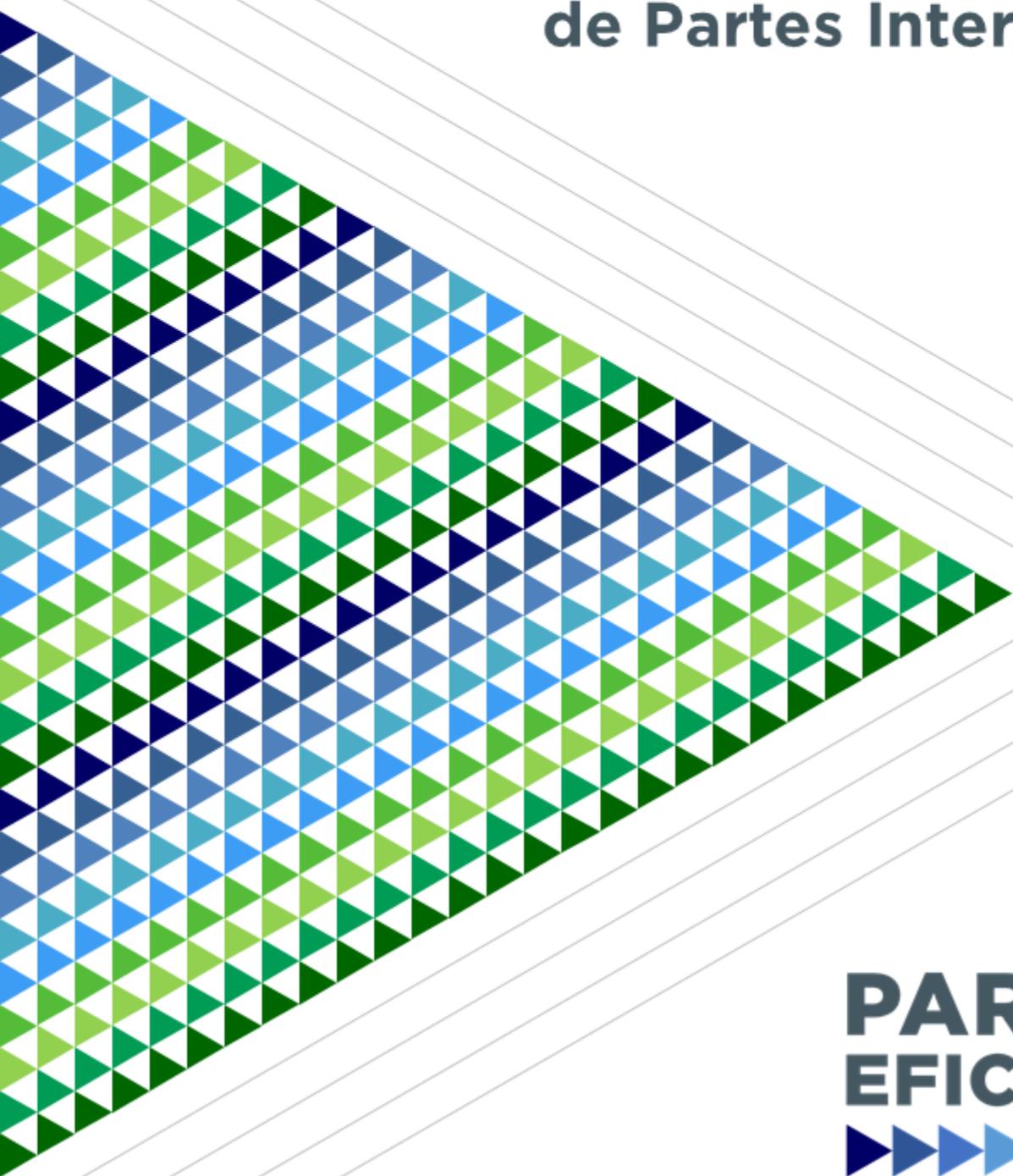


PEPI

Plano de Envolvimento de Partes Interessadas



GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ

Carlos Roberto Massa Junior | Governador
Darci Piana | Vice-governador

CASA CIVIL

João Carlos Ortega | Secretário de Estado

SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO E PROJETOS ESTRUTURANTES (SEPL)

Louise da Costa e Silva Garnica | Secretária de Estado

SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA (SEFA)

Renê de Oliveira Garcia Júnior | Secretário de Estado

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO E DA PREVIDÊNCIA (SEAP)

Elisandro Pires Frigo | Secretário de Estado

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE (SESA)

César Augusto Neves Luiz | Secretário de Estado

SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E DO TURISMO (SEDEST)

Everton Luiz da Costa Souza | Secretário de Estado

INSTITUTO ÁGUA E TERRA (IAT)

José Volnei Bisognin | Diretor-Presidente

COORDENADORIA ESTADUAL DA DEFESA CIVIL

Coronel QOBM Fernando Raimundo Schunig | Coordenador

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL (IPARDES)

Daniel Nojima | Diretor-Presidente

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ (CGE)

Raul Clei Coccaro Siqueira | Controlador-geral do Estado

UNIDADE DE GERENCIAMENTO DO PROJETO (UGP)

COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO GOVERNAMENTAL E PROJETOS
ESTRUTURANTES (CDG/SEPL)

Este documento é uma versão preliminar do Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) e serve como base para a versão final do documento, que será atualizada e divulgada em até 30 dias da data efetividade do contrato de financiamento assinado entre o mutuário e o Banco Mundial.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
1. O PROJETO	7
1.1. COMPONENTE 1: PROGRAMA POR RESULTADOS (PforR).....	7
1.1.1. Área de resultados 1: Prestação de serviços de saúde	7
1.1.2. Área de resultados 2: Sistemas de informação de gestão ambiental e de riscos de desastres.....	8
1.1.3. Área de resultados 3: Planejamento e gestão do investimento público.....	9
1.2. Componente 2: financiamento de projetos de investimento (IPF/AT)	10
2. GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL	11
2.1. Componente 1: programa para resultados (pforr).....	11
2.2. Componente 2: financiamento de projetos de investimento (ipf/at)	11
3. PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS – PEPI	14
3.1. Implementação do projeto e do PEPI.....	14
4. RISCOS AMBIENTAIS E SOCIAIS	15
4.1. risco ambiental	15
4.2. Risco social	15
4.3. Medidas mitigatórias.....	16
5. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS	16
6. MAPEAMENTO INICIAL DAS PARTES INTERESSADAS	17
7. ESTRATÉGIAS DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS	19
7.1. Divulgação de informações	20
7.1.1. Página do projeto	21
7.1.2. Material gráfico digital e impresso.....	21
7.1.3. Material audiovisual (vídeo)	21
7.1.4. Mídia convencional (impressa).....	22
7.2. Comunicação com as partes interessadas	22
7.2.1. Página do projeto	22
7.2.2. Endereço eletrônico ou físico	22



