal de Educação (SMED) na implementação de estratégias para combater a distorção idade-série nos anos finais na rede escolar municipal de Salvador.
- iii. **Subcomponente 1.3: Promoção Social.** Este subcomponente fornecerá apoio à SEMPRES para continuar melhorando a eficiência dos serviços sociais em três áreas principais de resultados: 1.1.1) fortalecimento da integração e coordenação multissetorial do gerenciamento de casos de famílias em situação de extrema pobreza e promoção do desenvolvimento humano; 1.1.2) consolidação do Cadastro Único para aumentar a cobertura de grupos vulneráveis e ser usado como uma ferramenta de gerenciamento e planejamento; e 1.1.3) melhorar o acesso a serviços de média e alta complexidade de redes especiais de proteção social.

Igualdade de gênero. O subcomponente também terá um forte foco na igualdade de gênero por meio da qualificação de serviços para mulheres, expandindo os serviços preventivos e promovendo a igualdade de gênero. As atividades apoiarão a integração de serviços e intervenções entre as áreas de assistência social, saúde, educação e políticas para as mulheres, estabelecendo a convergência de ofertas, fornecendo treinamento para assistentes sociais e resultando em empoderamento e enfrentamento da violência contra as mulheres, com vistas a consolidar uma rede unificada e coordenada. Esta área será monitorada por mulheres vítimas de violência doméstica, atendidas pelo Serviço de Proteção Familiar e Individual e Cuidados Especializados (PAEFI).

- b) **Componente 2 - Assistência Técnica corresponde à operação de apoio às ações de fortalecimento institucional e modernização do serviço público** (Custo estimado US\$ 5 milhões). Composto por quatro subgrupos: saúde, educação, promoção social e controle. Este Componente prestará assistência técnica para fortalecer a capacidade das três Secretarias Municipais responsáveis por cumprir as metas acordadas ao abrigo do Componente 1 (Saúde, Educação e Promoção Social), bem como para a Casa Civil da prefeitura, que desempenhará papéis críticos na coordenação e liderança da agenda de políticas transversais do governo municipal, o TCM, a CGM, a Ouvidoria e a área de licitações. As atividades de assistência técnica apoiarão a consecução dos ODPs por meio da inclusão de ações e medidas complementares às metas dos PBCs. Este Componente financiará serviços de consultoria e não consultoria, equipamentos, materiais e custos operacionais. Atividades específicas a serem financiadas serão selecionadas pela administração municipal, seguindo critérios pré-acordados para implementação do Projeto. Essas atividades serão detalhadas em até trinta dias após a efetividade do Projeto.

- 5. **Cobertura geográfica do Projeto.** O Projeto Salvador Social II atenderá geograficamente o Município de Salvador e sua área metropolitana.
- 6. **Beneficiários do Projeto.** Os beneficiários continuarão sendo a população geral da região metropolitana de Salvador que utiliza serviços públicos de educação, saúde e promoção social ofertados pelo município. Na saúde, o Projeto Salvador Social II beneficiará diretamente cerca de 70% da população da cidade que não possui seguro de saúde privado. Na educação, os beneficiários diretos incluem 18.672 estudantes atualmente matriculados em creches e pré-escolas municipais, além de 101.202 estudantes em escolas primárias municipais. Na

promoção social, os principais beneficiários são as famílias registradas como pobres ou extremamente pobres no banco de dados do Cadastro Único do município que a SEMPRE alcançará através de intervenções direcionadas, incluindo o Programa Integrado de Assistência Familiar (PIAF).

7. **Responsabilidade pela implementação do Projeto Salvador Social II e do presente PEPI.** O projeto será implementado dentro de acordos institucionais semelhantes aos da primeira fase, ainda em andamento. A Coordenação Geral continuará na Casa Civil, com o apoio de uma Unidade de Gerenciamento de Projetos (UGP). As agências executoras também permanecerão sendo: (i) Secretaria Municipal de Saúde – SMS; (ii) Secretaria Municipal de Educação – SMED; (iii) Secretaria Municipal de Promoção Social e Combate à Pobreza – SEMPRE. A UGP contará com recursos e profissionais qualificados e necessários para o gerenciamento dos riscos e impactos ambientais, sociais e de saúde e segurança do trabalho ao longo da implementação do Projeto. Estes aspectos serão detalhados durante a elaboração do Marco de Gestão Ambiental e Social do Projeto (MGAS). O desenvolvimento das atividades deste PEPI será coordenado pela UGP em colaboração estreita com as agências executoras.

1.2. Riscos Ambientais e Sociais do Projeto Salvador Social II e Medidas de Mitigação

8. **O risco ambiental do Projeto Salvador Social II foi classificado como sendo Substancial.** Esta classificação é devida principalmente, aos desafios enfrentados quer no manuseio e descarte de resíduos de saúde, quer para garantir condições adequadas de saúde e segurança ocupacional para os trabalhadores municipais da saúde sob as condições críticas criadas pela Pandemia do COVID-19.
- O subcomponente 1.1 (Saúde) inclui inúmeras atividades para a consolidação do sistema de saúde de Salvador, podendo incluir aquisição de equipamentos para unidades de saúde e pequenas reformas das unidades de saúde. Essas atividades apresentam riscos ambientais limitados e gerenciáveis. As obras podem causar impactos ambientais localizados e temporários. A operação das unidades de saúde pode representar riscos em potencial para os profissionais de saúde e a comunidade devido à geração de resíduos infectados e perigosos. Os novos riscos criados pela pandemia do COVID-19 e a inclusão de atividades específicas relacionadas à emergência de saúde do COVID-19 são o fator determinante da classificação de risco.
 - Esses riscos estão associados ao possível manuseio, transporte, armazenamento e disposição inadequada de resíduos médicos gerados nas unidades de saúde, principalmente durante a Pandemia; possível manuseio inadequado de produtos químicos e equipamentos perigosos usados em tratamentos, incluindo unidades de terapia intensiva que podem contaminar os profissionais de saúde e os membros da comunidade local; escassez ou uso inadequado de equipamento de proteção individual (EPI); falta de experiência e pouca capacitação dos profissionais de saúde, resultando na implementação deficiente de protocolos de saúde e segurança. Esses riscos são considerados substanciais, à luz do contexto atual, com grandes volumes de resíduos com risco biológico e carecem de equipamento de proteção pessoal (EPI).

