



**PLANO DE ENVOLVIMENTO DE  
PARTES INTERESSADAS**  
**PROJETO DE REQUALIFICAÇÃO VERDE,  
RESILIENTE E INCLUSIVA DA ÁREA CENTRAL DE  
PORTO ALEGRE**  
**RELATÓRIO PRELIMINAR**



## EQUIPE

Equipe responsável pela elaboração:

**SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E ASSUNTOS ESTRATÉGICOS**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E INFRAESTRUTURA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE URBANA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TURISMO**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE, URBANISMO E SUSTENTABILIDADE**

**SECRETARIA MUNICIPAL DA CULTURA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA**

# APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta o Plano de Envolvimento de Partes Interessadas do Projeto de Requalificação Verde, Resiliente e Inclusiva da Área Central de Porto Alegre (Centro+4D).

O Plano foi elaborado com base nas informações compartilhadas pela equipe da Prefeitura, Banco Mundial, dados coletados nas visitas técnicas e dados secundários sobre a realidade onde serão implantadas as atividades. O Programa segue o Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial e as Normas que estabelece.

Este documento está em versão preliminar, devendo ainda ser revisado e aprimorado de acordo com novos dados que serão coletados ao longo do desenvolvimento do Projeto.

Versão Preliminar

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>Sumário</b> .....	<b>4</b>
<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>7</b>
1.1. Plano de Envolvimento de partes interessadas.....	7
1.2. Projeto Centro+4D .....	8
1.3. Objetivos e Indicadores do Projeto.....	8
1.3.1. Objetivo Geral.....	8
1.3.2. Indicadores de Objetivos de Desenvolvimento do Projeto (PDOI)..	8
1.4. Componentes.....	9
<b>2. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS</b> .....	<b>11</b>
2.1. Premissas .....	11
2.2. Conceito .....	11
2.2.1. Partes Interessadas .....	11
2.2.2. Vulneráveis.....	12
2.2.3. Representantes .....	12
2.3. Metodologia .....	13
2.3.1. Categorias de Análise.....	13
2.3.2. Estratégias de Envolvimento.....	14
2.3.3. Matriz de Classificação.....	15
2.4. Partes Interessadas Identificadas .....	16
2.4.1. Pessoas Afetadas pelo Projeto.....	16
2.4.2. Outras Partes Interessadas.....	17
2.4.3. Indivíduos e Grupos Vulneráveis e Desfavorecidos .....	17
2.5. Análise de Partes Interessadas.....	18
<b>3. ENVOLVIMENTO NA PREPARAÇÃO DO PROJETO</b> .....	<b>23</b>
3.1. Envolvimento Prévio.....	23
3.1.1. Programa de Reabilitação do Centro Histórico de Porto Alegre .....	24
3.1.2. Programa de Regeneração Urbana Sustentável do 4º Distrito .....	26
3.1.3. Plano Diretor de Porto Alegre.....	29
3.1.4. Planos Populares de Ação.....	32
3.1.5. Plano de Mobilidade Urbana.....	33

3.1.6.	ObservaPOA .....	34
3.2.	Consulta Pública .....	35
3.2.1.	ENQUETE com Partes Interessadas.....	35
3.2.2.	Publicação dos Instrumentos .....	40
3.2.3.	Devolutivas.....	40
4.	<b>ENVOLVIMENTO DURANTE O PROJETO.....</b>	<b>41</b>
4.1.	Princípios.....	41
4.2.	Meios de Comunicação, Divulgação e Envolvimento das Partes Interessadas.....	42
4.3.	Estratégia de Envolvimento de Partes Interessadas .....	48
5.	<b>RECURSOS E RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>51</b>
5.1.	Recursos .....	51
5.2.	Funções e responsabilidades de gestão.....	51
6.	<b>MECANISMO DE ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES .....</b>	<b>53</b>
6.1.	Conceito .....	53
6.2.	Canais de Atendimento.....	54
6.2.1.	Central de Atendimento ao Cidadão – 156.....	55
6.2.2.	Atendimento em Unidade Presencial.....	56
6.2.3.	Ouvidoria-Geral do Município .....	57
6.3.	Publicização .....	58
6.4.	Procedimento de Gestão e Monitoramento .....	58
6.4.1.	Gestão .....	59
6.4.2.	Prazo de Resposta.....	61
6.4.3.	Verificação.....	61
6.4.4.	Monitoramento.....	61
6.5.	Indivíduos ou Grupos Vulneráveis.....	61
6.6.	Mecanismos de Reclamação do Banco Mundial .....	63
7.	<b>MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO .....</b>	<b>64</b>
7.1.	Monitoramento e avaliação.....	64
7.2.	Participação das partes interessadas.....	64
7.3.	Indicadores.....	65
7.4.	Relatórios .....	65
7.4.1.	Apresentação de relatório às partes interessadas.....	66
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>67</b>

<b>PARTES INTERESSADAS</b> .....	<b>68</b>
Listagem das Partes Interessadas previamente Identificadas.....	68
Organizações vinculadas à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social .....	68
Organizações Parceiras do SINE Porto Alegre .....	68
Instituições Parceiras da Fundação de Assistência Social e Cidadania.....	74
<b>CONSULTA PÚBLICA</b> .....	<b>80</b>
Questionário.....	80
Divulgação em Rede Social.....	81

Versão Preliminar

# 1. INTRODUÇÃO

Esta seção apresentará o projeto, seu histórico, objetivos e componentes, bem como seu Plano de Envolvimento das Partes Interessadas. As áreas a serem visadas pelo Projeto proposto - o Centro Histórico da Cidade e o 4º Distrito - enfrentam desafios de desenvolvimento multidimensionais e também oferecem oportunidades para alavancar a infraestrutura municipal existente, explorar vantagens de localização com regiões centrais da MRPA e promover um desenvolvimento verde, resiliente e inclusivo (GRID).

## 1.1. PLANO DE ENVOLVIMENTO DE PARTES INTERESSADAS

A finalidade do PEPI é determinar uma estratégia sistemática de engajamento das partes interessadas, inclusive estabelecendo processos de divulgação de informação, consulta e respostas a solicitações de informações e a queixas durante todo ciclo de vida do projeto. O plano descreve todos os meios que serão utilizados pelos órgãos de influência/executores para divulgação das informações relevantes, comunicação entre as instituições e as partes interessadas e recebimento e resposta às manifestações (pedidos de informações, sugestões, denúncias e elogios) das partes interessadas a respeito do projeto.

O Plano de Envolvimento de Partes Interessadas (PEPI) do Projeto é estruturado nos seguintes princípios:

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

## 1.2. PROJETO CENTRO+4D

O Projeto Centro+4D implementará uma série de intervenções físicas e institucionais com o objetivo de promover o desenvolvimento econômico local do núcleo urbano de Porto Alegre e abrir oportunidades para as populações mais vulneráveis da cidade. O projeto alcançará isso por meio do apoio a uma infraestrutura verde, resiliente e inclusiva, melhorias urbanas e capacitação institucional. Isso criará as condições propícias para o desenvolvimento liderado pelo setor privado a médio e longo prazo.

O Projeto proposto será estruturado como uma operação de Financiamento de Projetos de Investimento (IPF) de € 162,0 milhões, compreendendo um empréstimo de € 77,76 milhões do BIRD, um empréstimo de co-financiamento da AFD de € 51,84 milhões e um financiamento de contrapartida municipal de € 32,40 milhões.

Para atingir o objetivo de desenvolvimento proposto, o Projeto inclui três componentes descritos a seguir. As atividades para promover a participação cidadã, a responsabilidade social e para incentivar e/ou possibilitar a participação do setor privado na proposta de transformação do núcleo urbano de Porto Alegre perpassam todos os componentes do Projeto.

## 1.3. OBJETIVOS E INDICADORES DO PROJETO

### 1.3.1. OBJETIVO GERAL

Apoiar a regeneração verde, resiliente e inclusiva da área central de Porto Alegre por meio do aprimoramento da infraestrutura urbana e do fortalecimento da capacidade institucional.

### 1.3.2. INDICADORES DE OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO DO PROJETO (PDOI)

- Pessoas que se beneficiam da melhoria da habitabilidade, acessibilidade e/ou outras externalidades positivas como resultado das intervenções do Projeto (desagregado por vulnerabilidade)



- Área do 4D protegida contra inundações recorrentes (um período de 10 anos de retorno das inundações) através de obras de drenagem
- Melhoria da capacidade institucional do município de Porto Alegre em planejar e implementar a regeneração urbana inclusiva, inteligente e sustentável a longo prazo do núcleo urbano

## 1.4. COMPONENTES

O Componente 1 compreenderá uma série de melhorias em espaços públicos para aumentar as áreas verdes, reduzir o uso de automóveis e atrair o desenvolvimento econômico local para o núcleo urbano. Os investimentos sob o subcomponente 1.1 serão baseados e complementados com atividades de assistência técnica sob o subcomponente 1.2 para estabelecer o ambiente regulatório e político para sustentar o desenvolvimento de longo prazo do núcleo urbano. Este subcomponente financiará estudos técnicos preparatórios, projetos, bens e investimentos em infraestrutura em mobilidade urbana de baixo carbono, melhorias de espaços públicos, readequação de instalações públicas históricas, saneamento e mitigação de enchentes.

A assistência técnica proposta e os investimentos na construção institucional sob o subcomponente 1.2 são projetados para garantir que as capacidades e insumos sejam suficientes para realizar os resultados inclusivos e resilientes do projeto, e para apoiar o desenvolvimento a longo prazo do núcleo urbano de Porto Alegre. Estudos técnicos e atividades de fortalecimento institucional cobrirão tópicos fundamentais para a implementação bem sucedida do subcomponente 1.1, e para a sustentabilidade dos resultados do projeto, incluindo estudos sobre investimentos públicos, mobilidade urbana de baixo carbono, e mobilização de capital privado.

O Componente 2 é dedicado à inclusão socioeconômica de grupos vulneráveis afetados pelas intervenções do projeto entre os quais destaca-se: população em situação de rua, catadores de materiais recicláveis (formais e informais), vendedores ambulantes, migrantes e famílias que vivem na Vila Santa Terezinha (assentamento precário, localizado no 4D).

O componente 2 apoiará serviços de consultoria e não consultoria, pequenas obras (reformas) em quatro principais áreas: (a) melhoria de oportunidades de capacitação e acesso ao trabalho para pessoas em situação de

vulnerabilidade; (b) melhoria e expansão de serviços e programas de proteção social na área de atuação do Projeto; (c) melhoria da gestão da coleta seletiva de resíduos sólidos urbanos; (d) melhoria urbana integrada e investimentos de inclusão social na Vila Santa Terezinha.

O componente 3 visa fornecer apoio geral a Gestão do Projeto por meio do apoio a Unidade de Gerenciamento e Implementação de Projetos (UGP) e às Unidades de Execução de Projetos (UEP) nas áreas técnica, ambiental, social, fiduciária, supervisão, monitoramento e avaliação, e nas áreas relacionadas à comunicação, incluindo treinamento e custos operacionais

Versão Preliminar

## 2. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS PARTES INTERESSADAS

O processo de identificação das partes interessadas é uma etapa essencial para que se possibilite participação e engajamento e deve ser executado de forma contínua ao longo do projeto. Este documento sintetiza os resultados dessa identificação e demonstra como o processo está sendo continuamente executado ao longo do projeto.