7.2.3. Redes sociais	23
7.2.4. Frequently asked questions (FAQ) – Perguntas frequentes	23
7.3. Consultas relevantes	23
8. QUADRO DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO E CONSULTA.....	24
8.1. Relatório de monitoramento da comunicação e consulta.....	25
8.2. Mecanismo de queixas.....	26
8.2.1. Contato com a Ouvidoria	27
8.2.2. Análise da manifestação	28
8.2.3. Prazo de resposta pela Ouvidoria.....	28
8.2.4. Insatisfação da resposta	28
8.2.5. Monitoramento da reclamação	28

INTRODUÇÃO

1. O Governo do Estado do Paraná solicitou a assistência do Banco Mundial para a implementação do Plano Plurianual 2020-2023.
2. Dadas as restrições de gastos públicos, o Governo do Estado elaborou o Projeto de Inovação e Modernização da Gestão Pública no Paraná – PROJETO PARANÁ EFICIENTE, que busca melhorar a eficiência e a eficácia dos serviços de saúde, gestão ambiental e administração pública por meio de reformas na gestão e do uso da tecnologia da informação.
3. O PROJETO PARANÁ EFICIENTE será apoiado por dois diferentes instrumentos de financiamento do Banco Mundial (Acordo de Empréstimo nº 9378-BR), regidos por Políticas e Diretivas diferentes, inclusive para a identificação, gestão e monitoramento de riscos e impactos ambientais e sociais. Assim, o projeto foi dividido em dois Componentes, de acordo com os dois instrumentos de financiamento a saber: a) Componente 1: Programa para Resultados (PforR) e b) Componente 2: Financiamento de Projetos de Investimento (IPF/AT).
4. O Componente 1 será regido pelas Políticas e Diretiva do Programa-para-Resultados (PforR), pela sigla em inglês¹ - OP/BP 9.00, Financiamento de Programas para Resultados.
5. O Componente 2 será regido pela Política e Diretiva para Financiamento de Projetos de Investimento (IPF), pela sigla em inglês) - OP/BP 10.00, para o qual se aplicam as Normas Ambientais e Sociais (NAS) do Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial², de outubro de 2018. As NAS estão concebidas para evitar, minimizar, reduzir ou mitigar os riscos e impactos socioambientais adversos do projeto.
6. O presente Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) corresponde ao Componente 2, e foi elaborado para atender os requerimentos da Norma Ambiental e Social 10: Envolvimento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações do Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial. Esta norma trata sobre a importância de um processo de envolvimento aberto e transparente das partes interessadas

¹ <https://www.worldbank.org/en/programs/program-for-results-financing>

² <http://pubdocs.worldbank.org/en/456161535383869508/Environmental-Social-Framework-Portuguese.pdf>



como elemento essencial das boas práticas internacionais e de sucesso ao projeto. Tem como objetivo estabelecer uma estratégia sistemática de envolvimento das partes interessadas pertinentes ao Componente 2 do projeto, avaliando o nível de interesse, opinião e conhecimento das partes envolvidas e afetadas, além de garantir a correta e apropriada divulgação das atividades do componente e de seus possíveis impactos ambientais e sociais e garantir um canal de comunicação adequado e acessível para apresentação de manifestações e queixas.

1. O PROJETO

O PROJETO PARANÁ EFICIENTE, como dito anteriormente, está dividido em dois componentes, cada um financiado por um tipo específico de instrumento de financiamento do Banco Mundial e cada qual, de acordo com sua respectiva política, diretiva e requerimentos.

1.1. COMPONENTE 1: PROGRAMA POR RESULTADOS (PFORR)

Este Componente tem por objetivo a melhoria da administração pública e da prestação de serviços públicos, com foco nas fases de mitigação e recuperação da pandemia. Será executado através do instrumento de financiamento Program for Results (PforR)³, cujos requerimentos ambientais e sociais são regidos pelas leis e regras nacionais. Este Componente apresenta 3 (três) áreas de resultados, com linhas orçamentárias contempladas no Plano Plurianual (PPA 2020-2023) e na Lei Orçamentária Anual (LOA). As áreas de resultados estão descritas a seguir:

1.1.1. Área de resultados 1: Prestação de serviços de saúde

O objetivo desta área é expandir a capacidade do sistema de saúde público estadual no fornecimento de tratamento relacionado ao COVID-19, reestruturar a prestação de serviços de saúde pública e apoiar a adoção de novas tecnologias para racionalizar a rede hospitalar e fortalecer a coordenação de atenção à saúde em diferentes níveis.

São três atividades a serem desenvolvidas:

- **Suporte à resposta COVID-19:** Essa atividade apoia a expansão da capacidade de leitos hospitalares disponibilizados pela SESA para atender ao aumento da demanda por tratamento de COVID-19. Esta atividade permitirá desembolso relacionado a resultados retroativos associados aos leitos clínicos e de UTI disponibilizados para tratamento de pacientes com COVID-19, adultos e infantis, durante o período de pico de mortalidade por COVID-19 no estado.
- **Reorganização da prestação de serviços de saúde:** Essa atividade apoia a reorganização do SUS estadual por meio da conversão de Hospitais de Pequeno

³ <https://www.worldbank.org/en/programs/program-for-results-financing>



Porte - HPPs em Unidades de Cuidados Multiprofissionais - UCMs. Estas irão melhorar a coordenação de tratamentos em todos os níveis de cuidados primários, secundários e terciários, com um foco particular nas necessidades de saúde dos pacientes que foram afetados pela COVID-19 e pela crescente população idosa do estado. Espera-se que as instalações reorganizadas e uma equipe multiprofissional integrada forneçam os cuidados de saúde de acordo com as necessidades clínicas do paciente. Os HPPs convertidos em UCMs terão que cumprir, em suas adequações, os princípios e diretrizes do Programa de Eficiência Energética (PEE)⁴. Os municípios assinarão um convênio (ou outro instrumento legal aplicável) descrevendo as características técnicas e operacionais de uma UCM, bem como os acordos de transferência financeira com o Estado.

- **Novas tecnologias para o sistema estadual de saúde:** Esta atividade apoia o desenvolvimento e implementação de uma estratégia digital integrada e plano operacional do estado, com foco em soluções digitais específicas para o setor de saúde, incluindo o sistema de gestão de ambulâncias (SAMU Mobile). Será realizado um diagnóstico dos sistemas digitais existentes e das lacunas no setor da saúde e será elaborado um plano de ação para construir um sistema integrado de informação em saúde.

1.1.2. Área de resultados 2: Sistemas de informação de gestão ambiental e de riscos de desastres

Esta área de resultados apoia o desenvolvimento de sistemas de informação para melhorar a coleta e interpretação de dados ambientais, climáticos e de riscos de desastres para subsidiar aos tomadores de decisão de serviços públicos, incluindo a vigilância em saúde, sobre ameaças de riscos de desastres à saúde e ao meio ambiente.