- Já os riscos ambientais associados ao Subcomponente 1.2 (Educação), ao Subcomponente 1.3 (Promoção Social) e ao Componente 2 (Assistência Técnica) são predominantemente baixos.
9. Para garantir que as medidas mitigadoras sejam bem documentadas e que todos os riscos ambientais potenciais sejam cobertos e adequadamente gerenciados e monitorados, o Mutuário preparará e divulgará um Marco de Gestão Ambiental e Social (MGAS) de acordo com o Quadro Ambiental e Social (ESF pelas suas siglas em inglês) do Banco Mundial, Diretivas de Meio Ambiente, Saúde e Segurança (DASS), Boas Práticas Internacionais do Setor (BPIS) e as diretrizes COVID-19 da Organização Mundial de Saúde (OMS) dentro de um mês após a efetividade do projeto.¹
 10. **O risco social do Projeto Salvador Social II foi classificado como moderado.** Atividades de assistência técnica, como estudos, desenvolvimento de estratégias, protocolos e ferramentas; compra de equipamentos; treinamentos; implementação de tecnologias da informação e comunicação; obras de reforma para melhorar os serviços de educação, proteção social e saúde, educação e proteção social, incluindo o apoio às respostas do COVID 19, como alugar abrigos (hotéis, etc.) para acomodações temporárias de famílias que aguardam assistência de emergência e precisam de isolamento social, transferência de renda para aumentar a renda em programas já estabelecidos há muito tempo; não impõem impactos diretos, negativos, permanentes ou irreversíveis e acarretam riscos sociais previsíveis e gerenciáveis.
 11. Os riscos sociais do projeto estão relacionados a: (i) a possibilidade de que ferramentas, procedimentos e processos para alcançar grupos desfavorecidos ou vulneráveis com perspectiva de gênero não sejam bem-sucedidos; e (ii) comunicação fraca, incluindo a falta de mensagens-chave em relação aos benefícios relacionados aos objetivos gerais do projeto e aos específicos da resposta do COVID 19, incluindo critérios e direitos de elegibilidade dos beneficiários e responsabilidades nos programas de proteção social. Particularmente relacionado à resposta do COVID -19, implementação de tecnologias de informação e comunicação para enfrentar os desafios do COVID-19, no setor de saúde e apoio às famílias pobres, pode se beneficiar de medidas personalizadas para garantir que sejam socialmente responsivas e tenham resultados positivos.
 12. O próprio desenho do projeto contém medidas de prevenção e mitigação da maioria desses riscos sociais, pois:

¹ O Marco de Gestão Ambiental e Social (MGAS) incluirá a avaliação das barreiras sociais remanescentes para garantir o cumprimento da Diretiva do Banco Mundial para lidar com riscos e impactos em indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis. A avaliação descreverá e analisará os seguintes aspectos principais: (a) o fosso digital e os desafios enfrentados pelos povos vulneráveis no acesso e uso da Tecnologia da Informação e Comunicação, incluindo ferramentas baseadas na Internet (como as duas novas unidades de registro móvel do Cadastro Único, que agora estão em operação sob os serviços de proteção social) registrar e se beneficiar das atividades do projeto. As evidências mostram que há diminuição do acesso à Internet e às tecnologias, incluindo analfabetismo de computadores e celulares para pessoas pobres urbanas, pessoas com deficiência e populações rurais. Além da conexão à Internet e da falta de dispositivos de TIC, essas barreiras incluem a falta de necessidades da comunidade no design de ferramentas de TIC; (b) Características sociais relevantes: representatividade demográfica das minorias sociais, composição familiar, níveis de renda, redes sociais e organização comunitária, participação e liderança na tomada de decisões e resolução de conflitos, disponibilidade de serviços e confiança nas instituições do estado, padrões de acessibilidade e mobilidade; (c) Padrões de exclusão social baseados em bases raciais, étnicas, linguísticas ou religiosas ou de discriminação.

- a. tem como beneficiários primários aos grupos sociais pobres, mais desfavorecidos e vulneráveis do Município de Salvador;
- b. financiará estudos específicos, diagnósticos, desenvolvimento e implementação de mapas, estratégias e protocolos de pobreza que terão como objetivo melhorar a focalização das atividades junto aos grupos sociais mais desfavorecidos e vulneráveis;
- c. adotará estratégias de busca ativa e promoção da inclusão de pessoas extremamente pobres, populações mais vulneráveis que vivem em áreas propensas a risco de desastres, sem-teto, idosos e deficientes, mulheres chefes de família, pais- e mães-solo com crianças na família, vítimas de violência, populações tradicionais e pessoas que se autoidentificam como indígenas;
- d. estenderá os esforços de capacitação a toda a rede municipal de prevenção e combate à violência baseada em gênero (VBG), incluindo os serviços e profissionais de educação e saúde e prevendo ainda (i) o apoio técnico à preparação de um protocolo intersetorial para identificação e encaminhamento de vítimas da VBG, (ii) o fortalecimento do comitê municipal de gênero intersectorial, (iii) a realização de estudos sobre os impactos sociais e econômicos da VBG no município, (iv) a avaliação de impacto das ações e programas municipais de prevenção e combate à VBG e (v) o treinamento de profissionais municipais sobre tópicos relacionados à prevenção de VBG e à promoção da igualdade de gênero;
- e. proverá através dos 28 CRAS serviços – incluindo transferência de renda ou alimentos – às famílias carentes de maneira integrada entre os prestadores de serviços da rede de assistência social; e,
- f. conterà um plano de comunicação adequado sobre medidas para os serviços de educação, saúde e assistência social, incluindo medidas a serem usadas na resposta ao COVID 19.