### 2.1. PREMISSAS

Conhecer as partes interessadas, incluindo comunidades, grupos ou indivíduos vulneráveis afetados e envolvê-los em todo o processo é essencial para o êxito do projeto.

O processo de identificação das partes interessadas tem duas características importantes: inclusão e participação. Quando feito da forma correta e devidamente implementado, esse processo apoia o desenvolvimento de relações fortes, construtivas e receptivas, que são importantes para o êxito da gestão de impactos ambientais e sociais que favorecem de forma significativa o sucesso do projeto.

### 2.2. CONCEITO

#### 2.2.1. PARTES INTERESSADAS

Conforme a Norma Ambiental e Social nº 10 do Banco Mundial (NAS 10), as partes interessadas do projeto são definidas como **indivíduos, grupos ou organizações** que:

- são ou podem ser impactados direta ou indiretamente, positiva ou negativamente, pelo projeto – ‘partes afetadas’; e
- podem ter interesse no projeto, cujos interesses podem ser afetados pelo projeto e/ou têm o potencial de influenciar os desfechos do projeto de alguma forma – ‘partes interessadas’.

## 2.2.2. VULNERÁVEIS

São considerados vulneráveis as pessoas ou grupos que têm maior probabilidade de serem negativamente afetados pelos impactos do projeto e/ou são mais limitados do que outros na sua capacidade de aproveitar os benefícios do projeto. Tais indivíduos ou grupos também têm mais probabilidade de serem excluídos ou se tornarem incapazes de participar plenamente no processo principal de consulta e, como consequência, podem requerer medidas específicas e/ou assistência para tanto. Serão observadas as considerações relativas à idade, incluindo idosos e menores, bem como as circunstâncias em que possam estar separados da sua família, da comunidade ou de outros indivíduos dos quais dependam.

Esses indivíduos ou grupos podem incluir: mulheres, jovens, crianças, idosos, pessoas com deficiência, comunidades tradicionais e indígenas.

## 2.2.3. REPRESENTANTES

A identificação dos **representantes** de pessoas ou grupos é importante para o processo de comunicação e tomada de decisão com as partes interessadas. Representantes **legítimos** podem ser entendidos como indivíduos que foram incumbidos por outras pessoas para realizar a comunicação e defender seus interesses em instâncias específicas.

De forma geral, na relação com o projeto, os representantes têm o papel de:

- Apoiar na comunicação de mão dupla entre as partes interessadas e o projeto;
- Facilitar o processo de deliberação e tomada de decisão;
- Fornecer informações úteis sobre as configurações locais para melhor adequação do projeto;
- Atuar como elo de cooperação para execução do projeto, dentre outros.

A identificação de **representantes** legítimos é essencial para que não exista problemas de falta de confiabilidade, adesão e adequação dos processos por eles mediados. Ao longo do Projeto Centro+4D, a legitimidade dos representantes deverá ser verificada por meio de entrevistas e conversas

informais com uma amostra aleatória das partes interessadas e seus grupos. Essa investigação considerará se os referidos representantes de fato foram escolhidos pelos representados e em que medida esse processo de escolha foi democrático e inclusivo, ou seja, que permitiu a manifestação e representação dos diversos perfis e grupos.

## 2.3. METODOLOGIA

A identificação das partes interessadas do Programa acontece em um processo contínuo.

### Durante a preparação do Projeto

O presente documento apresenta a primeira versão da Identificação e Análise de Partes Interessadas com base nas informações fornecidas pela equipe técnica de elaboração do Projeto, nos estudos que embasaram o desenho das atividades, dados secundários sobre as regiões que serão atendidas e nas coletas de dados primários realizadas no contexto da devida diligência desenvolvida para cumprir com as normas ambientais e sociais do Banco Mundial.

Essa identificação deverá ser aprimorada a partir das revisões por parte das equipes envolvidas e das informações coletadas na consulta pública do Plano de Envolvimento das Partes Interessadas.

### Durante a execução do Projeto

Nessa etapa, a identificação de partes interessadas será tratada como um processo contínuo. As equipes de execução, parceiros e o mecanismo de queixas e reclamações serão fontes para uma constante retroalimentação da identificação de partes interessadas. Caso ocorra a identificação de nova parte interessada, será feita sua inclusão no Plano de Engajamento das Partes Interessadas e serão desenhadas atividades de envolvimento e comunicação específicas e adequadas a sua realidade.

### 2.3.1. CATEGORIAS DE ANÁLISE

As estratégias de engajamento apropriadas para cada grupo de partes interessadas dependerão de dois fatores principais: seu nível de **interesse** no projeto e seu nível de **influência** sobre ele.

## Interesse

Grau de apetite ou desejo da parte interessada em se informar, participar e engajar no projeto e/ou suas atividades.

## Influência

Poder, autoridade e/ou capacidade de intervir no projeto e suas atividades.

## 2.3.2. ESTRATÉGIAS DE ENVOLVIMENTO

Cada perfil de parte interessada deverá ter um diferente envolvimento com o projeto, de acordo com seus níveis de interesse e influência sobre as atividades. As estratégias de envolvimento são categorizadas em:

### Informação

- **Meio:** mídias de divulgação em massa (ex.: imprensa) ou dirigidas (panfleto, carro de som etc.), com uso de estratégias escritas ou audiovisuais;
- **Periodicidade:** anual ou sempre que necessário.

### Consulta

- **Meio:** mídias digitais, reuniões, pesquisas, meios de recebimento de manifestações;
- **Periodicidade:** requer engajamento em menores intervalos de tempo (ex.: a cada seis meses) ou sempre que adequado aos objetivos e fases do projeto.

### Cooperação

- **Meio:** na maioria dos casos através de reuniões ou interações que envolvam contato direto com as partes incluindo informações verbais e escritas;
- **Periodicidade:** demanda ações de engajamento regulares e frequentes, realizadas várias vezes ao ano.

### Execução

- **Meio:** interações verbais ou escritas, presenciais ou digitais, que permitam o diálogo e a construção conjunta (ex.: reunião, e-mail, telefone);

- **Periodicidade:** as partes interessadas deverão ser consultadas regularmente e participar de forma direta nos processos decisórios do Projeto.

### 2.3.3. MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO

A partir dos níveis de interesse e influência, serão atribuídas as estratégias de envolvimento adequadas, com apoio da matriz expressa na tabela a seguir. Para escolha das estratégias são utilizados dois procedimentos:

1. As partes interessadas são classificadas nas variáveis de interesse e influência, utilizando as categorias *Alto*, *Médio* ou *Baixo*. Ou seja, a cada parte interessada será atribuído um valor – alto, médio ou baixo - para interesse e influência;
2. Com uso da Matriz de Estratégia de Envolvimento (Figura a seguir), é realizado o cruzamento dos valores atribuídos para interesse e influência para se chegar à estratégia de envolvimento indicada à parte interessada.

Figura 1. Matriz de Estratégia de Envolvimento por níveis de Interesse e Influência das partes interessadas

Nível de Influência	Estratégia de Envolvimento			Nível de Interesse
	Baixo	Médio	Alto	
Alto	Cooperação	Cooperação	Execução / Parceria	
Médio	Informação	Consulta	Consulta	
Baixo	Informação	Informação	Consulta	

Fonte: Banco Mundial, 2022.

#### Quadro 1. Legenda – Estratégia de Envolvimento

**Cooperação - Envolver de perto e propiciar influência mútua e ativa:**

Requer envolvimento regular e frequente, geralmente face-a-face e várias vezes por ano, incluindo informações escritas e verbais.

**Consulta - Mantenha informado e satisfeito:**

Requer envolvimento regular (por exemplo, a cada semestre), geralmente por meio de informações por escrito.

**Informação - Monitoramento:**

Requer envolvimento pouco frequente (por exemplo, uma vez por ano), normalmente por meio de informações escritas indiretas (por exemplo, mídia de massa).

A seção a seguir detalha um primeiro mapeamento das partes interessadas do projeto.

## 2.4. PARTES INTERESSADAS IDENTIFICADAS

### 2.4.1. PESSOAS AFETADAS PELO PROJETO

- a. Atividades do turismo locais
- b. Atividades econômicas (comerciantes, feirantes demais empresas) dos locais revitalizados
- c. pessoas potencialmente deslocadas de suas moradias pelo projeto
- d. atividades econômicas potencialmente deslocadas pelo projeto
- e. Moradores, trabalhadores e usuários dos espaços públicos dos locais que receberão melhorias
- f. Usuários do transporte público, transeuntes, ciclistas, motoristas, incluindo pessoas com dificuldade de locomoção
- g. Pessoas afetadas por inundações
- h. População usuária do sistema de esgotamento sanitário
- i. Servidores e/ou trabalhadores e usuários dos equipamentos e/ou órgãos públicos revitalizados ou construídos
- j. Pessoas e atividades econômicas que residem, trabalham ou se localizam próximo à execução das obras
- k. Empresas potenciais contratantes
- l. Trabalhadores das obras do projeto



## 2.4.2. OUTRAS PARTES INTERESSADAS

- a. Órgãos e autarquias executores do Projeto: Secretarias Municipais (SMPAE, SMDS, SMDDET, SMOI, SMMU, SMAMUS, SMCEC, SMSEG, SMHARF, dentre outras), DEMA, EPTC, Banco Mundial
- b. Órgãos e autarquias envolvidos ou interessados: IPHAN, DEMAHB
- c. Associações e organizações sociais que colaboram com a Fundação de Assistência Social e Cidadania (FASC)
- d. Sindicatos patronais
- e. Organizações Sociais e Entidades Representativas das PAPs
- f. Empreiteiras
- g. Imprensa

## 2.4.3. INDIVÍDUOS E GRUPOS VULNERÁVEIS E DESFAVORECIDOS

- a. Recicladores, catadores e autônomos
- b. Vendedores ambulantes
- c. Indígenas
- d. Migrantes e refugiados
- e. População em situação de rua
- f. Famílias vulneráveis socioeconomicamente
- g. Mulheres
- h. LGBTQIA+
- i. Idosos
- j. Jovens
- k. Indivíduos e famílias vulneráveis e atendidos pela Proteção Básica e Proteção Especial

## 2.5. ANÁLISE DE PARTES INTERESSADAS

A tabela a seguir apresenta as partes interessadas previamente mapeadas pelo Projeto. Os Componentes 1 e 2 do Projeto compartilham as partes interessadas, então a tabela não discrimina a qual Componente a parte interessada está ligada.

**Versão:** Ressalta-se que o mapeamento de partes é um processo contínuo ao longo da preparação e execução do projeto. Esta é uma primeira versão, fruto de tratativas e investigações iniciais. O mapeamento e qualificação das partes interessadas será aprimorado continuamente.