Esta área possui duas atividades:

- **Fortalecimento da informação geoespacial para monitoramento ambiental multiuso, com dados de risco de desastres, incluindo dados chave da Vigilância em Saúde:** Esta atividade visa fornecer subsídios para aprimorar o monitoramento e

⁴ O PEE foi criado em 2000 por meio da Lei nº. 9.991, e o Decreto 9.864 de 27 de junho de 2019 regulamenta os “níveis máximos de consumo de energia ou níveis mínimos de eficiência energética de máquinas e aparelhos consumidores de energia fabricados ou comercializados no país, e de edifícios nele construídos”.



alertas precoces a fim de mitigar danos a bens e pessoas, e gerar dados geoespaciais para a elaboração de políticas públicas. A utilização de dados georreferenciados integrados com dados da vigilância em saúde e de riscos de desastres, é considerada uma ferramenta essencial para possibilitar a elaboração de mapas de risco capazes de subsidiar a tomada de decisão em saúde. Esses dados permitirão um melhor entendimento da distribuição espacial das ameaças ambientais, climáticas e à saúde, bem como a identificação, quantificação e avaliação das estruturas físicas e da população em risco. Esses dados também podem ajudar a identificar e mapear os riscos de desastres para priorizar a gestão de perigos naturais para apoiar o planejamento de emergência de saúde e orientar para a avaliação e gestão de riscos em uma variedade de tópicos relevantes para a saúde.

- **Melhorar a precisão dos sistemas de alerta precoce para a gestão de risco de desastres naturais e os sistemas de gestão ambiental:** Os sistemas de alerta precoce são cada vez mais utilizados para mitigar os riscos de desastres naturais. Modelos estocásticos espaço-temporais mais precisos para precipitação são cruciais para aplicações hidrológicas relacionadas ao risco de inundação e gestão de recursos hídricos. Esta atividade apoiará a inovação ambiental que consistem em processos, técnicas, sistemas e produtos novos ou modificados para fornecer informações precisas, acessíveis, oportunas, atualizadas e específicas do local.

1.1.3. Área de resultados 3: Planejamento e gestão do investimento público

As atividades propostas nesta área são a implantação de planos regionais de desenvolvimento produtivo integrado e um novo sistema de gestão do investimento público em apoio à recuperação econômica pós COVID. Essas atividades apoiam a recuperação econômica pós-COVID por meio da elaboração e aprovação de planos produtivos regionais em oito regiões menos desenvolvidas do Estado, com foco nas atividades produtivas. Também apoia a identificação e preparação de projetos de investimento identificados nos planos regionais. Apoia a implementação do novo modelo de Gestão de Investimento Público - PIM (Public Investment Management). O sistema PIM será composto por um conjunto de Manuais e Diretrizes sobre como preparar projetos de investimento, da ideia ao conceito, pré-projeto e preparação completa do projeto. Incluirá



informações detalhadas sobre os requisitos para calcular os custos e benefícios dos investimentos públicos e como identificar e avaliar os riscos, incluindo riscos ambientais e sociais. As diretrizes também incluirão informações sobre o processo de aprovação e revisão em cada etapa e instituições responsáveis. Nesta área de resultados, as duas principais atividades terão uma etapa apoiada pelo Componente 2, que consiste no desenvolvimento de uma plataforma inteligente para dar sustentabilidade ao projeto ao longo dos anos subsequentes. Apoiar também outras atividades referentes à eficiência da gestão pública como a gestão patrimonial, capacitação e a digitalização dos serviços do Estado também serão desenvolvidas.

1.2. COMPONENTE 2: FINANCIAMENTO DE PROJETOS DE INVESTIMENTO (IPF/AT)

Este Componente tem como objetivo financiar estudos e projetos para áreas transversais de gestão do setor público e ações para dar apoio técnico e financeiro à implementação do Componente 1. Será executado através do instrumento Financiamento de Projetos de Investimento (IPF/AT)⁵, cujos requerimentos ambientais e sociais são regidos pelo **Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial e por suas Normas Ambientais e Sociais (NAS)**.

O Componente 2 está focado em cinco áreas técnicas:

1. **Gestão de Recursos Humanos:** desenvolvimento de planos estratégicos da força de trabalho; estabelecimento de um pool de talentos e sistema de gestão de talentos; modernização do recrutamento de recursos humanos e avaliação de competências; alinhamento das práticas rotineiras com as diretrizes e boas práticas de Gestão de Recursos Humanos.
2. **Avaliação do Sistema de Assistência à Saúde (SAS):** opções de soluções alternativas e econômicas para implementação do novo SAS.
3. **Inovação Digital:** projeto e implementação de uma plataforma de dados aberta para alavancar o uso de dados públicos, incluindo estatísticas nacionais e locais, pesquisa acadêmica, dados ambientais e geoespaciais, pesquisa de mercado e dados do setor público em formatos fáceis de usar para diversos

⁵ <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services#IPF>

serviços do Estado, incluindo para facilitar o planejamento público e identificação de oportunidades de investimento privado.

4. **Investimento Público:** concepção e implementação de plataformas inteligentes para dar sustentabilidade ao modelo de gestão de investimento público e planos produtivos regionais. Estas plataformas subsidiarão a decisão dos investimentos facilitando o feedback das partes interessadas e aumentando a transparência do gasto. Estas plataformas implementadas, dentro das suas especificidades, integrarão as diretrizes relativas às mudanças climáticas e/ou os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS, pobreza e considerações de gênero nos procedimentos de seleção e avaliação de projetos.
5. **Gestão Patrimonial Eficiente:** inclui gestão da frota oficial com rastreamento, monitoramento e telemetria e gestão dos imóveis do Estado.

2. GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL

2.1. COMPONENTE 1: PROGRAMA PARA RESULTADOS (PFORR)

A Política e a Diretiva do Banco Mundial estabelecem os princípios fundamentais e os elementos de planejamento a serem usados para garantir que as operações de PforR sejam projetadas e implementadas de uma maneira que maximize os benefícios ambientais e sociais potenciais, evitando, minimizando ou mitigando os danos ambientais e sociais.

A Diretiva de Avaliação de Sistemas Ambientais e Sociais para PforR estabelece uma Avaliação de Sistemas Ambientais e Sociais para o PforR, e um Plano de Ação para o programa.

A Avaliação de Sistemas Ambientais e Sociais é feita pelo Banco Mundial que identifica os principais riscos ambientais e sociais (E&S) que podem afetar a obtenção dos resultados de desenvolvimento do PforR, avalia a capacidade do Mutuário de gerenciar esses riscos e recomenda medidas adicionais como for necessário a ser incorporadas em um Plano de Ação do Programa, acordado previamente com o Mutuário.

2.2. COMPONENTE 2: FINANCIAMENTO DE PROJETOS DE INVESTIMENTO (IPF/AT)

As Normas Ambientais e Sociais (NAS) do Quadro Ambiental e Social (QAS) do Banco Mundial são aplicáveis exclusivamente para este Componente.

Os projetos apoiados pelo Banco Mundial por meio de Financiamento de Projetos de Investimento, que é o caso do Componente 2, devem atender a estas normas, conforme sua relevância para as atividades.

O QAS estabelece o compromisso do Banco com o desenvolvimento sustentável por meio de uma política própria e estabelece dez normas ambientais e sociais, as NAS, para apoiar os Projetos de Investimento do Mutuário, com o objetivo de erradicar a pobreza extrema e promover a prosperidade compartilhada.