2) Atividades Anteriores de Envolvimento das Partes Interessadas

- 13. A divulgação das atividades sobre saúde, educação e promoção social do Projeto atual se faz pelo site da Casa Civil, com carro de som, panfletos e outros que surgirem como necessário no decorrer da implementação do Projeto.
- 14. Com relação as atividades de resposta ao COVID 19 Com o decreto n 32.288 de 25 de março de 2020, a Prefeitura Municipal de Salvador cria o Centro de operações de emergência em saúde pública, sob a responsabilidade da Secretaria Municipal de Saúde – SMS, para resposta ao novo Corona Vírus (COE-NCOV). Lei Municipal nº 9.517 de 30/03/2020 - Criação do Comitê de Integração Institucional, que tem por finalidade centralizar a tomada de decisões, integrar e alinhar as ações governamentais de enfrentamento dos problemas decorrentes da pandemia do coronavírus, com vistas a prevenir, dar assistência à população e minimizar os impactos resultantes da situação de emergência, composto por diversos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, presidido diretamente pelo Prefeito Municipal. Comissões de operações de emergência também foram criadas nas diversas Secretarias, com suas devidas

interfaces a exemplo da SEMPRES, Educação, SEDUR, Casa Civil, SEFAZ, SEMOB, Transalvador.

15. Assim, o COE-NCOV vem executando ações relacionados ao Eixo 3 – Comunicação de Risco do Plano do Plano de Contingência com uma forte e sistemática divulgação de informação e engajamento intergovernamental e não governamental com relação ao enfrentamento da pandemia. As ações estão sendo executadas levando em consideração o nível de risco de transmissão do vírus juntamente com outras medidas de distanciamento e isolamento social. Assim as reuniões presenciais com grandes audiências têm sido substituídas por estratégias virtuais e de mídia para informar e engajar as partes interessadas. As outras medidas são de isolamento social e incluem suspensão de aulas em estabelecimentos de ensino, restrição de mobilidade, suspensão de atividades comerciais públicas e privadas.
16. O Eixo 3 – Comunicação de Risco do Plano atende diferentes níveis de resposta e demandas dos diferentes grupos e a Prefeitura Municipal de Salvador já vem trabalhando com:
 - a) Um hotsite com orientações sobre o coronavírus <http://www.informe.salvador.ba.gov.br/coronavirus> foi lançado no dia 16/03/2020. A iniciativa visa facilitar e agilizar o acesso a conteúdo oficiais e atualizados sobre a circulação do vírus e, especialmente, as ações da PMS focadas na prevenção, assistência e diagnóstico de casos. Criado o Assistente Virtual Jana (assistentevirtual.salvador.ba.gov.br/coronavirus) para ajudar a população a esclarecer dúvidas em relação ao coronavírus. A plataforma disponibiliza um questionário com perguntas sobre sintomas e orienta como proceder, bem como o Disque SSA Coronavírus (160) para esclarecer dúvidas da população e receber denúncias de estabelecimentos que estão ignorando os decretos municipais. É utilizado também o APP Coronavirus-SUS. Ainda há três canais pelos quais os interessados podem obter informações oficiais, abrangentes e em tempo real sobre as pandemias: o site “Saúde sem Fake News” (www.saude.gov.br/fakenews) e o número de telefone gratuito da Ouvidoria do SUS (OUVSUS) - Disque Saúde 136.
 - b) Campanha de utilidade pública, alertando a população sobre a necessidade de medidas protetivas e anúncio das ações da Prefeitura para combater a pandemia. Meios utilizados: painéis digitais nas principais avenidas; outdoors (simples, duplos e triplos); busdoor - adesivos em grande parte da frota de ônibus; Bustv com vinhetas dentro dos ônibus; Painéis espalhados pela cidade; Anúncios em jornais; impulsionamento digital; anúncios nas principais redes de televisão em horário nobre; anúncios em rádio; banners informativos nos principais sites; carros de som circulando nos principais bairros da cidade; / Painéis informativos nas comunidades carentes.
 - c) uma campanha digital por meio dos perfis em redes sociais e páginas oficiais da PMS, com o objetivo de ampliar a circulação de informações corretas para a população. Vídeos de entrevistas com especialistas, infográficos e ilustrações didáticas serão postados diariamente. O apoio dos seguidores no compartilhamento de recomendações corretas e atualizadas é fundamental para ajudar a combater notícias falsas que circulam na Internet;
 - d) diversos protocolos que foram construídos para atender a emergência mundial, dirigidos aos profissionais de saúde e o Boletim diário com a situação epidemiológica disponíveis no site [<http://www.informe.salvador.ba.gov.br/coronavirus> e www.saude.salvador.ba.gov.br/vigilancia-sanitaria/informacoes];

- e) atendimento à imprensa (escrita/falada) é feito sempre por intermédio da SECOM Secretaria de comunicação da Prefeitura Municipal de Salvador;
 - f) projeto de orientação para os usuários dos transportes públicos, com adequação dos ônibus / aplicativo KIM / utilização dos Planos inclinados / Travessia Ribeira/ Plataforma / Suspensão da Zona azul / Suspensão de atendimento presencial na Transalvador / Suspensão de projetos ruas de lazer / Fiscalização;
 - g) a divulgação diária da situação epidemiológica da doença no Município e a ênfase para o esclarecimento quanto a definição de caso suspeito é fundamental para evitar o pânico entre profissionais de saúde e população, evitando também atos de xenofobia e de “bullying”;
 - h) na utilização de canais bidirecionais para o compartilhamento de informações públicas, com o estabelecimento de linhas diretas (através do Disque Saúde 136, do canal de chat da OUVSUS e do APP Coronavírus-SUS).
17. Neste contexto de divulgação de informação e engajamento amplos das atividades de fortalecimento dos serviços de educação, saúde e proteção social, incluindo o enfrentamento da pandemia COVID 19, uma versão preliminar do PEPI foi preparada e publicada no site da Casa Civil, (<http://casacivil.salvador.ba.gov.br/>), no dia 15 de julho de 2020, sendo alimentado na implementação do Projeto, atualizado e publicado novamente. Os comentários recebidos foram analisados e incorporados na revisão do documento preliminar e incorporados na presente versão.