PARTE INTERESSADA	ANÁLISE (EFEITOS DO PROJETO E CARACTERÍSTICA DAS PARTES)	NÍVEL DE INFLUÊNCIA	NÍVEL DE INTERESSE	TIPO DE ENVOLVIMENTO
<b>PESSOAS AFETADAS PELO PROJETO (PAP)</b>				
<b>Atividades do turismo locais e Atividades econômicas (comerciantes, feirantes demais empresas) dos locais revitalizados</b>	O turismo e atividades econômicas dos locais que receberão intervenções são um dos principais beneficiários do projeto, que financiará melhorias em espaços públicos no centro histórico da cidade e ao longo dos principais corredores econômicos ao norte. Edifícios de propriedade pública e privada, de valor histórico e/ou cultural, serão adaptados e regenerados para fins multiuso, de acordo com os planos de desenvolvimento econômico local. A seleção desses edifícios será rastreada de acordo com sua potencial contribuição para o setor de turismo local, geração de empregos e outras variáveis econômicas locais. Também serão revitalizados espaços públicos como praças, ruas e avenidas. Com isso, o Projeto visa criar condições propícias para o desenvolvimento liderado pelo setor privado a médio e longo prazo.	Médio	Alto	Consulta
<b>Pessoas potencialmente deslocadas de suas moradias pelo projeto</b>	Os impactos adversos relacionados à aquisição de terras e reassentamento involuntário que podem vir a ser causados pelo Projeto estão associados às atividades de urbanismo tático, de requalificação, reurbanização e restauro de áreas verdes, largos e praças, de intervenção em infraestruturas viárias, de requalificação urbana da Vila Santa Terezinha, de construção de unidades de triagem de resíduos sólidos e de unidades de prestação de serviços de proteção social. Esses impactos podem estar associados à perda de locais de abrigo, à perda de estruturas comerciais e a perdas temporárias de renda. Os investimentos poderão afetar a: i) permissionários de atividades comerciais e prestação de serviços que ocupam mobiliário urbano que precise ser removido, ii) vendedores ambulantes licenciados e não-licenciados, iii) ocupantes irregulares de áreas públicas necessárias à construção das unidades mencionadas ou, caso não se encontrem próprios públicos para a construção dessas unidades, iv) os proprietários, posseiros e ocupantes de áreas privadas que venha a ser necessário adquirir.	Médio	Alto	Consulta
<b>Atividades econômicas potencialmente deslocadas pelo projeto</b>		Médio	Alto	Consulta

<b>PARTE INTERESSADA</b>	<b>ANÁLISE (EFEITOS DO PROJETO E CARACTERÍSTICA DAS PARTES)</b>	<b>NÍVEL DE INFLUÊNCIA</b>	<b>NÍVEL DE INTERESSE</b>	<b>TIPO DE ENVOLVIMENTO</b>
<b>Moradores, trabalhadores e usuários dos espaços públicos dos locais que receberão melhorias</b>	Beneficiados pelos objetivos gerais do projeto de prover infraestrutura verde, resiliente e inclusiva. Os riscos potenciais referem-se a saúde e segurança e serão endereçados pelo MGAS do Projeto. Um mecanismo de queixas e reparação será estabelecido para as comunidades e pessoas afetadas.	<i>Médio</i>	<i>Alto</i>	<i>Consulta</i>
<b>Usuários do transporte público, transeuntes, ciclistas, motoristas, incluindo pessoas com dificuldade de locomoção</b>	Estão previstos investimentos para aumentar a acessibilidade (por exemplo, rampas, calçadas e faixas de pedestres melhoradas), medidas de segurança viária, ciclovias, paisagismo / greening, sinalização, iluminação, paradas e terminais de ônibus modernizados e melhorias sistemas de informação. O projeto fará melhorias físicas nos principais pontos de acesso de ônibus ao longo da rota, para melhorar as opções de mobilidade inclusiva para as pessoas que vivem, trabalham e buscam lazer no corredor econômico.	<i>Médio</i>	<i>Alto</i>	<i>Consulta</i>
<b>Pessoas afetadas por inundações</b>	As limitações do sistema de drenagem urbana existente agravam os eventos de inundações recorrentes, interrompendo a circulação de pessoas e bens pela cidade. O projeto, com financiamento de contrapartida, atualizará o modelo hidro-hidráulico existente para planejar cenários climáticos futuros em 25, 50 e 100 anos, para garantir que as atualizações sejam adequadas ao propósito em cenários climáticos razoáveis.	<i>Médio</i>	<i>Alto</i>	<i>Consulta</i>
<b>População usuária do sistema de esgotamento sanitário</b>	O Projeto abordará uma lacuna importante na rede de esgoto existente, para reduzir os lançamentos de águas residuais não tratadas de edifícios residenciais no sistema de drenagem de águas pluviais, a fim de melhorar o ambiente geral da orla do núcleo urbano.	<i>Baixo</i>	<i>Médio</i>	<i>Informação</i>
<b>Servidores e/ou trabalhadores e usuários dos equipamentos e/ou órgãos públicos revitalizados ou construídos</b>	Algumas obras direcionam-se a reforma, compra e/ou construção de equipamentos públicos e/ou sedes de órgãos e autarquias, visando melhorias aos usuários e servidores. Essas pessoas serão impactadas positivamente após o término das obras. Durante sua execução, terão que ser remanejadas e demandarão atenção acerca dos procedimentos de saúde e segurança durante obras. Também a elas deverá ser disponibilizado mecanismo de queixas e reparação.	<i>Médio</i>	<i>Alto</i>	<i>Consulta</i>
<b>Pessoas e atividades econômicas que residem, trabalham ou se localizam próximo à execução das obras</b>	As obras de drenagem e adaptação do sistema de esgotamento sanitário serão as que terão maior impacto para moradores. Transeuntes também serão afetados pelas obras de drenagem e revitalização do espaço público. Os riscos potenciais referem-se a saúde e segurança e serão endereçados pelo MGAS do Projeto. Um mecanismo de queixas e reparação será estabelecido para as comunidades e pessoas afetadas.	<i>Médio</i>	<i>Médio</i>	<i>Consulta</i>

PARTE INTERESSADA	ANÁLISE (EFEITOS DO PROJETO E CARACTERÍSTICA DAS PARTES)	NÍVEL DE INFLUÊNCIA	NÍVEL DE INTERESSE	TIPO DE ENVOLVIMENTO
<b>Empresas potenciais contratantes</b>	Parte das atividades do Componente 2 visam a inclusão de grupos vulneráveis. Entre outras atividades estará a criação de um sistema de acolhimento, capacitação e direcionamento às atuais demandas por trabalhadores por parte das empresas locais. As empresas serão chamadas a colaborar no desenho e implantação das atividades de inclusão e empregabilidade.	Médio	Médio	Consulta
<b>Trabalhadores das obras do projeto</b>	As obras serão contratadas pela Prefeitura e os trabalhadores serão providos pelas empresas contratadas. Os riscos potenciais podem incluir Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA), o bem-estar dos trabalhadores, recrutamento justo e transparente, pagamentos, seguro de saúde e benefícios de saúde, dentre outros. Tais requisitos serão estabelecidos na Marco de Gestão Ambiental e Social do projeto (MGAS), que será base para documentos de licitação para contratação de empreiteiros. Um mecanismo separado de feedback dos trabalhadores e reparação de queixas será estabelecido e posteriormente consultado com os trabalhadores selecionados durante a implementação do projeto.	Baixo	Médio	Informação

#### OUTRAS PARTES INTERESSADAS

<b>Órgãos e autarquias executores do Projeto: Secretarias Municipais (SMPAE, SMDS, SMDet, SMOI, SMMU, SMAMUS, SMCEC, SMSEG, SMHARF, dentre outras), DEMAE, EPTC, Banco Mundial</b>	Elaboração, implementação, gestão e monitoramento do projeto como um todo, tendo cada organização um papel específico. São beneficiários das ações de fortalecimento institucional e melhoria dos indicadores de infraestrutura verde e resiliente como um todo.	Alto	Alto	Execução / Parceria
<b>Órgãos e autarquias envolvidos ou interessados: IPHAN, DEMAHB</b>	Elaboração, implementação, gestão e monitoramento do projeto como um todo, tendo cada organização um papel específico. São beneficiários das ações de fortalecimento institucional e melhoria dos indicadores de infraestrutura verde e resiliente como um todo.	Alto	Alto	Execução / Parceria
<b>Associações e organizações sociais que colaboram com a Fundação de Assistência Social e Cidadania (FASC)</b>	Algumas Organizações que têm contrato de colaboração com a FASC terão papel na mobilização e representação dos públicos de interesse. Também são instituições afetadas pelos resultados do projeto.	Médio	Médio	Consulta

PARTE INTERESSADA	ANÁLISE (EFEITOS DO PROJETO E CARACTERÍSTICA DAS PARTES)	NÍVEL DE INFLUÊNCIA	NÍVEL DE INTERESSE	TIPO DE ENVOLVIMENTO
<i>Sindicatos patronais</i>	As ações com foco em empregabilidade poderão contar com a colaboração e participação dos sindicatos patronais, tanto na execução quanto na mobilização dos públicos. O grupo que esses sindicatos representa será diretamente beneficiado de ações do projeto.	<i>Médio</i>	<i>Médio</i>	<i>Consulta</i>
<i>Organizações Sociais e Entidades Representativas das PAPs</i>	Grupos representativos e organizações sociais terão papel na elaboração das atividades do projeto, provendo engajamento das partes interessadas e representando seus interesses nos fóruns propostos.	<i>Médio</i>	<i>Médio</i>	<i>Consulta</i>
<i>Empreiteiras</i>	A empresas que serão contratadas para execução das obras deverão cumprir adequadamente as normas ambientais e sociais, seguindo o Marco de Gestão Ambiental e Social elaborado para o projeto. Serão impactadas de forma positiva pelo projeto, em geração de renda e oportunidade de aprimoramento dos padrões de gestão sócioambiental.	<i>Baixo</i>	<i>Baixo</i>	<i>Informação</i>
<i>Imprensa</i>	Cumprir o papel de monitoramento das ações governamentais em favor da sociedade e, portanto, acompanhará as atividades do projeto e seus impactos. Receberá os impactos positivos gerais do projeto, como parte interessada no desenvolvimento da cidade como um todo. Tem alta capacidade de denúncia, influência sobre a opinião pública e pressão sobre os poderes em torno de temas polêmicos.	<i>Alto</i>	<i>Baixo</i>	<i>Cooperação</i>
<i>População em geral do Estado</i>	Beneficiados pelos objetivos gerais do projeto de prover infraestrutura verde, resiliente e inclusiva. Os riscos potenciais referem-se a saúde e segurança e serão endereçados pelo MGAS do Projeto. Um mecanismo de queixas e reparação será estabelecido para as comunidades e pessoas afetadas.	<i>Baixo</i>	<i>Alto</i>	<i>Consulta</i>

#### INDIVÍDUOS E GRUPOS VULNERÁVEIS E DESFAVORECIDOS

<p><i>(a) Recicladores, catadores e autônomos;</i></p> <p><i>(b) Vendedores ambulantes;</i></p> <p><i>(c) Indígenas;</i></p> <p><i>(d) Migrantes e refugiados;</i></p> <p><i>(e) População em situação de rua;</i></p>	<p>O Componente 2 é dedicado a: (a) ampliar as oportunidades econômicas e sociais associadas à proposta de transformação verde, resiliente e inclusiva no núcleo urbano de Porto Alegre; (b) garantir que grupos desfavorecidos e vulneráveis tenham acesso equitativo aos benefícios do Projeto; e, (c) garantir que suas preocupações com o programa municipal de renovação urbana do Centro Histórico e do 4º Distrito sejam atendidas e não sejam afetadas por potenciais impactos negativos do Projeto.</p> <p>Esses grupos e indivíduos vulneráveis também serão impactados pelas obras e pelas novas dinâmicas socioeconômicas que delas decorrerá, podendo ter mudanças nas formas de produção</p>	<i>Baixo</i>	<i>Alto</i>	<i>Consulta</i>
--	--	--------------	-------------	-----------------