As Normas Ambientais e Sociais (NAS) são aplicadas apenas para a modalidade Financiamento de Projetos de Investimento (IPF, por sua sigla em inglês)⁶, de acordo com a Política Ambiental e Social do Banco Mundial para Financiamento de Projetos de Investimentos, adotada a partir de outubro de 2018.

As dez normas ambientais e sociais estabelecem os requisitos a serem cumpridos obrigatoriamente pelo Mutuário no que diz respeito à identificação e avaliação de riscos e impactos socioambientais, associados com os projetos que o Banco apoia.

A relevância de cada uma das NAS para o Projeto Paraná Eficiente foi analisada em conjunto com o Banco Mundial, de acordo com as atividades propostas no Componente 2, que são inteiramente de assistência técnica, e apresentada no PCAS, conforme a análise da relevância das NAS e requerimentos no ciclo do projeto:

NAS RELEVANTES PARA A ASSISTÊNCIA TÉCNICA	PREPARAÇÃO DO PROJETO Documento referência	IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO Ações previstas
NAS 1 AVALIAÇÃO E GESTÃO SOCIOAMBIENTAL DE RISCOS E IMPACTOS	Plano de Compromisso Ambiental e Social - PCAS	Assegurar que as consultorias, estudos, capacitação, treinamento e quaisquer outras atividades de assistência técnica sob o Projeto sejam realizados de acordo com os termos de referência revisados e considerados aceitáveis pelo Banco, que incorporem os requisitos relevantes das NAS.
NAS 2	PGMO - Procedimentos	Adotar e implementar, quando relevante e

⁶ Para os Financiamentos de Projetos de Investimentos as disposições ambientais e sociais estão estabelecidas na OP/BP 10.00 e nas Normas Ambientais e Sociais (NAS) do Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial.

NAS RELEVANTES PARA A ASSISTÊNCIA TÉCNICA	PREPARAÇÃO DO PROJETO Documento referência	IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO Ações previstas
MÃO DE OBRA E CONDIÇÕES DE TRABALHO	de Gestão de Mão de Obra	necessário, os PGM0 - incluindo medidas de saúde e segurança ocupacional (SSO), e medidas para prevenir assédio, exploração e abuso sexual no local de trabalho - que se aplicarão a todos os trabalhadores do Projeto, conforme detalhado no PGM0, em conformidade com a NAS2. Manter, operar e informar sobre um mecanismo de queixa para os trabalhadores do Projeto, consistente com a NAS2, conforme descrito no PGM0.
NAS 3 EFICIÊNCIA DE RECURSOS E PREVENÇÃO E GESTÃO DA POLUIÇÃO	Plano de Compromisso Ambiental e Social - PCAS	Realizar o projeto de acordo com os requisitos aplicáveis à NAS3, conforme detalhado no Manual Operacional do Projeto - MOP.
NAS 4 SAÚDE E SEGURANÇA COMUNITÁRIA	Plano de Compromisso Ambiental e Social - PCAS	Executar o Projeto de acordo com os requisitos aplicáveis à NAS4, conforme detalhado no Manual Operacional do Projeto - MOP, incluindo a adoção e implementação das medidas de mitigação COVID-19 para todos os contatos com os trabalhadores do projeto e beneficiários.
NAS 5 AQUISIÇÃO DE TERRAS, RESTRIÇÕES AO USO DE TERRAS E REASSENTAMENTO INVOLUNTÁRIO	Plano de Compromisso Ambiental e Social - PCAS	Realizar o projeto de acordo com os requisitos aplicáveis à NAS5, conforme detalhado no Manual Operacional do Projeto - MOP. Os relatórios a serem apresentados ao Banco devem incluir uma subseção sobre aquisição de terras, restrições ao uso da terra e reassentamento involuntário sempre que for relevante para o Componente 2 AT do IPF.
NAS 6 CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE E GESTÃO SUSTENTÁVEL DE RECURSOS NATURAIS VIVOS	Plano de Compromisso Ambiental e Social - PCAS	Realizar o projeto de acordo com os requisitos aplicáveis à NAS6, conforme detalhado no Manual Operacional do Projeto - MOP.
NAS 7 POVOS INDÍGENAS/ COMUNIDADES LOCAIS TRADICIONAIS HISTORICAMENTE DESFAVORECIDAS SUBSAARIANAS	Plano de Compromisso Ambiental e Social - PCAS	Realizar o projeto de acordo com os requisitos aplicáveis à NAS7, conforme detalhado no Manual Operacional do Projeto - MOP.
NAS 8 PATRIMÔNIO CULTURAL	Plano de Compromisso Ambiental e Social - PCAS	Realizar o projeto de acordo com os requisitos aplicáveis à NAS8, conforme detalhado no Manual Operacional do Projeto - MOP.
NAS 9 INTERMEDIÁRIOS FINANCEIROS	-	Não relevante para o Projeto
NAS 10 ENVOLVIMENTO DAS	Plano de Engajamento de Partes Interessadas	Adotar medidas para garantir que a execução das atividades do Projeto inclua o envolvimento

NAS RELEVANTES PARA A ASSISTÊNCIA TÉCNICA	PREPARAÇÃO DO PROJETO Documento referência	IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO Ações previstas
PARTES INTERESSADAS E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO	- PEPI	<p>das partes interessadas de acordo com a NAS10, de uma maneira aceitável para o Banco. Isso inclui, entre outras coisas:</p> <p>a) preparar, divulgar, consultar, adotar e implementar um Plano de Engajamento das Partes Interessadas (PEPI), de forma aceitável para o Banco, para assegurar que as atividades de engajamento das partes interessadas sejam realizadas de forma oportuna, compreensível, acessível e adequada e no formato adequado. O PEPI deve incluir uma seção específica sobre o engajamento de partes interessadas culturalmente apropriadas com os povos indígenas.</p> <p>b) Divulgar a minuta do Plano de Compromisso Ambiental e Social (PCAS) e a minuta do PEPI para o Projeto pelo menos no site da SEPL do Governo do Paraná, e uma vez que a versão final do PCAS e do PEPI estejam disponíveis, divulgá-los novamente no mesmo site.</p>

Mais especificamente, a **Norma Ambiental e Social 10: Envolvimento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações** trata sobre a importância de um processo de envolvimento aberto e transparente das partes interessadas como elemento essencial das boas práticas internacionais e de sucesso ao projeto e solicita a elaboração deste um plano de envolvimento das partes interessadas (PEPI).

3. PLANO DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS – PEPI

O presente Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) é um documento integrante do Projeto Paraná Eficiente, preparado para o Componente 2: Financiamento de Projetos de Investimento (IPF/AT) e tem como objetivo, estabelecer uma estratégia sistemática de envolvimento das partes interessadas com o projeto, avaliando o nível de interesse, opinião, conhecimento e apoio das partes envolvidas e afetadas, além de garantir a correta e apropriada divulgação do projeto e de seus possíveis impactos ambientais e sociais e disponibilizar um canal de comunicação adequado e acessível para apresentação de manifestações e queixas.