3) Identificação de Partes interessadas e análises

18. As partes interessadas do Projeto Salvador Social II são classificadas de acordo com as definições previstas na Norma Ambiental e Social 10 Envolvimento das Partes Interessadas e Divulgação de Informação do Banco Mundial, que distingue entre:
- a. Partes afetadas – i.e., indivíduos, grupos sociais ou outras entidades que são impactados ou provavelmente afetados na área de influência do projeto que são diretamente influenciadas (real ou potencialmente) pelo projeto, que são direta ou indiretamente, positiva ou adversamente, pelo projeto e/ou foram identificadas como as mais suscetíveis aos impactos do projeto e que precisam estar intimamente envolvidos na identificação desses impactos, bem como na tomada de decisões sobre as medidas de mitigação deles (também conhecidos como "partes afetadas");
 - b. Outras partes interessadas – i.e., indivíduos, grupos sociais ou outras entidades que podem ter interesse no projeto ("outras partes interessadas") e que têm o potencial de influenciar os resultados do projeto de qualquer forma Incluem indivíduos ou grupos, cujos interesses podem ser afetados pelo projeto; e,
 - c. Grupos Vulneráveis – i.e., as pessoas ou grupos sociais que podem ser desproporcionalmente impactadas ou ainda mais prejudicadas pelo Projeto em comparação com outros grupos devido ao seu status vulnerável, incluindo seu gênero, e que podem exigir esforços especiais de engajamento para garantir sua

representação igual na consulta e no processo de tomada de decisão associado ao projeto.

19. Destacam-se entre as partes afetadas do Projeto Salvador Social II a população da região metropolitana de Salvador que utiliza serviços públicos de saúde, educação, e promoção social. Na saúde, o Projeto proposto beneficiará diretamente cerca de 70% da população da cidade que não possui seguro de saúde privado. Na educação, os beneficiários diretos do projeto proposto incluem 18.672 estudantes atualmente matriculados em creches e pré-escolas municipais, além de 101.202 estudantes em escolas primárias municipais. Na assistência social, os principais beneficiários visados são as famílias registradas como pobres ou extremamente pobres no banco de dados do Cadastro Único do município para as quais a SEMPRE alcançará através de intervenções direcionadas, incluindo o Programa Integrado de Assistência Familiar (PIAF).
20. Entre as outras partes interessadas no Projeto Salvador Social II, incluem-se a população em geral da cidade o público em geral, a imprensa, as instâncias governamentais dos três níveis (federal, estadual e municipal), entidades da sociedade civil organizada, entidades de classe e o setor privado. A nível do governo federal, destacam-se os Ministérios, da Saúde, da Educação, da Cidadania, do Meio ambiente, da Economia, da Mulher, da família e dos direitos humanos. No governo estadual, destacam-se as Secretarias da Saúde, da Educação, da Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social, de Meio Ambiente, de Promoção da Igualdade Racial, Política para as mulheres. No governo municipal, além das agências implementadora e executoras do projeto (Casa Civil e Secretarias de Saúde, Educação e Promoção Social) também se incluem a SEMGE, a SEMUR, a SPMJ, a LIMPURB. Finalmente, entre as organizações não governamentais, destacam-se as associações profissionais de trabalhadores em saúde, educação e promoção social, instituições não governamentais relacionadas, empresas privadas provedoras de serviços; fornecedores de bens e serviços que serão adquiridos com o apoio do Projeto; sindicatos e conselhos de representação dos trabalhadores saúde, educação e assistência social; as entidades representativas de grupos sociais vulneráveis (moradores de rua, favelas, mulheres, idosos, etc.).
21. Entre os grupos vulneráveis, incluem-se: mulheres, jovens, crianças, idosos, pessoas com deficiência, comunidades tradicionais e pessoas que se auto identificam como indígenas. Adicionalmente, destacam-se: a) pessoas com acesso limitado ou inexistente a tecnologias; b) pessoas que vivem nas ruas; c) trabalhadores domésticos informais com menor renda *per capita* e cuja sobrevivência depende exclusivamente da manutenção de seu horário de trabalho; d) pessoas que vivem em “favelas”; e) pessoas que residem em regiões com acesso precário ou escasso a serviços de saúde, educação ou proteção social; f) pessoas com deficiência; g) mulheres em situação de vulnerabilidade econômica e social, (chefes de família, com crianças ou gestantes); h) refugiados e imigrantes ilegais; e i) população carcerária.

4) Programa de engajamento de Partes interessadas

4.1. Finalidade do Programa de Envolvimento das Partes Interessadas

22. O Projeto Salvador Social II foi preparado seguindo as previsões do Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial. O PEPI foi preparado de acordo com os princípios e requerimentos da Norma Ambiental e Social 10 (Envolvimento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações). Por estes princípios e requerimentos, o Programa de Envolvimento das Partes Interessadas tem por objetivo geral promover o engajamento das partes interessadas, assegurando uma colaboração fluida entre os executores das atividades apoiadas pelo Projeto e as partes interessadas de modo a minimizar e/ou mitigar os riscos ambientais e sociais relacionados às atividades propostas do Projeto e a assegurar a transparência e o sucesso de sua implementação.

23. Seus objetivos específicos são:

- a. Definir os processos e procedimentos que a UGP deverá seguir para prover às partes interessadas, informação relevante sobre as atividade do Projeto, de modo permanente e em forma que seja compreensível e acessível a todos os públicos;
- b. Definir os processos e procedimentos que a UGP deverá seguir para consultar as partes interessadas de uma maneira culturalmente apropriada, livre de manipulação, interferência, coerção, discriminação e intimidação;
- c. Definir como será operacionalizado o Mecanismo de Queixas que será disponibilizado – durante toda o período de implementação do projeto – às partes interessadas e ao público em geral para receber e facilitar a resolução de tais dúvidas e queixas;
- d. Definir como se dará o monitoramento do processo de engajamento das partes interessadas no Projeto e a participação das partes interessadas no mesmo.