PARTE INTERESSADA	ANÁLISE (EFEITOS DO PROJETO E CARACTERÍSTICA DAS PARTES)	NÍVEL DE INFLUÊNCIA	NÍVEL DE INTERESSE	TIPO DE ENVOLVIMENTO
<p><i>(f) Famílias vulneráveis socioeconomicamente;</i>  <i>(g) Mulheres;</i>  <i>(h) LGBTQIA+;</i>  <i>(i) Idosos;</i>  <i>(j) Jovens;</i>  <i>(k) Indivíduos e famílias vulneráveis e atendidos pela Proteção Básica e Proteção Especial.</i></p>	<p>econômica e uso do espaço público. Para que isso seja mitigado, o Componente 2 trará uma série de atividades de impulsionamento socioeconômico, acolhimento, capacitação e escutas.</p> <p>Por meio de estratégias de facilitação, as consultas com esses grupos serão adaptadas para garantir acessibilidade e participação. Especialmente no caso de imigrantes, refugiados e indígenas, será avaliada a necessidade de tradução para seus idiomas de material impresso e durante as atividades de engajamento planejadas no PEPI, para garantir que a potencial falta de domínio da língua portuguesa não seja um empecilho para sua efetiva participação e participação nos benefícios do projeto. Suas opiniões serão buscadas em relação ao projeto das instalações, plano de construção, bem como a acessibilidade das instalações que estão sendo financiadas pelo projeto.</p>			

## 3. ENVOLVIMENTO NA PREPARAÇÃO DO PROJETO

O projeto Centro+4D está em fase de elaboração, em um processo que envolve as partes interessadas desde sua concepção, até a implementação. Esta seção descreve as ações de envolvimento das partes interessadas que viabilizaram a participação social na concepção do projeto e trouxeram insumos para sua preparação.

O PEPI descreve o cronograma e os métodos de envolvimento das partes interessadas durante todo o ciclo de vida do projeto e leva em consideração a opinião dessas partes, configurando-se, portanto, em um documento construído com transparência e participação. Durante o processo de elaboração do PEPI, são identificados os pontos de vista das partes interessadas, incluindo a identificação dessas partes e as propostas de contatos futuros.

Os mecanismos de envolvimento das partes interessadas descritos no PEPI representam formas de comunicação e interação com as pessoas para atender às suas necessidades, solucionar as questões à medida que ocorrerem e incentivar engajamento nas atividades do Projeto.

A partir da identificação das Partes Interessadas pode-se realizar a primeira Consulta Pública da estratégia de envolvimento descrita no Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI). Outras consultas poderão ser feitas ao longo de todo o ciclo de vida do projeto de acordo com a necessidade.

### 3.1. ENVOLVIMENTO PRÉVIO

Os temas que compõem o projeto Centro+4D vem sendo discutidos com a população de Porto Alegre em fóruns e momentos diversos. O projeto vem sendo desenvolvido como uma forma de dar resposta às questões mais importantes das regiões do Centro Histórico e do 4º Distrito.

Porto Alegre é referência internacional em processos participativos especialmente após a criação do chamado 'Orçamento Participativo' em

1989. O processo, reproduzido em diversos países, oferece mecanismos decisórios à população, de forma direta, sobre a aplicação dos recursos em obras e serviços que serão executados pela administração municipal. A tradição participativa estende-se a uma série de outros mecanismos e metodologias, implementados em diversas iniciativas públicas ou de interesse público.

Os itens a seguir descrevem esses momentos de envolvimento prévio das partes interessadas nos temas do projeto.

### 3.1.1. PROGRAMA DE REABILITAÇÃO DO CENTRO HISTÓRICO DE PORTO ALEGRE

O Programa de Reabilitação do Centro Histórico de Porto Alegre (PRCHPA) tem por objetivo principal possibilitar a reabilitação do território do Centro Histórico, retomar a função habitacional, a recuperação dos espaços públicos e a revitalização das atividades econômicas.<sup>1</sup>

Em 2021, a Diretoria de Planejamento Urbano da Secretaria do Meio Ambiente, Urbanismo e Sustentabilidade (DPU/SMAMUS) da Prefeitura Municipal de Porto Alegre iniciou um Estudo para a Reabilitação do Centro Histórico, visando retomar a função habitacional e a recuperação de espaços públicos, entre outras ações.

Os estudos diagnósticos<sup>2</sup> embasaram-se em análises técnicas, na revisão de projetos anteriores e na análise das demandas da população, manifestadas em processos participativos promovidos ao longo do tempo.

Dentre as iniciativas anteriores, destaca-se o Projeto Viva o Centro, desenvolvido pela Administração Municipal entre os anos de 2004 a 2008. O Projeto Viva o Centro teve como objetivo articular as ações realizadas no Centro Histórico e reforçar e qualificar sua atratividade.<sup>3</sup> Ao longo de sua execução, o projeto contou com diversas formas de participação social, empreendidas dentro de cada uma das linhas de atuação.

---

<sup>1</sup> <https://www.prefeitura.poa.br/smamus/planejamento-urbano/projetos/programa-de-reabilitacao-do-centro-historico-de-porto-alegre>

<sup>2</sup> [https://www.prefeitura.poa.br/sites/default/files/usu\\_img/planejamento\\_urbano/PRCHPA-Diagn%C3%B3stico-REVISADO.pdf](https://www.prefeitura.poa.br/sites/default/files/usu_img/planejamento_urbano/PRCHPA-Diagn%C3%B3stico-REVISADO.pdf)

<sup>3</sup> Fonte: [http://www2.portoalegre.rs.gov.br/vivaocentro/default.php?p\\_secao=133](http://www2.portoalegre.rs.gov.br/vivaocentro/default.php?p_secao=133)



## Tipo de envolvimento, local, data e participantes

Para o Programa de Reabilitação, foram realizados 20 eventos, a partir de abril de 2021, com a participação de integrantes da sociedade organizada e da comunidade, bem como conselhos e secretarias relacionados, tendo sido registradas a participação de 267 pessoas.

Além disso, foi aplicado questionário virtual junto à população, com o objetivo de colher contribuições para o projeto. O questionário foi divulgado através de diversos canais de comunicação e ficou disponível para preenchimento do dia 01/04/21 até o dia 10/05/21. Ao todo, o questionário obteve 746 respostas válidas.

## Principais questões discutidas

Foi elaborado o 'Relatório de Participação da Sociedade - Programa de Reabilitação do Centro Histórico de Porto Alegre'<sup>4</sup>, de junho de 2021. Os principais resultados são apresentados a seguir.

Tanto nas reuniões online como nas respostas ao questionário, os participantes destacaram seu apreço ao patrimônio histórico, à diversidade e vitalidade e à grande oferta de cultura, comércio e serviços.

O público manifestou-se de maneira favorável principalmente ao aumento da limpeza urbana e da segurança e à melhoria das condições do patrimônio histórico. A requalificação do patrimônio histórico também teve lugar de destaque nas respostas relativas à promoção da qualidade de vida urbana, juntamente com a qualificação de equipamentos de lazer e a promoção de atividades culturais. Na questão sobre o que caracterizaria o Centro Histórico, o Patrimônio Histórico foi abordado em mais de 57% das respostas dadas.

Observou-se a menção da necessidade de se intensificar a limpeza e a segurança. Essas duas matérias se entrelaçam com diversas outras (falta de zelo com o espaço público, degradação do patrimônio histórico e de edificações antigas, falta de iluminação, edificações abandonadas ou subutilizadas, entre outros) por serem identificadas, às vezes, como sua causa e, às vezes, como sua consequência. O objetivo que trata da

---

<sup>4</sup> [https://www.prefeitura.poa.br/sites/default/files/usu\\_img/planejamento\\_urbano/PRCHPA-Relat%C3%B3rio\\_Participa%C3%A7%C3%A3o.pdf](https://www.prefeitura.poa.br/sites/default/files/usu_img/planejamento_urbano/PRCHPA-Relat%C3%B3rio_Participa%C3%A7%C3%A3o.pdf)

recuperação da função residencial no Centro foi considerado importante por 65% dos participantes.

### 3.1.2. PROGRAMA DE REGENERAÇÃO URBANA SUSTENTÁVEL DO 4º DISTRITO

O 4º (Quarto) Distrito é uma região que já foi o centro da atividade social e industrial da capital gaúcha, Porto Alegre. Com setores urbanos heterogêneos, o 4º Distrito destaca-se por sua localização estratégica – entre o centro da cidade e demais municípios da região metropolitana – servida por uma rede intermodal de transportes rodoviário, ferroviário, aeroviário e fluvial de abrangência municipal, metropolitana e regional.

#### Tipo de envolvimento, local, data e participantes

Nos meses de setembro, outubro e novembro de 2021, foram feitas análises de viabilidade técnica para o Programa de Regeneração Urbana<sup>5</sup> com subsídios de propostas anteriores e dos insumos trazidos por uma consulta pública com os atores interessados.

A consulta pública foi realizada por meio de reuniões e aplicação de uma pesquisa on-line. Foi gerado um relatório consolidando os resultados das duas frentes de consulta<sup>6</sup>.

Nas **reuniões** foi apresentada a proposta elaborada para o Programa de Regeneração Urbana Sustentável do 4º Distrito. Participaram representantes do poder público, moradores, comerciantes, setor empresarial e outros grupos da sociedade civil. Ao todo foram realizadas 39 reuniões com diferentes segmentos da sociedade civil organizada, dos dias 11 de janeiro de 2022 à 11 de Abril de 2022.

A **pesquisa on-line**, aberta à população em geral, foi divulgada no dia 24 de fevereiro de 2022, em portais de notícias e nas redes sociais da Prefeitura. Ficou disponível para participação do dia 24 de fevereiro até o dia 31 de março de 2022. O objetivo principal desta consulta pública era

---

<sup>5</sup> Fonte: <https://www.prefeitura.poa.br/smamus/planejamento-urbano/projetos/programa-de-regeneracao-urbana-sustentavel-do-4o-distrito>

<sup>6</sup> [https://www.prefeitura.poa.br/sites/default/files/usu\\_img/planejamento\\_urbano/4D/2\\_Participacao%20da%20Sociedade.pdf](https://www.prefeitura.poa.br/sites/default/files/usu_img/planejamento_urbano/4D/2_Participacao%20da%20Sociedade.pdf)

recolher contribuições acerca da dimensão urbanística do Programa +4D. Participaram da consulta pública o total de 116 pessoas.

### Principais questões discutidas

Os resultados apontaram que os deslocamentos ao 4º Distrito são motivados principalmente pela busca de lazer e comércio. Além disso, observa-se que o público frequentador se desloca tanto de bairros próximos ao território quanto de bairros mais distantes na cidade.