3.1. IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO E DO PEPI



A Secretaria de Estado do Planejamento e Projetos Estruturantes (SEPL) será responsável pela gestão do PROJETO PARANÁ EFICIENTE e para esta finalidade será instituída por meio de Decreto Estadual a Unidade de Gerenciamento do Projeto (UGP) alocada na Coordenação de Desenvolvimento Governamental e Projetos Estruturantes (CDG).

Os órgãos executores envolvidos no Componente de Assistência Técnica serão a Secretaria de Planejamento e Projetos Estruturantes (SEPL), a Secretaria da Administração e da Previdência (SEAP), e a Secretaria da Fazenda (SEFA).

Os recursos financeiros necessários para a realização das atividades deste PEPI serão oriundos do orçamento para gastos operacionais da iniciativa de assistência técnica, alocada na SEPL, e eventualmente dos orçamentos próprios de cada órgão executor.

O coordenador socioambiental da UGP irá monitorar as atividades previstas nesse PEPI, sendo a responsabilidade de execução das mesmas de cada órgão executor participante do projeto, que deverá reportar à UGP informações e relatórios sobre o andamento das atividades.

4. RISCOS AMBIENTAIS E SOCIAIS

4.1. RISCO AMBIENTAL

O risco ambiental do Componente foi identificado como moderado.

O IPF apoia o Componente de Assistência Técnica, o qual não prevê nenhuma ação de construção de infraestrutura física ou edificações, se concentrando em atividades que apoiarão o fortalecimento da capacidade de gestão. Assim, este componente não é complexo e não envolve atividades com alto potencial de prejudicar o meio ambiente.

4.2. RISCO SOCIAL

O Risco Social do Componente foi identificado como moderado.

Da mesma forma que os riscos ambientais, o Componente 2 está apenas apoiando atividades de Assistência Técnica e foi considerado que este componente terá muitos impactos sociais positivos sobre a população do Paraná, incluindo os desfavorecidos e grupos vulneráveis.



Os TdR's e produtos das atividades a serem financiadas pelo Componente 2 serão revisados previamente pelo Banco, com o intuito de garantir que os requisitos das NAS sejam incorporados, quando conveniente.

O principal risco social potencial que precisa ser considerado no Componente 2 é a possível exclusão dos grupos desfavorecidos e vulneráveis dos processos de planejamento e, portanto, a necessidade de garantir o envolvimento inclusivo e abrangente das partes interessadas em todo o desenvolvimento do projeto.

4.3. MEDIDAS MITIGATÓRIAS

Para evitar, minimizar ou mitigar riscos sociais potencialmente adversos e impactos das atividades propostas no Componente 2, o Mutuário, com o apoio do Banco, deverá:

- (a) Garantir que os termos de referência (TdR's) e produtos dos estudos, planos e outras atividades que serão apoiados pelo Componente 2, quando conveniente, incorporem os princípios e requisitos estabelecidos nas NAS.
- (b) Fortalecer o engajamento das partes interessadas, por meio de divulgação pública e consultas das atividades apoiadas pelo Componente 2 através do Plano de Engajamento das Partes Interessadas.
- (c) Fortalecer a capacidade ambiental e social por meio de treinamento para melhorar o planejamento, monitoramento e relatórios sobre as atividades propostas no Componente 2. Os especialistas ambientais e sociais do Banco Mundial fornecerão apoio nesse sentido.

5. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS

O envolvimento das partes interessadas deve ser um processo inclusivo e participativo, realizado durante todo o ciclo de vida do projeto e que permite que os envolvidos possam opinar e participar desde a concepção, implementação, operação e encerramento.

Quando devidamente concebido e implementado, apoia o desenvolvimento de relações fortes, construtivas e receptivas, que são importantes para o êxito da gestão de impactos ambientais e sociais e que contribui significativamente para o sucesso do projeto.

Para os fins do PEPI, o termo “partes interessadas” refere-se a:

- (a) **PARTES AFETADAS PELO COMPONENTE:** indivíduos ou grupos que são suscetíveis de serem afetados pelo componente devido a impactos reais ou riscos potenciais ao seu ambiente físico, saúde, segurança, práticas culturais, bem-estar ou meios de subsistência. Essas partes interessadas podem incluir indivíduos ou grupos, incluindo comunidades locais.
- (b) **OUTRAS PARTES INTERESSADAS:** indivíduos, grupos ou organizações com interesse no componente, que pode ser devido à localização do projeto, suas características, seus impactos ou assuntos relacionados ao interesse público. Por exemplo, essas partes podem incluir reguladores, funcionários do governo, setor privado, comunidade científica, acadêmicos, sindicatos, organizações de mulheres, outras organizações da sociedade civil e grupos culturais.

Para as partes direta e indiretamente interessadas, deve ser dada consideração especial àquelas que possam incluir menos favorecidos ou vulneráveis, quando identificados pelo projeto.

A proposta de envolvimento das partes interessadas deve certificar-se de que não há preconceitos ou discriminação em relação aos indivíduos ou comunidades afetadas pelo projeto e dar atenção especial às comunidades tradicionais, minorias e indivíduos desfavorecidos ou vulneráveis, assegurando uma colaboração construtiva e garantindo que todos possam fornecer contribuições e opiniões para a elaboração do projeto e a aplicação das medidas de mitigação.

6. MAPEAMENTO INICIAL DAS PARTES INTERESSADAS

Conhecer as partes interessadas e envolvê-las em todo o processo é fundamental para o sucesso do Projeto. Para o mapeamento inicial das partes interessadas foi solicitado a cada órgão executor do projeto, um levantamento preliminar indicando os possíveis afetados pelo projeto, as outras partes interessadas e os possíveis grupos menos favorecidos ou vulneráveis.

As informações do quadro abaixo mostram os resultados deste mapeamento inicial, para as atividades do Componente 2.

ATIVIDADES	ÓRGÃO EXECUTOR	PARTES AFETADAS	OUTRAS PARTES	VULNERÁVEIS
Área técnica 1: Gestão de Recursos Humanos				
PLANO DE	SEAP	• Secretarias de	• Cidadão Paranaense	• Não identificado

DIMENSIONAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO		Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas); • Servidores Públicos em Geral.	• Sociedade Civil Organizada (entidades sindicais, institutos de ensino e pesquisa, cooperativas, conselhos regionais e de classe profissional e outros); • Órgãos de controle.	
Área técnica 2: Avaliação do Sistema de Assistência à Saúde (SAS)				
ESTUDO DO NOVO MODELO DO SISTEMA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE (SAS)	SEAP	• Servidores Públicos Efetivos (ativos e inativos); • Secretarias de Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas).	• Familiares dos Servidores Públicos Efetivos (ativos e inativos); • Prestadores de serviços de saúde terceirizados ao SAS; • FUNSAÚDE (atual financiador do benefício); • Pensionistas previdenciários.	• Não identificado
Área técnica 3: Inovação Digital				
PLATAFORMA PARANÁ INOVA DIGITAL (PID)	SEFA	• Secretarias de Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas); • Setor Produtivo (Empresários, agricultores, cooperados, trabalhadores em geral); • Instituições de Ensino Superior (IEES).	• Cidadão Paranaense • Sociedade Civil Organizada (entidades sindicais, institutos de ensino e pesquisa, cooperativas, conselhos regionais e de classe profissional e outros); • Pesquisadores, professores e alunos.	• Comunidades tradicionais (indígenas, quilombolas, comunidades em localizações isoladas, moradores de favela); • Indivíduos sem acesso à internet, ao aplicativo, etc.; •
Área técnica 4: Investimento Público				
MODELO DE GESTÃO DE INVESTIMENTO PÚBLICO	SEPL	• Secretarias de Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas).	• Associação de Municípios (AMP); • ONGs; • Instituições de Ensino Superior (IEES); • Conselhos de classe.	• Não identificado
ELABORAÇÃO DE PLANOS DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL	SEPL	• Setor Produtivo (Empresários, agricultores, cooperados, trabalhadores em geral); • Secretarias de Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas); • Instituições de Ensino Superior (IEES);	• Estudantes Universitários, professores e pesquisadores; • Investidores; • Sociedade Civil Organizada (entidades sindicais, institutos de ensino e pesquisa, cooperativas, conselhos regionais e de classe profissional e outros); • ONGs;	• Desempregados, em Subemprego ou desalentadas; • Comunidades Tradicionais, incluindo indígenas, quilombolas, comunidades em localizações isoladas, moradores de favela, indivíduos sem acesso à internet, ao aplicativo, Aposentados por idade ou invalidez.

		<ul style="list-style-type: none"> • Prefeituras Municipais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cidadão e Trabalhador Paranaense. 	
Área técnica 5: Gestão Patrimonial Eficiente				
GESTÃO PATRIMONIAL EFICIENTE	SEAP	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Estado da Administração e da Previdência. 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretarias de Estado e Vinculadas do Governo do Estado do Paraná (Direta e Indiretas); • Prefeituras Municipais; • Confrontantes dos imóveis. 	<ul style="list-style-type: none"> • População que reside em áreas de propriedade do Estado do Paraná; •

Vale ressaltar que ao longo da execução do projeto, outras partes interessadas poderão ser identificadas, seja espontaneamente ou intencionalmente e serão convidadas a participar do processo de envolvimento.

Referente à proposta da Plataforma Inova Paraná foram realizadas pesquisas e consultas, entre as quais se encontram o Relatório IDEA PESQUISA VIA TELEFONE (CATI) que teve por objetivo levantar informações sobre a avaliação dos cidadãos em relação à qualidade dos serviços digitais existentes no Brasil, bem como a disponibilidade e a usabilidade dos serviços públicos oferecidos pelos governos federal, estadual e municipal. O período de campo compreendeu de 21 a 30 de outubro de 2020 com um universo de pesquisa realizada com a população brasileira maior de 16 anos residentes no Estado do Paraná. Estas atividades de engajamento demonstraram adesão as atividades propostas para apoiar o Componente 2.

Para as demais ações, algumas estratégias de envolvimento já foram realizadas, como as reuniões com os Conselhos (informadas na seção 4 deste documento), outras estão sendo planejadas pelos órgãos executores e serão apresentadas nos relatórios de progresso do Projeto.

7. ESTRATÉGIAS DE ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

A partir da identificação e avaliação das partes interessadas a UGP - Unidade de Gerenciamento do Projeto, trabalhará em conjunto com os órgãos executores na implementação e atualização das estratégias de envolvimento das mesmas.



A estratégia para promover o envolvimento e participação das comunidades tradicionais será por meio do Conselho Estadual de Povos Indígenas e Comunidades Tradicionais do Paraná (CPICT), através da realização de reuniões e consultas.

O Conselho Estadual de Povos Indígenas e Comunidades Tradicionais do Estado do Paraná (CPICT/PR) foi instituído pela Lei 17.425/2012⁷, de 18 de dezembro de 2012 e tem por finalidade possibilitar a participação popular nas discussões, proposições, elaborações e auxílio na implementação e fiscalização das políticas públicas para o desenvolvimento sustentável dos povos indígenas e comunidades tradicionais que se utilizem da autodefinição ou autoatribuição, segundo a Convenção nº 169 da Organização Internacional do Trabalho, promulgada pelo Decreto Federal nº 5.051, de 19 de abril de 2004, como povos e comunidades tradicionais, observando o Decreto Federal 6.040, de 07 de fevereiro de 2007, os artigos. 215, 216, 225, 231 e 232 da Constituição Federal de 1988, bem como artigo 68 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias – ADCT e artigos 190 e 191 da Constituição do Estado do Paraná e demais dispositivos jurídicos que tratam do tema.

Outro caminho para o envolvimento das partes interessadas será a Ouvidoria Geral do Estado do Paraná, estabelecida como o principal canal de queixas e manifestações para todo e qualquer cidadão (o item 8.2 deste documento apresenta mais informações).

7.1. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A divulgação das informações será realizada em conjunto com os órgãos executores, de acordo com o cronograma a ser definido pela UGP.

Todo o material de divulgação será elaborado na língua oficial do país do projeto (Português Brasileiro) e, quando necessário, será utilizada a linguagem em Libras, Braille ou ferramentas audiovisuais de tradução.

Serão divulgadas informações relacionadas ao projeto, contendo minimamente:

- O objetivo do projeto;

⁷ Lei 17.425/2012: Dispõe sobre a criação do Conselho Estadual de Povos Indígenas e Comunidades Tradicionais do Estado do Paraná – CPICT/PR, na estrutura organizacional da Secretaria de Estado da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos – SEJU, e dá outras providências. <https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=83678&indice=1&totalRegistros=1>

- O tempo de duração do projeto;
- Ações propostas e principais executores;
- O processo e métodos de envolvimento das partes interessadas com o projeto, destacando as diversas formas de participação;
- Data, local e tipo das reuniões, quando houver, e todo o processo de notificação;
- Os métodos e meio para manifestação de queixas.

7.1.1. Página do projeto

Uma das estratégias de comunicação e divulgação do projeto é a criação de um link específico, dentro da página/ site da Secretaria de Estado do Planejamento e Projetos Estruturantes - SEPL. O conteúdo do link irá abordar todas as ações do Projeto Paraná Eficiente.

Esta ferramenta terá como objetivos:

- Divulgar informações relacionadas ao projeto;
- Publicar atualizações e documentos do projeto;
- Publicar atualizações e documentos referentes a realização das Consultas das partes interessadas;
- Informar sobre os mecanismos de queixas do projeto.

7.1.2. Material gráfico digital e impresso

Identificada a necessidade de produção de material gráfico para a divulgação do projeto, este será distribuído na forma digital, por meio de publicações na página da Secretaria de Estado do Planejamento e Projetos Estruturantes - SEPL, envios por e-mail, divulgação nas redes sociais, para aqueles que tiverem maior facilidade com ferramentas digitais e assim desejarem ou, poderá, quando necessário, ser distribuído via impressa (na existência de dificuldade de acesso ou domínio das ferramentas digitais, principalmente dos grupos mais vulneráveis). Todo material impresso incluirá informações sobre os mecanismos de queixas do Projeto.