4.2. Metodologia para engajamento com os partes interessadas

24. Para atender às abordagens das melhores práticas, o projeto aplicará os seguintes princípios no processo de engajamento com as partes interessadas:

- a) **Consultas durante o ciclo de vida do projeto:** consultas públicas serão organizadas durante todo o ciclo de vida do projeto, realizadas de maneira aberta, livre de manipulação externa, interferência, coerção ou intimidação;
- b) **Participação e feedback informados:** as informações serão fornecidas e amplamente distribuídas entre todas as partes interessadas em formato apropriado; serão fornecidas oportunidades para comunicar o feedback das partes interessadas, analisar e abordar comentários e preocupações;
- c) **Inclusão e sensibilidade:** a identificação das partes interessadas é realizada para apoiar melhores comunicações e construir relacionamentos efetivos. O processo de participação do projeto é inclusivo. Todas as partes interessadas serão sempre incentivadas a se envolverem no processo de consulta. Acesso igual à informação será fornecido a todas as partes interessadas. A sensibilidade às necessidades das partes interessadas é o princípio basilar da seleção dos métodos de envolvimento. Atenção especial deverá ser dada a grupos vulneráveis.

4.3. Estratégia proposta para divulgação de informações

25. **Divulgação de informação do projeto.** A divulgação de informação do Projeto será realizada a través da sua incorporação no site da Casa Civil, (<http://casacivil.salvador.ba.gov.br/>),

incluindo como for relevante no marco das atividades de comunicação em andamento, e de acordo com as seguintes orientações sobre partes interessadas visados, informação a divulgar, métodos e períodos de divulgação.

26. Responsabilidade institucional sobre a implementação do PEPI. A PMS é a instituição responsável pela implementação das atividades propostas na estratégia de divulgação de informações deste PEPI, que será iniciada durante a implementação do Projeto, como segue:

Público Alvo	Lista da informação a ser divulgada	Métodos e períodos propostos
Partes afetadas		
Beneficiários do Projeto, que são grupos vulneráveis: Na saúde, de 70% da população da cidade que não possui seguro de saúde privado. Educação, os 18.672 estudantes atualmente matriculados em creches e pré-escolas municipais, além de 101.202 estudantes em escolas primárias municipais. Na Promoção social, as famílias registradas como pobres ou extremamente pobres no banco de dados do Cadastro Único do município	<ul style="list-style-type: none"> • Escopo de atividades apoiadas pelo Projeto por setor • Impactos ambientais e sociais e medidas mitigadoras incluídos no MGAS • Estratégia de engajamento prevista no PEPI • Mecanismo de Queixas (canais de acesso e procedimentos padronizados) 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicação na web site da Casa Civil (http://casacivil.salvador.ba.gov.br/) • Publicação no Site das Secretarias de Educação, Saúde e Promoção Social
Partes interessadas		
Público em geral (incluindo imprensa e meios de comunicação de massa)	<ul style="list-style-type: none"> • Escopo de atividades apoiadas pelo Projeto por setor • Impactos ambientais e sociais e medidas mitigadoras incluídos no MGAS • Estratégia de engajamento prevista no PEPI • Mecanismo de Queixas (canais de acesso e procedimentos padronizados) • Relatórios de monitoramento da gestão ambiental e social do Projeto 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicados para imprensa • Avisos públicos • Continuidade a campanha de utilidade pública em andamento pela PMS em locais públicos. • Publicação na Web site da Casa Civil (http://casacivil.salvador.ba.gov.br/) • Publicação no site específico e todos os canais de informações e reclamações para o COVID 19 http://www.informe.salvador.ba.gov.br/coronavirus/ • Publicação no Site das Secretarias de Educação, Saúde e Assistência Social
A nível de governo federal: Ministérios, da Saúde, da Educação, da Cidadania, do Meio ambiente, da Economia, da Mulher, da família e dos direitos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Escopo de atividades apoiadas pelo Projeto por setor • Impactos ambientais e sociais e medidas mitigadoras incluídos no MGAS • Estratégia de engajamento prevista no PEPI 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões, se necessário, de consulta na preparação da estratégia para grupos vulneráveis, incluindo comunicação.
A nível de governo estadual: Secretarias da Saúde, da Educação,		<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões, se necessário, de consulta na preparação da

Público Alvo	Lista da informação a ser divulgada	Métodos e períodos propostos
da Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social, de Meio Ambiente, de Promoção da Igualdade Racial, Política para as mulheres	<ul style="list-style-type: none"> Mecanismo de Queixas (canais de acesso e procedimentos padronizados) Estratégia de gestão para grupos vulneráveis, incluindo comunicação. 	estratégia para grupos vulneráveis, incluindo comunicação.
Organizações não governamentais: associações profissionais dos trabalhadores em educação, assistência social e saúde; instituições de pesquisa científica e a rede de suporte laboratorial; as empresas privadas provedoras de serviços de saúde e complementares; os fornecedores de equipamentos e suprimentos médicos que serão adquiridos com o apoio do projeto; sindicatos e conselhos de representação dos trabalhadores da saúde [tais como: os Conselhos Federal e Regional de: Medicina, Enfermagem, Farmacêutica, Psicologia, Fisioterapia, Nutrição, Serviço Social, entre outros profissionais de saúde)]; as entidades representativas de grupos sociais vulneráveis [tais como o Conselho Nacional de Idosos (CNDI); O Conselho Nacional de Pessoas com Deficiência (CONADE) e o Movimento Nacional da População de Rua (MNPR)]; e outras entidades representativas de grupos minoritários.	<ul style="list-style-type: none"> Escopo de atividades apoiadas pelo Projeto por setor Impactos ambientais e sociais e medidas mitigadoras incluídos no MGAS Estratégia de engajamento prevista no PEPI Mecanismo de Queixas (canais de acesso e procedimentos padronizados) Estratégia de gestão para grupos vulneráveis, incluindo comunicação Relatórios de monitoramento da gestão ambiental e social do Projeto 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões, se necessário, de consulta na preparação da estratégia para grupos vulneráveis, incluindo comunicação. Publicação na Web site da Casa Civil (http://casacivil.salvador.ba.gov.br/)