Dentre as propostas de intervenções urbanísticas do Programa +4D, sobressaiu a questão da **Avenida Farrapos** que além de obter o maior número de respostas (98 participantes responderam a questão), também obteve o segundo maior número de marcações de grau de importância 5 (72), o mais alto entre as opções. Destacaram-se também as questões que abordavam temas a respeito da **Drenagem Urbana, Percurso da Cerveja, 2ª Perimetral, Unidades de Triagem**, intensificação da segurança e da limpeza urbana. A questão social também foi muito ressaltada, sendo considerada um dos maiores desafios existentes na região e identificada ora como causa, ora como consequência dos desafios locais.

Durante as reuniões, os temas apontados como mais relevantes foram: a Arborização, Segurança, Ciclovia, Terminal Cairú, Drenagem e Estação Farrapos.

Além disso, três locais aparecem de forma recorrente nas reuniões, oficinas e documentos recebidos:

Avenida Farrapos: aparece como um importante eixo de estruturação, responsável por conectar o 4º Distrito com o resto da cidade; indicada como um ponto fundamental para a renovação da região como um todo. Estratégias apontadas para a sua requalificação: arborização; melhoria do transporte público; reviver sua permeabilidade retirando o corredor, considerado um limite físico e psicológico (sugestões: boulevard, colocar mão única, retirando o corredor e colocando ciclovia no centro, formando binário com a rua Voluntários); deslocar o fluxo de ônibus da Farrapos para as paralelas; reduzir o barulho intenso; reduzir drasticamente a circulação de veículos; alterar o fluxo de ônibus atual para a Av. Voluntários da Pátria e deixar o fluxo de ônibus na Av. Farrapos um transporte tipo BRT/VLT. O Corredor foi apontado como responsável por prejudicar o comércio e sua retirada poderá revitalizar o comércio da região.

Vila Santa Terezinha: aparece relacionada a problemas sociais; investir na questão da reciclagem para que não aconteça na rua gerando sujeira; capacitar os moradores e catadores; cadastrar recicladores; políticas públicas sistemáticas para as crianças da comunidade; ações para redução de furtos de fiação públicas e privadas, ar-condicionado, aparelhos de empresa e portões.

Rua Voluntários: sugestão de alterar o fluxo de ônibus atual para a Av. Voluntários da Pátria e deixar o fluxo de ônibus na Av. Farrapos um transporte tipo BRT/VLT; duplicar e iluminar a Voluntários da Pátria e colocar câmeras de segurança; formar um binário com a Avenida Farrapos e a rua Voluntários da Pátria e procurar a iniciativa privada para fazer uma área de lazer no final da Av. São Pedro com a Rua Voluntários; reforçar a importância do eixo de transporte da rua; problemas com insegurança, prostituição, sujeira e com a depreciação do patrimônio.

A seguinte nuvem de palavras indica os temas apontados como mais relevantes pelos participantes das reuniões:

Figura 2. Nuvem de palavras dos temas mais apontados como relevantes pelos participantes das reuniões com partes interessadas



Fonte: Relatório II.B - Nuvem de Palavras, Programa de Regeneração Urbana do 4º Distrito de Porto Alegre.

### 3.1.3. PLANO DIRETOR DE PORTO ALEGRE

O Plano Diretor é a principal lei do município, um instrumento de planejamento urbano para promoção da preservação ambiental, interação social, estímulo à economia, melhorias na mobilidade e proteção do patrimônio histórico. Deve ser revisado a cada dez anos.

#### Tipo de envolvimento, local, data e participantes

O projeto de lei do Plano Diretor será encaminhado aos vereadores no segundo semestre de 2023. Até lá, estão previstos diversos momentos com ampla participação dos cidadãos, como oficinas regionais, oficinas temáticas, conferência e audiência pública. A população também pode participar preenchendo a consulta pública on-line<sup>7</sup>. O site do Plano Diretor contém diversas informações sobre o processo participativo de revisão<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> <https://survey123.arcgis.com/share/bce7342c3aea43e9a0c1b63fda5f63e7>

<sup>8</sup> <https://prefeitura.poa.br/planodiretor>

Em uma das consultas mais recentes, durante dois meses, técnicos da Diretoria de Planejamento Urbano da SMAMUS realizaram dez encontros em todas as regiões de planejamento da cidade para apresentar as demandas de 2019, antes da pandemia, e ouvir a população sobre as necessidades atuais de cada região. Os encontros foram em formato de exposição - Exposição do Plano Diretor de Porto Alegre – onde partes do plano eram apresentadas em imagem e as pessoas puderam interagir com os técnicos da prefeitura. De acordo com dados preliminares, cerca de mil pessoas participaram até outubro de 2022, entre contribuições presenciais e on-line.<sup>9</sup>

Os Grupos de Trabalho (GTs) são outra forma de participação social do Plano Diretor. Cerca de cem pessoas participaram, em 17/10/22, na Cinemateca Capitólio, do primeiro encontro presencial dos três grupos de trabalho (GT) que integram a revisão do Plano Diretor de Porto Alegre. Representantes de cerca de 40 entidades com sede ou atuação na Capital, que se inscreveram por meio de edital, somam-se aos atuais integrantes. São associações, sindicatos e federações de diversas áreas de atuação como OAB, CREA-RS, Sociedade de Engenharia, Câmara dos Dirigentes Lojistas, Sindicato dos Hospitais e Clínicas, Sindicato Rural, Sindicato dos Trabalhadores do Judiciário Federal e do Ministério Público da União, entre outros. Também fazem parte do grupo de trabalho associações de moradores de bairros e entidades ligadas ao meio ambiente, à sustentabilidade e à cultura.

Os GTs iniciaram as atividades em junho. As reuniões acontecem quinzenalmente de forma on-line e são coordenadas pela equipe da Diretoria de Planejamento Urbano da Smamus. Eles estão divididos em três grupos. O GT Consultivo das Regiões de Planejamento conta com representações comunitárias e tem foco na participação da população nos temas em discussão. O GT Técnico Operacional é formado por representantes de secretarias que discutem a transversalidade do Plano Diretor internamente na prefeitura. E o GT Consultivo Técnico reúne todas as entidades que demonstraram interesse em participar da discussão.

Além das contribuições dos grupos de trabalho, todo o processo de revisão do Plano Diretor é acompanhado pelo Conselho Municipal de

---

<sup>9</sup> Até o fechamento do presente relatório os dados ainda estavam sendo compilados.

Desenvolvimento Urbano Ambiental que se reúne todas as terças-feiras com transmissão ao vivo pelo canal da Smamus no YouTube.

No ano de 2019, a PMPA deu início ao processo de Revisão do Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano Ambiental através de uma rodada de oficinas nas Regiões de Planejamento, que contou com a participação da comunidade.<sup>10</sup> A Oficina Territorial da RGP 1 (que inclui o Centro Histórico e o 4º Distrito) foi realizada no dia 31/10/2019 e teve a participação de 61 pessoas.

### Principais questões discutidas

As pessoas indicaram o Centro Histórico como local de muitos pontos de atração e referência. Também foram identificados 32 locais de interesse cultural no bairro e área de interface, reforçando a centralidade e identidade do local com relação à concentração de locais de atração, interesse e cultura para a população no geral. Também foram indicadas algumas carências da região com relação à oferta de equipamentos públicos. Com relação à mobilidade urbana, foram indicadas as vias mais utilizadas e algumas problemáticas. Foram identificados 12 locais de interesse ambiental, que se referem principalmente aos parques, praças e demais áreas verdes e à orla. Quanto à carência de infraestrutura, foram identificados 6 locais, em sua maioria relacionados a focos de lixo e 2 pontos de problemas de drenagem e pontos de alagamento.

Os participantes identificaram 14 locais que trouxeram transformações para a região, e as problemáticas envolvidas, como por exemplo as obras da Orla, que trouxeram tanto impactos positivos, como a qualificação da área de lazer quanto negativos, como a mobilidade, devido ao aumento do tráfego causado pela atratividade do local.

Com relação à questão habitacional, foram apontadas a falta de moradia, habitação irregular, habitação precária, local de risco e gentrificação, com indicação de imóveis ociosos que poderiam ser gravados como ZEIS (Zonas Especiais de Interesse Social, AEIS conforme PDDUA), ocupações e presença de moradores em situação de rua.

---

<sup>10</sup> <https://prefeitura.poa.br/planodiretor/noticias>

### 3.1.4. PLANOS POPULARES DE AÇÃO

O Plano Popular de Ação Regional (PPAR)<sup>11</sup> é uma iniciativa conjunta que envolve diferentes setores da sociedade civil organizada e mobilizada. O Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano Ambiental (PDDUA) de Porto Alegre prevê no seu sistema de planejamento a elaboração de Planos de Ação Regional (PAR) com a participação popular. Os PPARs foram utilizados como uma estratégia de mobilização e participação social.

#### Tipo de envolvimento, local, data e participantes

Foram realizadas oficinas participativas com a população de cada região. As oficinas foram divididas em quatro tipos: (1) Preparatória, (2) Presente, (3) Passado, (4) Futuro e (5) Retorno. A metodologia foi baseada no método regressivo-progressivo, de Henri Lefebvre, autor de O Direito à Cidade. O método consiste em olhar para a cidade a partir do presente momento, resgatar a memória dos processos urbanos do passado e então fazer proposições para o futuro. A partir das oficinas, ao todo foram construídos cinco planos populares em diferentes regiões do município, no período de Março de 2018 a Outubro de 2020.

#### Principais questões discutidas

Dentre os pontos apontados como mais relevantes para intervenção no Centro estão: a necessidade de qualificação dos espaços públicos, preservação da identidade local e valorização do patrimônio histórico-cultural.

Já para o 4º Distrito, destacam-se como aspectos positivos: o levantamento do patrimônio cultural e de imóveis (residenciais, comerciais etc.) do 4º Distrito, a existência de patrimônio arquitetônico e carnaval comunitário na Av. Farrapos, os fóruns e eventos comunitários no Ferrinho (Centro Cultural Esportivo Ferroviário G.E. Ferrinho), a revitalização da área do antigo SESI (bairro Farrapos) com equipamentos comunitários. Como aspectos negativos, foram levantados a falta de apoio da Prefeitura em projetos, a falta de tombamento de conjuntos arquitetônicos, a falta de centro comunitário e cultural nas vilas da região, o abandono das edificações da Av. Farrapos (edifícios subutilizados que poderiam ser aproveitados para

---

<sup>11</sup> <https://www.planospopularespoa.org/apresenta%C3%A7%C3%A3o>



eventos culturais) e o descaso com os espaços da Prefeitura (como o Ferrinho).

### 3.1.5. PLANO DE MOBILIDADE URBANA

O Plano de Mobilidade Urbana (PMU) é um instrumento de planejamento de ações de curto, médio e longo prazo<sup>12</sup>. O objetivo principal é orientar para que as ações e investimentos estejam de acordo com a visão da cidade. Para se tornar um elemento eficaz na qualificação da mobilidade urbana, as ações devem ser executáveis, considerando a cultura local e as possibilidades de investimento e financiamento.

Para o desenvolvimento do trabalho, Porto Alegre contou com o apoio técnico especializado e realizou o envolvimento das partes interessadas com apoio de plano de comunicação e ações de diálogo com a sociedade.