7.1.3. Material audiovisual (vídeo)



A produção de material audiovisual será uma alternativa para as partes interessadas com deficiências sensoriais auditivas ou com baixos níveis de alfabetização. Os materiais serão elaborados quando necessário e deverão conter a tradução em libras quando houver falas ou diálogos, podendo ser distribuídos na forma digital, para aqueles que tiverem maior facilidade com ferramentas digitais e assim desejarem. Todo material audiovisual incluirá informações sobre os mecanismos de queixas do Projeto.

7.1.4. Mídia convencional (impressa)

Entende-se por mídia convencional o rádio, televisão e jornal, importantes fontes de divulgação e disseminação do projeto. Neste contexto, a divulgação das informações será reativa, ou seja, sempre que procurado pela imprensa, devendo toda demanda ser encaminhada à UGP, que centralizará as requisições e distribuirá as solicitações aos devidos órgãos executores.

7.2. COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

As ferramentas citadas anteriormente servirão como ponto de partida para a comunicação com as partes interessadas ao projeto.

Com o intuito de criar um processo de diálogo de duas vias com as partes interessadas para sanar dúvidas, fazer sugestões e críticas ao projeto, serão disponibilizadas as ferramentas de comunicação a seguir:

7.2.1. Página do projeto

Um link específico com conteúdos do projeto Paraná Eficiente será criado dentro da página da Secretaria de Planejamento e Projetos Estruturantes do Estado do Paraná – SEPL. Nele estarão disponibilizados documentos para consulta, inclusive este PEPI.

7.2.2. Endereço eletrônico ou físico

As partes interessadas poderão entrar em contato por meio do endereço eletrônico, informado no link específico do projeto, para sanar dúvidas e enviar críticas e sugestões. Este meio também servirá como canal de divulgação e convocação para as consultas relevantes.

Sendo necessário, poderá também ser disponibilizado um endereço físico para correspondência física.

7.2.3. Redes sociais

Redes sociais, como Facebook e Instagram, poderão ser disponibilizadas como mais uma alternativa de canal de comunicação.

7.2.4. Frequently asked questions (FAQ) – Perguntas frequentes

A medida que as perguntas frequentes sejam identificadas, será criado no link específico do projeto, um FAQ (do inglês Frequently Asked Questions). Os FAQ's reúnem as respostas às perguntas mais comuns que as partes interessadas fazem sobre as dúvidas do projeto, as formas de consulta, as normas, dentre outros.

7.3. CONSULTAS RELEVANTES

Para as atividades que serão apoiadas pelo Componente 2: Financiamento de Projetos de Investimento (IPF/AT), serão devidamente consultadas as partes afetadas e interessadas.

A metodologia para a consulta das partes interessadas será elaborada de uma maneira culturalmente apropriada, livre de manipulação, interferência, repressão, discriminação e intimidação, e para levar a comunicação até elas, de modo permanente, compreensível e acessível a todos, a fim de garantir que estas estratégias estejam de acordo com as diretrizes da NAS10.

A estratégia para as consultas será baseada no envio de questionários, apresentações à grupos de discussão específicos, além de outros mecanismos de participação.

Para tal, foram definidas as premissas:

- (a) A convocação das partes interessadas para a realização das consultas deverá ser realizada com no mínimo 15 dias de antecedência, através dos diversos canais de comunicação adotados pelo projeto;
- (b) A consulta poderá ser virtual ou presencial, desde que o período da pandemia tenha acabado ou sejam respeitadas as regras sanitárias contra a disseminação da COVID 19 vigentes.
- (c) Na convocação será informado a data, horário, local ou link de acesso e pauta da realização da consulta.
- (d) As contribuições e comentários das partes interessadas serão recebidas e analisadas durante e depois das consultas e serão respondidas em tempo hábil

através do canal de comunicação recebido. Também serão disponibilizados na página específica do projeto.

- (e) A consulta deverá ser toda documentada, através de gravações em vídeo, registro fotográfico e lista de presença, e deverá ser disponibilizada assim que possível nos canais de comunicação do projeto.
- (f) Caso seja identificada anteriormente à realização da consulta alguma parte interessada que tenha dificuldades de acessibilidade, como deficiências sensoriais, baixa alfabetização, acesso precário aos canais de comunicação, dentre outros, o projeto deverá tomar todas as medidas para mitigar e garantir a participação da parte interessada nas consultas.
- (g) Como alternativa ao disposto acima, caso seja identificado posteriormente à realização da consulta alguma parte interessada que tenha dificuldades de acessibilidade, como deficiências sensoriais, baixa alfabetização, acesso precário aos canais de comunicação, dentre outros, o projeto poderá consultar individualmente a parte interessada, informando a esta o mesmo teor da consulta ou disponibilizar adequadamente os registros para consulta.

8. QUADRO DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO E CONSULTA

O quadro abaixo traz informações das consultas já realizadas e as atas de cada reunião se encontram anexas posteriormente a este documento.

PRINCIPAIS STAKEHOLDERS	INFORMAÇÃO DIVULGADA	MÉTODO DE DIVULGAÇÃO E/OU CONSULTA	CALENDÁRIO
Conselho Estadual do Meio Ambiente – CEMA Envolve: - Conselho Estadual de Recursos Hídricos - Fórum de Comitês de Bacias Hidrográficas - Conselho Estadual de Proteção e Defesa Civil	- Apresentação geral do Projeto Paraná Eficiente - Apresentação do PEPI - Apresentação detalhada do I9 Ambiental Dando ênfase para: - Riscos e impactos ambientais e sociais dos programas de saúde e sobre todas as temáticas.	Apresentação no Conselho Criação de página específica do projeto Aplicação de formulário de consulta	10/03/2021 Realizada apresentação na reunião do CEMA
Conselho Estadual de Saúde – CES	- Apresentação geral do Projeto Paraná Eficiente - Apresentação do PEPI - Apresentação detalhada das UCM's	Apresentação no Conselho Criação de página específica do projeto	25/03/2021 Realizada apresentação na reunião do CES

	<p>- Apresentação das ações em resposta à COVID</p> <p>Dando ênfase para:</p> <p>- Riscos e impactos ambientais e sociais dos programas de saúde e sobre todas as temáticas</p>	Aplicação de formulário de consulta	
<p>Conselho Estadual de Povos Indígenas e Comunidades Tradicionais do Paraná - CPICT</p>	<p>- Apresentação geral do Projeto Paraná Eficiente</p> <p>- Apresentação do PEPI</p> <p>- Apresentação detalhada do Projeto Paraná Produtivo</p> <p>- Apresentação das ações em resposta à COVID;</p> <p>- Apresentação das ações do Governo Digital</p> <p>Dando ênfase para:</p> <p>- As ações de Resposta à Covid-19,</p> <p>- Paraná Produtivo, e</p> <p>- Expansão do governo digital.</p>	<p>Apresentação no Conselho</p> <p>Criação de página específica do projeto</p> <p>Aplicação de formulário de consulta</p>	<p>08/03/2021</p> <p>Realizada apresentação na reunião do CPICT</p>

8.1. RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA COMUNICAÇÃO E CONSULTA

Conforme acordado com o Banco Mundial, a UGP enviará um relatório de progresso, contendo informações sobre o monitoramento das atividades de comunicação e consultas realizadas no período determinado. Este relatório fará parte dos relatórios de monitoramento e acompanhamento semestrais do projeto, que serão estruturados de acordo com as normas e diretrizes constantes do contrato de empréstimo.