4.4. Proposta de Estratégia para Consulta

27. Para o processo consultivo deste projeto, A UGP - juntamente com Secretarias executoras do Projeto – será responsável pela revisão e conclusão das seguintes propostas de tópico de consulta, método e partes interessadas visados, para garantir a participação e feedback dos partes interessadas durante a implementação do Projeto:

Tópico da consulta / mensagem	Método	Partes interessadas visados
Plano de Envolvimento das Partes Interessadas e Documentos do Projeto	<ul style="list-style-type: none"> Os documentos estarão disponíveis para consulta e feedback permanente no site da Casa Civil 	<ul style="list-style-type: none"> População em geral do Município de Salvador. Principais partes interessadas, governos federal, estadual e

Tópico da consulta / mensagem	Método	Partes interessadas visados
	<p>(http://casacivil.salvador.ba.gov.br/)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicação no site específico e todos os canais de informações e reclamações para o COVID 19 http://www.informe.salvador.ba.gov.br/coronavirus/ • Publicação no Site das Secretarias de Educação, Saúde e Promoção Social • As principais partes interessadas receberão uma notificação por e-mail e serão incentivadas a fornecerem feedback. 	<p>municipal. Entidades que representam grupos vulneráveis e representantes de profissionais de saúde.</p>
<p>Marco de Gestão Ambiental e Social, incluindo a Estratégia de Gestão para Grupos Vulneráveis, Marco de Procedimentos Laborais, Protocolos de Saúde da Comunidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Os documentos estarão disponíveis para consulta e feedback permanente num espaço dedicado para o projeto no site da Casa Civil (http://casacivil.salvador.ba.gov.br/) • Publicação no site específico e todos os canais de informações e reclamações para o COVID 19 http://www.informe.salvador.ba.gov.br/coronavirus/ • Publicação no Site das Secretarias de Saúde, Educação e Promoção Social 	<ul style="list-style-type: none"> • População da Região Metropolitana de Salvador, Governos municipal • Setor privado • Trabalhadores de saúde permanentes ou temporários • Organizações Não-Governamentais e outros citados no ponto de partes interessadas.
<p>Relatórios de Monitoramento da Gestão de Riscos Ambientais e Sociais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Os documentos estarão disponíveis para consulta e feedback permanente num espaço dedicado para o projeto no site da Casa Civil (http://casacivil.salvador.ba.gov.br/) 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualquer cidadão poderá fazer manifestações (pedidos de informação, sugestões, reclamações, denúncias ou elogios) sobre o Projeto através do Mecanismo de Gestão de Reclamações do Projeto: Cartazes em todas as unidades da SMS, SMED e SEMPRE, financiadas pelo projeto, com QR Code para consulta do MGAS e PEPI e e-mail e WhatsApp, do Projeto, como instrumentos para receber reclamação do projeto. • nos canais da Ouvidoria Geral do Município de Salvador. http://www.ouvidoria.salvador.ba.gov.br/

28. Realização de reuniões, consultas durante a etapa de propagação da COVID 19. Todas as reuniões, referidas também como consultas, devido a situação da propagação da COVID19, não deverão ser adiadas, mas sim projetadas para serem adequadas ao objetivo de garantir consultas eficazes e significativas. Nas situações em que os meios de comunicação disponíveis são considerados inadequados para as consultas necessárias com as partes interessadas e o risco de disseminação do vírus é muito alto, seria necessário reagendar a atividade do projeto relacionada para mais tarde. Outras considerações incluem:

- a) Deverá se evitar grandes reuniões sob todas as circunstâncias e minimizar a interação direta entre as agências do projeto e os beneficiários / pessoas afetadas.
- b) Workshops e reuniões da comunidade devem ser substituídos por sessões de discussão menores (por exemplo, reuniões e discussões de grupos focais) que devem ser realizadas por meio de canais on-line, incluindo reuniões webex, zoom e Skype.
- c) Onde grandes reuniões e workshops não podem ser evitados, eles também podem assumir uma forma virtual, sem que os participantes se reúnam fisicamente. Existem várias ferramentas de comunicação online que podem ser usadas para criar um workshop virtual, como webex, Skype ou reuniões de áudio.
- d) Um formato sugerido pode incluir as seguintes etapas: a) registro virtual de participantes: Isso pode ser feito online; b) distribuição dos materiais do workshop para os participantes, incluindo agenda, documentos do Projeto, apresentações, questionários e tópicos de discussão – que podem ser distribuídos on-line para os participantes; c) revisão dos materiais de informação distribuídos: os participantes recebem uma duração programada para isso, antes de qualquer discussão sobre as informações fornecidas; d) discussão, coleta de feedback e compartilhamento: os participantes podem ser organizados e designados para diferentes grupos de tópicos, equipes, desde que concordem com isso; e) conclusão e resumo: o presidente do workshop resumirá a discussão e as conclusões do workshop virtual e o compartilhará eletronicamente com todos os participantes.
- e) Nas situações em que a interação on-line é desafiadora, as informações podem ser disseminadas por meio da plataforma digital (quando disponível) como Facebook, Twitter, grupos de WhatsApp, links/sites de projetos e meios tradicionais de comunicação (TV, jornal, rádio, telefonemas e e-mails)), com uma descrição clara dos mecanismos para fornecer feedback via correio tradicional e/ou linhas telefônicas dedicadas. Todo meio de comunicação deve garantir o fechamento do loop de feedback, fornecendo claramente o endereço de retorno (como o endereço de e-mail criado especificamente com a finalidade de gravar de volta).