#### Tipo de envolvimento, local, data e participantes

Foram realizadas reuniões diálogos com sociedade no período de julho a novembro de 2018 com organizações sociais voltadas à mobilidade a pé, por bicicleta e à acessibilidade, instituições de ensino, concessionárias e operadores de transporte, setor de incorporadoras e construtoras, com setor industrial automobilístico, Câmara de Vereadores e investidores serão convidados a discutir e buscar respostas sobre a mobilidade.

Foram realizadas 11 oficinas com a sociedade no período de agosto a novembro de 2018. Em 2018 foi realizado o seminário 'Debatendo o futuro da mobilidade de Porto Alegre'. Em 2019, foi realizado um evento no Tecnopuc chamado de "Hackatown Mobilidade", amplamente divulgado nas mídias sociais, imprensa e site da Prefeitura, que reuniu sociedade civil, empresas, iniciativas sociais, especialistas na área, professores universitários, arquitetos e urbanistas, técnicos do planejamento municipal e metropolitano, entre outros, com o objetivo de debater e encontrar soluções para os desafios urbanos de Porto Alegre.

A Prefeitura de Porto Alegre disponibilizou, dentro da ferramenta criada para consultas do Orçamento Participativo, um questionário sobre o deslocamento na cidade, especialmente utilizando o transporte público. A consulta pública foi realizada no período de 06 de agosto a 30 de setembro

---

<sup>12</sup> Fonte: <https://prefeitura.poa.br/smim/projetos/plano-de-mobilidade-urbana>

de 2018. Os seus resultados levantados foram considerados na consolidação do diagnóstico pela leitura da sociedade.

Até o momento já foram ouvidas cerca de 2 mil pessoas nas atividades de participação e comunicação social (reuniões, oficinas, pesquisas, consultas públicas e seminários).

### Principais questões discutidas

De forma preliminar, os problemas mais lembrados pela população, até o momento, foram: a falta de qualidade e acessibilidade na infraestrutura para o deslocamento a pé; a falta de promoção do ciclismo (conscientização e marketing) e de priorização do transporte por bicicleta na mobilidade; o alto custo da tarifa, bilhetagem e evasão de receitas, para o sistema coletivo e seletivo; e o excesso de automóveis nas ruas referindo-se ao transporte individual motorizado.

### 3.1.6. OBSERVAPOA

O Observatório da Cidade de Porto Alegre (ObservaPOA) disponibiliza uma ampla base de informações sobre o município de Porto Alegre contribuindo para a consolidação da participação cidadã na gestão da cidade.

Os observatórios surgem como instrumentos de disseminação de informações, espaços de interação, gestão compartilhada da informação, análise e promoção de experiências que propiciem o aprofundamento da democracia participativa.

### Principais questões

De 2010 a 2017, conforme demandas mapeadas pelo ObservaPoa, foram registradas 41 demandas para o bairro Centro Histórico. A maior parte das demandas se refere à ampliação de serviços da rede de equipamentos comunitários de assistência social, educação, principalmente educação infantil e saúde. Também as demandas relativas à habitação aparecem frequentemente, para construção de unidades habitacionais, aquisição de imóveis ociosos para atendimento da Habitação de Interesse Social (HIS) e da população em situação de rua. Também foram registradas demandas diversas envolvendo as temáticas trabalho e renda, cultura e requalificação de espaços de lazer.

## 3.2. CONSULTA PÚBLICA

A Consulta Pública é um mecanismo de transparência utilizado para obter informações, críticas e demais manifestações relacionadas à maneira como o projeto planeja envolver as partes interessadas desde a fase de implementação, bem como ao longo de sua execução.

Tem também o objetivo de possibilitar diálogo com as partes interessadas sobre o Projeto e promover um amplo envolvimento e participação acerca dos potenciais impactos sociais e ambientais, a fim de garantir que estas estratégias estejam de acordo com as diretrizes da NAS 10 do Banco Mundial.

A metodologia para a consulta das partes interessadas será elaborada de uma maneira culturalmente apropriada, livre de manipulação, interferência, repressão, discriminação e intimidação. O envolvimento das partes interessadas não termina com a consulta pública, devendo ocorrer de modo permanente, compreensível e acessível a todos, ao longo de todo o projeto.

No atual estágio do projeto, estão sendo utilizadas duas estratégias de consulta pública para elaboração participativa Plano:

- a. Pesquisa com públicos de interesse;
- b. Divulgação pública do PEPI.

As estratégias estão descritas a seguir.

### 3.2.1. ENQUETE COM PARTES INTERESSADAS

O Projeto realizou consulta por meio de formulário eletrônico direcionado às Partes Interessadas. O instrumento conta uma apresentação resumida do projeto e incluiu questões como:

- Avaliação acerca da relevância das intervenções
- Avaliação das principais demandas das regiões do projeto (Centro Histórico e 4º Distrito)
- Percepção de impacto das obras
- Percepção de riscos das intervenções e do projeto (impactos negativos)

- Percepção de impactos positivos do projeto
- Indicação formas de comunicação preferidas pelas partes interessadas

Duas estratégias complementares estão sendo adotadas para aplicação do questionário junto ao público-alvo, descritas a seguir.

### Aplicação de questionário presencial

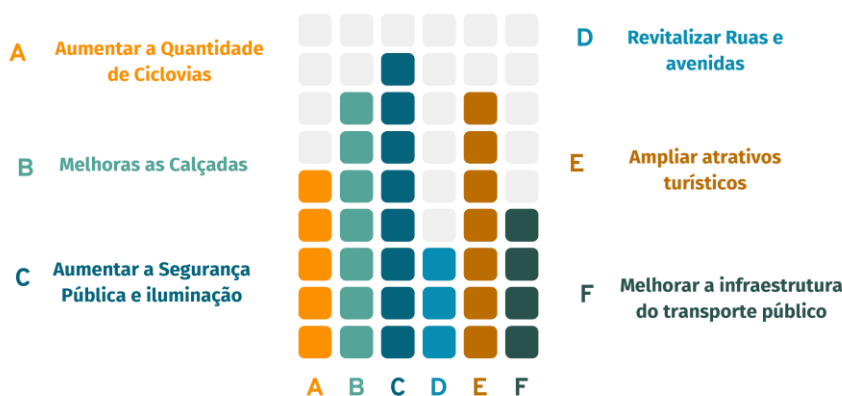
Como forma de garantir o acesso a pessoas e grupos vulneráveis ao instrumento de consulta, a equipe da Prefeitura organizou uma aplicação presencial do questionário no 4º Distrito, comunidade de Santa Terezinha. A aplicação ocorreu nos dias 1 e 2/11/22, por meio de entrevistas realizadas com o apoio das lideranças e representantes locais. Os públicos alcançados foram o de carrinheiros<sup>13</sup>, trabalhadores dos centros de triagem, jovens, mulheres e idosos da comunidade, trabalhadores e beneficiários dos projetos sociais da região, dentre outros. Até o presente momento, foram contabilizados cerca de 100 questionários aplicados. O banco de dados ainda está sendo processado.

A análise integral dados será incorporada na versão final do PEPI e serão utilizados para promover melhorias no PEPI e no desenho técnico próprio projeto. Dados preliminares dos questionários aplicados presencialmente indicam que:

---

<sup>13</sup> Indivíduo que recolhe das ruas materiais recicláveis e os transporta em carrinho ou carroça para vender.

### AS PRIORIDADES DO PROJETO DEVERIAM SER:



### QUAL A MELHOR FORMA DE INFORMAR A COMUNIDADE SOBRE AS OBRAS E PROJETOS FINANCIADOS PELO PROJETO CENTRO +4D?

**A MÍDIA IMPRESSA**

Jornais e Revistas

**B RÁDIO**

Propagandas e Programas de Rádio

**C TELEVISÃO**

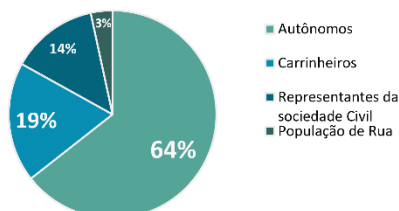
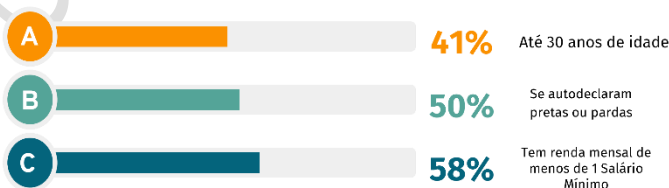
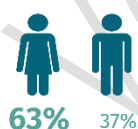
Propagandas na TV Aberta

**D REDES SOCIAIS**

Facebook, Instagram, Twitter e tc.



### PERFIL DOS PARTICIPANTES DA ENQUETE



## Disponibilização de questionário On-Line

O questionário foi disponibilizado para preenchimento em plataforma digital até o dia 14/11/22.

O link para resposta está sendo divulgado nas redes sociais da prefeitura. Todos os cidadãos podem responder.

Para garantir maior acesso e participação das partes interessadas, pessoas e grupos vulneráveis, serão programados diversos posts nas redes sociais Instagram e Facebook ao longo de pelo menos 10 dias. Os posts contém conteúdo focalizado (visando atingir determinado público por vez).

Será utilizada a estratégia de impulsionamento georreferenciado pago dos posts nas redes sociais, visando atingir prioritariamente os públicos das regiões do programa – Centro Histórico e 4º Distrito. Dentre as estratégias de impulsionamento também será utilizada a busca pelo perfil socioeconômico de maior vulnerabilidade e maior impacto do projeto.

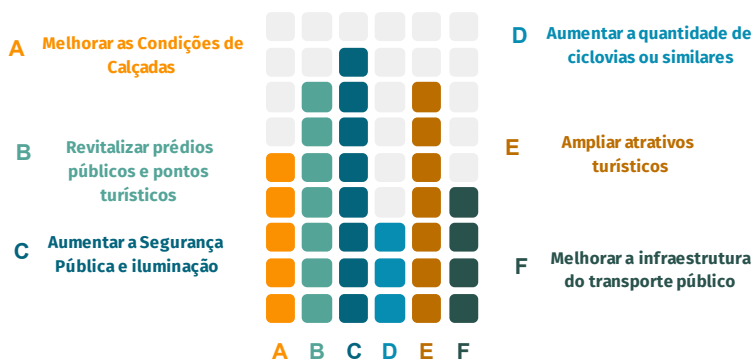
Vale ressaltar que tais estratégias de impulsionamento e focalização não limitam a participação da população de Porto Alegre em geral.