O Relatório deverá conter:

- As manifestações (comentários, sugestões, críticas, etc) apresentadas pelas partes interessadas, separados pelos diferentes canais de comunicação, incluindo a resposta apresentada pelo projeto.
- Se realizado uma consulta no período, deverão constar os registros fotográficos, atas de reunião, lista de participantes, links para acesso às gravações, formulários de pesquisa e demais documentos relacionados a consulta.



8.2. MECANISMO DE QUEIXAS

De acordo com as normas ambientais e sociais do Banco, o Componente 2 (IPF/AT) deve contar com um sistema para receber manifestações e responder às dúvidas e queixas das partes afetadas e interessadas pelas ações propostas no projeto.

Para receber as manifestações, especialmente, no que diz respeito ao desempenho ambiental e social do Componente 2, será utilizado, como mecanismos de queixas, a Ouvidoria Geral do Estado do Paraná.

O mecanismo de queixas terá como premissas:

- Acolher os cidadãos nas suas manifestações, sem distinção ou discriminação;
- Receber e qualificar as manifestações de forma adequada e responder às manifestações em tempo oportuno;
- Responder aos cidadãos de forma simples e compreensível, mantendo sempre a educação e cordialidade; e
- Demonstrar os resultados, avaliar se as respostas estão sendo satisfatórias e elaborar relatórios para serem enviados ao Banco Mundial.

Além da Ouvidoria Geral do Estado, o Paraná possui um Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, também estabelecido como canal de comunicação e atendimento às demandas da população, através de 72 ouvidorias distribuídas nos órgãos do Governo do Paraná, que amplia o alcance da Ouvidoria Geral, agiliza o atendimento ao cidadão e permite a integração de todas as ouvidorias do Estado.

Estas ouvidorias são públicas e funcionam como espaços de controle, participação social e combate à corrupção, sendo sua principal função ser a “voz” do cidadão, em relação às suas manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos) quanto à prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos, além de possibilitar ao cidadão tirar dúvidas e receber informações sobre as ações e programas de governo.

Este mecanismo de queixas servirá à operação como um todo do projeto, ou seja, para ambos os componentes do projeto e serão enviados relatórios semestrais ao Banco Mundial reportando sobre número de queixas, assunto, status das devolutivas, etc.

8.2.1. Contato com a Ouvidoria

Para realizar uma manifestação o cidadão deve procurar a Ouvidoria através dos seguintes meios:

- (a) **Atendimento eletrônico:** é a maneira de entrar em contato com a Administração Pública por meio de um formulário, disponível na internet, encaminhando solicitações, críticas, sugestões, reclamações, denúncias e elogios. O canal da ouvidoria geral do Estado está disponível em: <http://www.cge.pr.gov.br/servicos/Direitos/Ouvidoria/Registrar-solicitacao-na-Ouvidoria-do-Estado-do-Parana-eVoGZarb>. Caso queira, o cidadão também poderá formular sua manifestação diretamente junto as Ouvidorias das Secretarias, disponíveis nos sites das mesmas.
- (b) **Atendimento telefônico:** utilizado para o cidadão obter informações e acompanhar a tramitação da manifestação. Os telefones estão disponíveis no endereço eletrônico dos respectivos Órgãos/Secretarias.
- (c) **Atendimento presencial:** o cidadão comparece à sede do Órgão ou Secretaria. Neste caso, o Ouvidor deve receber o cidadão, fazendo o registro por escrito e posteriormente no sistema. Após registrada no sistema, a manifestação poderá ser acessada e acompanhada.
- (d) **Atendimento via WhatsApp:** a manifestação será registrada no sistema e será informado um número de atendimento, para que possa ser efetuado o acompanhamento do andamento da mesma. O registro poderá ser feito de forma anônima ou identificada.
- (e) **Atendimento por correspondência:** todas as manifestações que chegam via correspondência serão registradas via sistema, podendo ser acessadas e acompanhadas pelo cidadão.
- (f) **Atendimento por e-mail:** as manifestações recebidas por e-mails das Ouvidorias serão registradas e abertos atendimentos no sistema.
- (g) **Atendimento pela Ouvidoria Itinerante:** nos casos em que o cidadão não tenha acesso a nenhuma das formas de atendimento acima citadas, a equipe de ouvidores se organiza para ir até o cidadão para recolher suas manifestações.



Para as atividades e produtos decorrentes do Componente 2, que venham a afetar grupos mais vulneráveis e que não possuam acesso a nenhuma das formas de atendimento antes citadas, a UGP junto com os órgãos executores solicitará à equipe da Ouvidoria Geral do Estado que organize o atendimento a estes grupos por meio da Ouvidoria Itinerante, para garantir que esses grupos tenham conhecimento da Ouvidoria e possam manifestar suas dúvidas, queixas e opiniões.

8.2.2. Análise da manifestação

A manifestação, uma vez recebida na Ouvidoria do Estado, é analisada e imediatamente encaminhada ao órgão competente para solução dentro de um prazo pré-determinado. As providências adotadas, depois de examinadas e tidas como satisfatórias pela Coordenadoria de Ouvidoria são, na sequência, comunicadas ao interessado.

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de 10 dias contados da data do seu recebimento. Caso contrário, a manifestação será arquivada.

8.2.3. Prazo de resposta pela Ouvidoria

As respostas pela ouvidoria são encaminhadas ao cidadão dentro do prazo de 20 dias, podendo ser prorrogada por mais 10 dias, desde que justificado.

Em casos mais complicados, a ouvidoria informa sobre os encaminhamentos, etapas e prazos previstos para uma resposta conclusiva, ou solicita informações adicionais.

8.2.4. Insatisfação da resposta

Nas situações em que o cidadão não ficar satisfeito com a resposta, ele poderá abrir uma nova manifestação ou solicitar a complementação de informações do seu atendimento, por meio dos canais citados anteriormente.

8.2.5. Monitoramento da reclamação

O cidadão pode acompanhar o andamento de sua manifestação pelo site da Controladoria Geral do Estado ou nos sites das Secretarias e Órgãos nos quais foram formalizadas as manifestações, através do número de atendimento gerado pelo sistema e protocolo ou



ainda através de contato via telefone ou e-mail. Nos casos em que a Ouvidoria Itinerante seja necessária, a devolutiva será dada conforme necessidade do cidadão.

Todas essas informações estão disponíveis na página da Controladoria Geral do Estado do Paraná (<https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Coordenadoria-de-Ouvidoria>) e na Cartilha do Cidadão disponível online em (https://www.cge.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2019-08/cartilhadocidadao_0.pdf.)

FIM DO DOCUMENTO