4.5. Proposta de estratégia para incorporar a visão dos grupos vulneráveis

Para incorporar os pontos de vista dos grupos vulneráveis ou desfavorecidos serão disponibilizados, durante toda a duração do Projeto, Cartazes em todas as unidades da SMS, SMED e SEMPRE, financiadas pelo projeto, com divulgação do Projeto e dos canais para recepção e tratamento das denúncias e reclamações encaminhadas pela população, com QR Code (para consulta dos documentos de Salvaguardas do Projeto: MGAS e PEPI), e-mail e WhatsApp, do Projeto, como mecanismo de gestão de reclamações: para consultas e recebimento de queixas, sugestões, etc do projeto. Com isso iremos:

- Prover informação relevante sobre as atividades do Projeto, de modo permanente para todos os públicos;
- Consultar de uma maneira culturalmente apropriada, livre de manipulação, interferência, coerção, discriminação e intimidação;
- Operacionalizar e monitorar o Mecanismo de Queixas disponibilizado – durante toda o período de implementação do projeto, para receber e facilitar a resolução de dúvidas e queixas;
- Monitorar o processo de engajamento das partes interessadas no Projeto e a participação das partes interessadas no mesmo.

4.6. Cronogramas

Atividades	Período
Produção dos Cartazes do Projeto Salvador Social II	Até Maio 2022
Distribuição dos Cartazes nas Unidades	Junho/Julho 2022
Divulgação do Mecanismo de Gestão de Reclamações nas Unidades da Saúde, Educação e Sempre	Agosto / 2022
Divulgação do Mecanismo de Gestão de Reclamações e Documentos de Salvaguarda nos sites da Saúde, Educação, Sempre, Casa Civil e no canal de informação e reclamações para o COVID 19 http://www.informe.salvador.ba.gov.br/coronavirus/	Agosto / 2022
Relatório semestral, junto com os relatórios periódicos de progresso do Projeto	Início 2022.1

4.7. Exame dos Comentários

Os comentários coletados, através de e-mail e WhattsApp, serão examinados, filtrados pela UGP, encaminhados para as secretarias responsáveis para resposta da demanda e será dada a resposta à demanda encaminhada. A UGP assumirá o compromisso de informar as partes interessadas sobre a decisão final e apresentar um resumo de como os comentários foram levados em consideração.

4.8. Fases Seguintes do Projeto

29. As partes interessadas serão mantidas informadas à medida que o projeto se desenvolva. Isto inclui a publicidade dos relatórios sobre o desempenho ambiental e social do Projeto, sobre a implementação do PEPI e sobre a operação do mecanismo de queixas. As informações serão disponibilizadas no site da Casa Civil (<http://casacivil.salvador.ba.gov.br/>) e poderão ser solicitadas de acordo com a legislação nacional de acesso a informações, que requer que as solicitações de informação sejam respondidas no prazo máximo de 20 dias uteis.

5) Recursos e Responsabilidades para Implementação do Plano de Engajamento das Partes Interessadas

5.1. Recursos

30. Os recursos financeiros necessários para a realização das atividades deste PEPI virão do componente 2 Subgrupos [1 e 3] do Projeto que serão disponibilizados no PEPI atualizado.

5.2. Funções da gestão e responsabilidades

31. Os arranjos institucionais são os seguintes: a responsabilidade da execução das atividades previstas nesse PEPI será supervisionada, monitorada e reportada pelos profissionais qualificados para o gerenciamento dos riscos e impactos ambientais, sociais e de saúde e segurança do Projeto lotados na Unidade de Gerenciamento do Projeto (UGP), em coordenação com as Secretarias Saúde, de Educação e Promoção Social, participantes do Projeto. A PMS e o Banco concordarão com o número de profissionais, termos de referência e responsabilidades que serão necessários ao longo da implementação do Projeto.
32. A realização das atividades do PEPI será devidamente documentada através de um registro de atividades realizadas – com detalhamento de seus objetivos, público-alvo e período de realização – e reportada semestralmente ao Banco Mundial pela UGP, como parte dos relatórios periódicos de progresso do Projeto.
33. As atividades específicas do presente PEPI serão devidamente documentadas

6) Mecanismo de Queixas

34. O principal objetivo de um Mecanismo de Queixas de projetos financiados pelo Banco Mundial é ajudar a resolver reclamações e queixas de maneira oportuna, eficaz e eficiente e que satisfaça as partes envolvidas. Se espera que o Mecanismo forneça um processo transparente e credível para resultados justos, eficazes e duradouros, e que especificamente:
- a) Ofereça meios às pessoas afetadas para fazer uma reclamação ou resolver qualquer disputa que possa surgir durante o curso da implementação dos projetos;
 - b) Garanta que ações de reparação identificadas sejam apropriadas e mutuamente aceitáveis e sejam implementadas para satisfação dos reclamantes; e
 - c) Evite a necessidade de recorrer a processos judiciais.
35. O Mecanismo de Queixas, com as características descritas no ponto anterior, específico para o Projeto, incluirá procedimentos claros para o gerenciamento de reclamações, orientados por princípios como: (a) disponibilidade para beneficiários e partes interessadas, respeitando suas características e necessidades socioculturais (considerando os procedimentos atuais da “Ouidoria nas Ruas”); (b) procedimentos conhecidos e cronograma para análise e resolução de reclamações; e (c) acessibilidade para os usuários do GRM.