### Link para resposta:

[https://docs.google.com/forms/d/1iHBxyqjzpg2PMHUU4z9QoYvGfSza4lcqs8dPeMCHMwk/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1iHBxyqjzpg2PMHUU4z9QoYvGfSza4lcqs8dPeMCHMwk/viewform?edit_requested=true)

Até o dia 16 de novembro de 2022 foram recebidos mais de 1.155 respostas ao questionário online. Dados preliminares dos questionários aplicados presencialmente indicam que:

### AS PRIORIDADES DO PROJETO DEVERIAM SER:



### QUAL A MELHOR FORMA DE INFORMAR A COMUNIDADE SOBRE AS OBRAS E PROJETOS FINANCIADOS PELO PROJETO CENTRO-4D?

**A Comunicação com Lideranças**

Reuniões presenciais

**B Reuniões Virtuais**

Lives

**C TELEVISÃO**

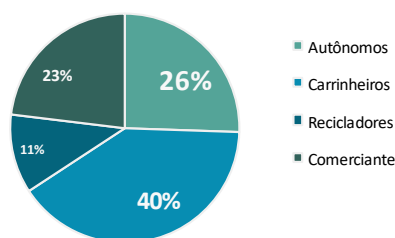
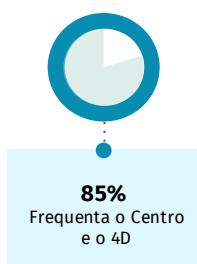
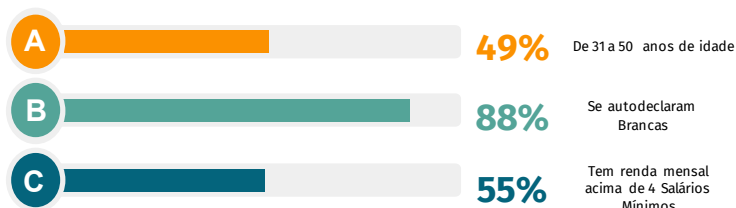
Propagandas na TV Aberta

**D REDES SOCIAIS**

Facebook, Instagram, Twiter e tc.



### PERFIL DOS PARTICIPANTES DA ENQUETE



A análise integral dados será incorporada na versão final do PEPI e serão utilizados para promover melhorias no PEPI e no desenho técnico próprio projeto.

### 3.2.2. PUBLICAÇÃO DOS INSTRUMENTOS

As versões preliminares da PEPI e do Marco de Gestão Ambiental e Social (MGAS) serão divulgadas na página eletrônica da Prefeitura de Porto Alegre, por 30 dias.

#### Divulgação da Consulta

A Consulta Pública do PEPI será divulgada, com antecedência, no site e redes sociais da Prefeitura de Porto Alegre e demais órgãos executores do Programa. Será enviada comunicação dirigida a órgãos públicos e representantes das partes interessadas mapeadas.

#### Recebimento dos Comentários

As sugestões acerca do Plano poderão ser endereçadas por formulário eletrônico especialmente desenhado para a consulta e disponível no site onde será divulgado o PEPI e nas redes sociais.

Também poderão ser recebidos comentários por meio dos Canais de Atendimento ao Cidadão 156, descritos na seção 'Mecanismo de Atendimento a Reclamações'.

### 3.2.3. DEVOLUTIVAS

Os comentários ao PEPI serão unificados em um instrumento de acompanhamento e compartilhados com os órgãos executores e de gestão do Programa, que deliberarão sobre as modificações no documento. Após melhorias, uma segunda versão do PEPI será produzida e integrada ao Programa.

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

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



## 4. ENVOLVIMENTO DURANTE O PROJETO

As atividades de Envolvimento das Partes interessadas permeiam todos os componentes do Projeto, devendo ocorrer durante a implementação, gestão, comunicação, monitoramento e avaliação. Os itens a seguir descrevem o planejamento para que o projeto proporcione o necessário envolvimento das partes interessadas.

### 4.1. PRINCÍPIOS

O Programa aplicará os seguintes **princípios** para o engajamento das partes interessadas, em consonância com as melhores práticas no tema:

- Abertura e abordagem do ciclo do Programa: processo continuado de diálogo por meio de consultas públicas a serem organizadas durante todo o ciclo do projeto, com periodicidade mínima semestral, realizadas de maneira aberta para as partes afetadas, sem manipulação, interferência, coerção ou intimidação externa;
- Participação informada e manifestação: as informações serão fornecidas e amplamente distribuídas entre todas as partes interessadas em formato apropriado; haverá oportunidades para a manifestação das partes afetadas, análise e a abordagem dos comentários, demandas, sugestões e eventuais críticas;
- Inclusão e sensibilidade: a identificação das partes interessadas será contínua ao longo do Programa e realizada a fim de respaldar melhores comunicações e construir relacionamentos eficazes. O processo de participação nos subcomponentes e suas atividades será inclusivo. Todas as partes afetadas, em todos os momentos, são incentivadas a se envolverem no processo de consulta e terão acesso igualitário à informação. A sensibilidade às necessidades das partes interessadas é o princípio fundamental para a seleção dos métodos de engajamento, principalmente ao se considerar os grupos vulneráveis, que demandam atenção especial

## 4.2. MEIOS DE COMUNICAÇÃO, DIVULGAÇÃO E ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

Os materiais de divulgação identificarão os canais de interação para as partes interessadas obterem mais informações, realizarem perguntas e manifestações. Também apresentarão o Mecanismo de Queixas e seus canais de acesso.

*Quadro 2. Resumo dos meios de comunicação, estratégias de divulgação e envolvimento das partes interessadas do Projeto*

Meios de Comunicação, Canais e Estratégias de Divulgação e Envolvimento	
Meio	Estratégia
Site	<p><b><u>Divulgação:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informações gerais sobre o Programa, seus subcomponentes e parcerias;</li> <li>– Notícias e informações sobre as atividades;</li> <li>– Dados de monitoramento do andamento do Programa e avaliação de resultados.</li> </ul> <p><b><u>Mobilização e Engajamento:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Campanhas para mobilização das partes interessadas para participação nas decisões e atividades;</li> <li>– Para promover a participação de partes interessadas e a adesão dos públicos-alvo a determinadas fases do Programa, será analisada a possibilidade de usar ferramentas para impulsionar visitas ao site através de mecanismo de resultados de busca paga.</li> </ul> <p><b><u>Monitoramento:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Monitoramento do comportamento dos visitantes do site, termos mais pesquisados e que estão relacionados ao Programa, informações sobre público-alvo, localidade e comportamento em relação à navegabilidade.</li> <li>– Os resultados dessa análise serão utilizados para pautar a produção de conteúdos de interesse dos públicos.</li> </ul>

## Meios de Comunicação, Canais e Estratégias de Divulgação e Envolvimento

Meio	Estratégia
<p><b>Redes Sociais – Facebook, Instagram, Telegram</b></p> <p>Também serão usados sites e redes de organizações parceiras, em casos específicos.</p> <p>Posts no feed, stories, mensagens diretas e listas de transmissão.</p> <p>Será avaliada a divulgação por meio de canal no Telegram.</p>	<p><b><u>Lei Geral de Proteção de Dados:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Para veiculação direta, inclusão de pessoas em grupos e em listas de transmissão, é necessário ter a autorização prévia do usuário, conforme LGPD.</li> </ul> <p><b><u>Divulgação:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Postagens periódicas sobre atividades e resultados do Programa, assuntos relevantes e de interesse dos públicos relacionados aos temas do Programa. Divulgação dos conteúdos do site e redes sociais.</li> </ul> <p><b><u>Mobilização:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Veiculação de campanhas para mobilização das partes interessadas para participação nas decisões e atividades;</li> <li>– Mobilização direta via grupos, listas e mensagens individuais;</li> <li>– Avaliar a possibilidade de realizar a promoção de posts para determinados públicos, selecionados por região geográfica e perfil, para divulgação das atividades que demandam participação e envolvimento das partes.</li> </ul> <p><b><u>Comunicação direta:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interação com o público, recebimento de manifestações, críticas e opiniões;</li> <li>– Devolutivas após análise.</li> </ul> <p><b><u>Monitoramento:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Monitoramento da opinião pública sobre o Programa.</li> </ul> <p><b><u>Divulgação:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Vídeos institucionais sobre o Programa, sobre as atividades dos subcomponentes, sobre monitoramento das atividades e avaliação de resultados;</li> <li>– Utilizar depoimentos de beneficiários, com técnicas como <i>storytelling</i>.</li> </ul> <p><b><u>Comunicação direta:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interação com o público, recebimento de manifestações, críticas e opiniões;</li> </ul>
<p><b>Redes Sociais - Youtube</b></p>	<p><b><u>Comunicação direta:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interação com o público, recebimento de manifestações, críticas e opiniões;</li> </ul>

Meios de Comunicação, Canais e Estratégias de Divulgação e Envolvimento	
Meio	Estratégia
<p><b>E-mail</b></p> <p>Endereço oficial do Programa e E-mails das equipes envolvidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Devolutivas após análise.</li> </ul> <p><b><u>Monitoramento:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Monitoramento da opinião pública sobre o Programa.</li> </ul> <p><b><u>Divulgação, mobilização e comunicação direta:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comunicação com os pontos focais e outras partes interessadas sobre atividades específicas, momentos de participação e informações gerais sobre o Programa;</li> <li>– As estratégias de comunicação e envolvimento também ocorrerão pelos e-mails individuais da equipe do projeto, para momentos e assuntos específicos;</li> <li>– Interação com o público, recebimento de manifestações, críticas e opiniões;</li> <li>– Devolutivas após análise.</li> </ul>
<p><b>Telefone</b></p>	<p><b><u>Comunicação direta:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interação com o público, recebimento de manifestações, críticas e opiniões;</li> <li>– Devolutivas após análise;</li> <li>– Comunicação com os pontos focais e outras partes interessadas sobre atividades específicas, momentos de participação e informações gerais sobre o Programa.</li> </ul>
<p><b>Formulário eletrônico</b></p>	<p><b><u>Comunicação direta:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recebimento de manifestações, críticas, opiniões, elogios e sugestões;</li> <li>– Devolutivas após análise.</li> </ul>
<p><b>Reuniões de gestão</b></p> <p>Ambiente virtual previamente divulgado entre convidados e/ou Presencial em local a ser acordado</p>	<p><b><u>Comunicação direta:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reuniões periódicas da Unidade de Gerenciamento do Programa e da equipe gestora;</li> <li>– Reuniões periódicas de gestão e execução, a serem realizadas entre as equipes dos subcomponentes e demais órgãos e organizações de apoio envolvidos.</li> </ul>

Meios de Comunicação, Canais e Estratégias de Divulgação e Envolvimento	
Meio	Estratégia
<p><b>Materiais de planejamento e registro</b></p> <p>Circulação restrita por e-mail, somente entre destinatários específicos</p> <p><b>Relatórios e dashboards</b></p> <p>Divulgação nos diversos canais do Programa, a depender do material</p>	<p><b><u>Comunicação direta:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Circulação restrita de materiais de planejamento e registro das atividades em atas, relatórios, mensagens eletrônicas etc.</li> </ul> <p><b><u>Divulgação e comunicação direta:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Relatórios e dashboards de monitoramento e avaliação do Programa;</li> <li>– Estudos e relatórios de atividades.</li> </ul> <p><b><u>Divulgação:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lançamento e divulgação de etapas do Programa;</li> <li>– Apresentação de resultados;</li> </ul> <p><b><u>Mobilização:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Eventos de capacitação e construção participativa, em determinadas fases do projeto;</li> <li>– Mobilização para participação no Programa;</li> </ul> <p><b><u>Comunicação direta e mobilização:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interação com o público, recebimento de manifestações, críticas e opiniões;</li> <li>– Devolutivas após análise;</li> </ul> <p><b><u>Monitoramento:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Monitoramento da opinião pública sobre o Programa.</li> </ul>
<p><b>Eventos</b></p> <p>Ambiente virtual previamente divulgado e/ou Presencial em local a ser acordado</p>	<p><b><u>Divulgação:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informações gerais sobre o Programa, seus subcomponentes e parcerias;</li> <li>– Notícias e informações sobre as atividades;</li> <li>– Dados de monitoramento do andamento do Programa e avaliação de resultados.</li> </ul> <p><b><u>Comunicação direta:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Consulta sobre documentos e planos específicos do</li> </ul>
<p><b>Consulta pública</b></p> <p>No site do Programa e em reuniões públicas</p>	