36. Alguns requerimentos particulares com respeito a sua acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva e fala, entre outros requerimentos como anonimato das manifestações, serão completados durante a execução do Projeto.
37. Para os casos COVID 19, a Secretaria de Saúde de Salvador, sendo parte do Ministério da Saúde, tem os mesmos procedimentos da Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS) com relação as manifestações dos usuários dos serviços públicos de saúde. As principais características são as que seguem descritas nos pontos seguintes.
38. A OUVSUS conta com os seguintes canais para solicitar informações e reclamações:
- a) Web (<https://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>) através de um formulário padrão.
 - b) Disque Saúde 136 (linha direta) disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, sendo que de segunda a sexta-feira de 8 às 20 horas e sábado de 8 às 18 horas as chamadas são atendidas por um atendente e, fora desses horários, gravada para atendimento futuro.
 - c) Chat, acessível no site <http://ms136.vectorservicos.com:8085/webchat/default.aspx>, e disponível exclusivamente para informações sobre doenças e programas, campanhas e ações estratégicas do Ministério da Saúde. O canal de chat funciona para atendimento ao público de segunda a sexta-feira das 8 às 20 horas e no sábado, de 8 às 18 horas.
 - d) Atendimento por carta remetida ao endereço acima.
 - e) A informação sobre a disponibilidade da OUVSUS para grupos mais vulneráveis como por exemplo pessoas com deficiência, pessoas que não falam português, será completada na atualização do PEPI.
39. A OUVSUS foi criada em 2003. É a instância pública de controle e participação social, responsável pelo acolhimento, tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados pelo Sistema Único de Saúde, sob qualquer forma de regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações. Identifica-se no âmbito da OUVSUS a realização de duas atividades distintas: (i) a de Ouvidoria, propriamente dita, tutelada pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual informa que para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos, as quais serão dirigidas à ouvidoria do órgão do serviço público e (ii) a de Acesso à Informação, tutelada pela Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012 e, juntamente com o Decreto nº 7.724/2012, regulamenta o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto na Constituição.
40. O processo do tratamento das manifestações recebidas pela OUVSUS segue os seguintes passos:
- a) A OUVSUS permite ao cidadão solicitar assistência, relatar uma insatisfação, denunciar uma irregularidade, não cumprimento de carga horária pelo profissional de saúde, obter uma instrução, orientação ou esclarecimento, registrar elogios e/ou sugestões relacionados à saúde.
 - b) Após o recebimento da demanda, de sua análise e posterior tratamento, a OUVSUS a encaminha à área técnica competente a fim de que seja procedida a resposta que será enviada ao cidadão. Cada unidade técnica identifica os pontos focais para o atendimento

das referidas demandas. Neste caso, o ponto focal será o gestor daquele processo de trabalho na sua unidade. Para o encaminhamento dessas manifestações às unidades administrativas competentes, a Ouvidoria Geral utiliza o princípio da descentralização. Cada esfera de governo é autônoma e soberana em suas decisões e atividades e a responsabilidade sobre o provimento da resposta ao usuário é atribuída aos três níveis de governo.

- c) Para toda manifestação registrada, que não é anônima, é gerado número de protocolo que possibilita o acompanhamento do processo pelo cidadão. As manifestações são agrupadas em seis categorias (solicitação, reclamação, informação, denúncia, elogio e sugestão), sendo encaminhadas para instâncias governamentais nas três esferas de governo, responsáveis pelo fornecimento da resposta de acordo com as providências cabíveis.
- d) Os usuários da OUVSUS podem acompanhar sua reclamação e a instituição tem a obrigação (estabelecida por lei) de responder dentro de 20 dias. O acompanhamento pode ser feito através do website <https://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/AcompanhamentoDemandaPortal.do>.
- e) A OUVSUS publica relatórios gerenciais anualmente com informações relacionadas a: número de manifestações protocoladas e sua situação (resolvidas ou pendentes); classificadas por esfera administrativa, órgão responsável, tipologia (pedidos de informação, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões) e tópico, região e unidade da federação de origem, meio de atendimento, bem como perfil do manifestante (sexo e orientação sexual, faixa etária e escolaridade, renda e outras características).

- 41. Quando os manifestantes não se sentem satisfeitos com a resposta oferecida, serão/são informados de seus direitos a recorrer e a quem recorrer.
- 42. De acordo com um dos objetivos do PEPI, que é a de canalizar informações de referência multissetorial, o Projeto Salvador Social II apoiará a ampla divulgação de canais disponíveis para denunciar casos de Violência de Gênero, incluindo o número de telefone gratuito Disque-Denúncia Bahia ([https://disquedenuncia.com/denuncie-aqui/violencia-contr-a -mulher /](https://disquedenuncia.com/denuncie-aqui/violencia-contr-a-mulher/)), central telefônica de atendimento através dos números 3235-0000 (Salvador e Região Metropolitana), ou 181 (Interior da Bahia).

7) Monitoramento e Preparação de Relatórios

7.1. Preparação de relatórios às partes interessadas

- 43. O PEPI será periodicamente revisado e atualizado conforme necessário no curso da implementação do projeto, a fim de garantir que as informações aqui apresentadas sejam consistentes e sejam as mais recentes, e que os métodos de engajamento identificados permaneçam adequados e eficazes em relação ao contexto do projeto e fases específicas do desenvolvimento. Quaisquer grandes mudanças nas atividades relacionadas ao projeto e em seu cronograma serão devidamente refletidas no PEPI.
- 44. Resumos e relatórios internos, mensais, sobre reclamações públicas, consultas e incidentes relacionados, juntamente com o status de implementação das ações corretivas / preventivas associadas, serão compilados pela equipe responsável e encaminhados à gerência sênior do

projeto. Os resumos fornecerão um mecanismo para avaliar o número e a natureza das reclamações e solicitações de informações, juntamente com a capacidade do Projeto de abordá-las de maneira oportuna e eficaz.

45. As informações sobre as atividades de engajamento público realizadas pelo projeto durante o ano serão transmitidas às partes interessadas a través de um relatório com a inclusão de indicadores de desempenho, podendo incluir os seguintes parâmetros:
 - a) número de queixas públicas recebidas dentro de um período do relatório (por exemplo, mensalmente, trimestralmente ou anualmente); e
 - b) número das que foram resolvidas dentro do prazo prescrito; número de materiais de imprensa publicados / transmitidos na mídia local, regional e nacional.
46. As ações previstas nesse Plano de Envolvimento das Partes Interessadas serão registradas e relatadas semestralmente ao Banco Mundial.
47. Adicionalmente, como método para verificar a eficiência das medidas de divulgação de informações e envolvimento das partes interessadas, a Prefeitura Municipal de Salvador, consolidará e divulgará ao público semestralmente o número de reclamações relacionadas às atividades apoiadas pelo Projeto recebidos pelo Mecanismo de Queixas do projeto e OUVSUS, classificadas por origem regional/estadual, temáticas recorrentes, perfil do manifestante e situação de processamento e resolução.