Meios de Comunicação, Canais e Estratégias de Divulgação e Envolvimento	
Meio	Estratégia
	<p>Programa, tais como Marco de Gestão Ambiental e Social, Plano de Envolvimento das Partes Interessadas, Marco da Política de Reassentamento etc.;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interação com o público, recebimento de manifestações, críticas e opiniões;</li> <li>– Devolutivas após análise.</li> </ul> <p><b><u>Monitoramento:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Monitoramento da opinião pública sobre o Programa.</li> </ul> <p><b><u>Mobilização e Comunicação direta:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mobilização e diálogo direto com as partes interessadas, por meio das equipes de execução, nas diversas fases;</li> <li>– Parceria com as redes de proteção e assistência social dos municípios que receberão ações do Programa e alinhamento para que as equipes de campo possam trabalhar como difusoras das mensagens direcionadas às partes interessadas.</li> </ul>
<p><b>Diálogo direto</b></p> <p>Comunicação face-a-face pela equipe do Programa e organizações parceiras</p>	
<p><b>Palestra</b></p> <p>Presencial ou em ambiente on-line, previamente divulgados</p>	<p><b><u>Comunicação direta:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Palestras sobre características do Programa com o objetivo de mobilizar beneficiários, a serem ministradas pelos consultores habilitados, especialmente para execução do subcomponente 2.1.</li> </ul>
<p><b>Comunicação dirigida</b></p> <p>Cartilhas, cartazes, panfletos, dentre outros</p>	<p><b><u>Comunicação direta:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Produção de materiais informativos e ações de comunicação específicos aos beneficiários e população diretamente afetada</li> </ul>
<p><b>Assessoria de imprensa</b></p> <p>Meios de comunicação regionais, locais e comunitários, impressos, digitais e rádio</p>	<p><b><u>Divulgação e mobilização:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Veiculação de campanhas de divulgação em meios de comunicação regionais, locais e comunitários, envio de releases sobre as fases do Programa, concessão de entrevistas pelas lideranças e referências técnicas, assessoria de imprensa receptiva;</li> </ul>

**Meios de Comunicação, Canais e Estratégias de Divulgação e Envolvimento**

Meio	Estratégia
<b>Imagens e vídeos do Programa</b>  Fotógrafo profissional do Programa e imagens produzidas pela equipe e participantes das atividades	<b><u>Lei Geral de Proteção de Dados:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Necessário consentimento da pessoa que aparece na imagem, por meio de assinatura de instrumento de Autorização de Uso de Imagem, conforme LGPD;</li><li>– Necessária autorização e divulgação dos créditos da pessoa que produziu a imagem.</li></ul> <b><u>Divulgação:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Utilização nos conteúdos dos canais de comunicação</li></ul>

Versão Preliminar

## 4.3. ESTRATÉGIA DE ENVOLVIMENTO DE PARTES INTERESSADAS

PARTE INTERESSADA	ESTRATÉGIA DE ENVOLVIMENTO	ATIVIDADES	LOCAL / PERIODICIDADE	RESPONSÁVEL	STATUS
<b>ESTÁGIO DO PROJETO: PLANEJAMENTO</b>					
Pessoas e Grupos Vulneráveis	Consulta	▪ Roda de Conversa com representantes	Comunidades vulneráveis. Ao longo da preparação do projeto.	UPP SMDS	Planejado (jan./23)
		▪ Questionário da Consulta Pública			Realizado
Públicos afetados em geral	Consulta	▪ Questionário da Consulta Pública	On line e presencialmente em comunidade vulnerável. Ao longo da preparação do projeto.	UPP	Realizado
Órgãos e autarquias executores do Projeto; Órgãos e autarquias envolvidos ou interessados	Cooperação	▪ Reuniões de construção colaborativa	Virtuais e presencias em nas sedes das unidades. Ao longo da preparação do projeto.	UPP	Já iniciada e contínua
População em geral	Informação	▪ Divulgação em comunicação dirigida, site, redes sociais e mídia.	Após finalização do projeto.	UPP	Já iniciada e contínua
Pessoas e atividades econômicas potencialmente deslocadas de suas moradias pelo projeto	Consulta	O documento 'Marco da Política de Reassentamento' detalha os procedimentos de consultas e mecanismo de reclamação direcionado para pessoas afetadas pelo reassentamento, de forma alinhado ao presente PEPI.			Planejado
<b>ESTÁGIO DO PROJETO: IMPLEMENTAÇÃO</b>					
Públicos afetados em geral: Atividades do turismo locais; Atividades econômicas (comerciantes, feirantes)	Consulta	▪ Reuniões de coleta de insumos para o planejamento da implementação (rodas de conversa, entrevistas com	Ao longo do desenho da implantação.	UGP, 156 e Ouvidoria	Planejado



PARTE INTERESSADA	ESTRATÉGIA DE ENVOLVIMENTO	ATIVIDADES	LOCAL / PERIODICIDADE	RESPONSÁVEL	STATUS
demais empresas) dos locais revitalizados; Moradores, trabalhadores e usuários dos espaços públicos dos locais que receberão melhorias; Usuários do transporte público, transeuntes, ciclistas, motoristas, incluindo pessoas com dificuldade de locomoção; Pessoas afetadas por inundações		<p>lideranças e representantes etc.);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Canais de Atendimento ao Cidadão – 156 e Ouvidoria</li> </ul>			
Servidores e/ou trabalhadores e usuários dos equipamentos e/ou órgãos públicos revitalizados ou construídos; Pessoas e atividades econômicas que residem, trabalham ou se localizam próximo à execução das obras;	Consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões para avaliação dos impactos;</li> <li>Questionário de avaliação de impactos disponível on-line;</li> </ul>	<p>Nos locais de trabalho. No planejamento e acompanhamento da execução.</p>	UGP	Planejado
Empresas potenciais contratantes; Sindicatos patronais; Escolas de treinamento	Consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões de desenho, planejamento e monitoramento das atividades.</li> </ul>	<p>Nos locais de trabalho. No planejamento e acompanhamento da execução.</p>	UGP SINE	Planejado
População usuária do sistema de esgotamento sanitário	Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informativos impressos.</li> <li>Campanha social do DEMA E (informação face-a-face, impressos, site etc.)</li> </ul>	<p>Próximo às propriedades afetadas. Ao longo da execução da etapa de esgotamento sanitário do projeto.</p>	UGP DMAE	Planejado
Trabalhadores das obras do projeto; Empreiteiras	Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicação face-a-face.</li> <li>Disponibilização de mecanismo de queixas.</li> </ul>	<p>Nos locais de trabalho. No planejamento e acompanhamento da execução.</p>	UGP SMOI	Planejado

PARTE INTERESSADA	ESTRATÉGIA DE ENVOLVIMENTO	ATIVIDADES	LOCAL / PERIODICIDADE	RESPONSÁVEL	STATUS
Órgãos e autarquias executores do Projeto; Órgãos e autarquias envolvidos ou interessados	Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões de desenho, planejamento e monitoramento das atividades.</li> </ul>	Nos locais de trabalho. No planejamento e acompanhamento da execução.	UGP e órgãos	Planejado
Associações e organizações sociais que colaboram com a Fundação de Assistência Social e Cidadania (FASC)	Consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões de desenho, planejamento e monitoramento das atividades.</li> </ul>	Nos locais de trabalho. No planejamento e acompanhamento da execução.	UGP e SMDS	Planejado
Organizações Sociais e Entidades Representativas das PAPs	Consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roda de Conversa com representantes;</li> <li>Entrevistas;</li> </ul>	Nos locais onde trabalham/residem. No planejamento e acompanhamento da execução.	UPP e SMDS	Planejado
Imprensa	Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envio de press releases;</li> <li>Atendimento às demandas;</li> <li>Veiculação de campanhas sobre o projeto;</li> <li>Entrevistas</li> </ul>	Nos meios de comunicação. Ao longo do acompanhamento da execução.	UGP, Comunicação da SMPAE e Comunicação da Prefeitura	Planejado

## 5. RECURSOS E RESPONSABILIDADES

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

### 5.1. RECURSOS

A SMPAE, juntamente da equipe Ambiental e Social, será a responsável pela coordenação e execução das atividades institucionais de envolvimento das partes interessadas. O recurso do PEPI está incluído no Componente 4 - Gestão do Projeto, que também prevê outros instrumentos socioambientais, como o MGAS.

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

### 5.2. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DE GESTÃO

A SMPE fará a gestão geral das atividades e dos recursos destinados ao Programa, com apoio e supervisão do Comitê Gestor, atendendo aos requisitos fiduciários e de salvaguardas do Banco Mundial.

A equipe técnica de salvaguardas socioambientais da UGP irá monitorar as atividades previstas neste documento (PEPI), sendo a responsabilidade da execução de cada Unidade proponente participante do Projeto, que deverá reportar à UGP informações e relatórios sobre o andamento das atividades.

**SMPAE:** A Secretaria Municipal de Planejamento e Assuntos Estratégicos irá abrigar a Unidade Gerenciadora do Projeto (UGP) cujas responsabilidades incluirão articulação como os setores envolvidos, monitoramento e avaliação e gestão social e ambiental, aquisições e gerenciamento financeiro. Sob a SMPAE, será criada uma Comissão Especial de Licitação

para execução centralizada das aquisições pela UGP. Os relatórios financeiros intermediários (IRF) e pedidos de desembolso ficam também sob responsabilidade da UGP, após encaminhamento das setoriais e consolidação da UGP, assim como a coordenação das auditorias técnicas e financeiras previstas.

**Comunicação:** A equipe de comunicação da SMPAE atuará nas atividades de envolvimento das partes interessadas, em coordenação com a Comunicação da Prefeitura.

**DMAE:** O DMAE realizará as atividades de envolvimento das partes interessadas relativas ao escopo de saneamento básico. A Equipe Social do DMAE atuará na mobilização e informação dos públicos, seguindo os procedimentos já adotados pelo órgão, em consonância com as Normas Ambientais e Sociais do Banco Mundial.

**SMOI:** A Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura realizará as ações de envolvimento e comunicação com as partes interessadas relacionadas às obras, seguindo os procedimentos já adotados pelo órgão, em consonância com as Normas Ambientais e Sociais do Banco Mundial.

## 6. MECANISMO DE ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES

A gestão adequada das queixas relacionadas ao projeto é um dos pilares do presente Plano. Segundo a Norma Ambiental e Social 10 do Banco Mundial (NAS 10), o projeto deve proporcionar o recebimento de reclamações de pessoas afetadas, o atendimento às preocupações do público sobre o desempenho ambiental e social, bem como estabelecer o procedimento para resolução das manifestações e devolutivas.

O principal **objetivo** do Mecanismo de Atendimento a Reclamações (MAR) é registrar, responder e resolver queixas e reclamações de maneira oportuna, eficaz e eficiente e que satisfaça todas as partes envolvidas. O Mecanismo deve proporcionar o recebimento de reclamações de pessoas que possam ser afetadas por intervenções específicas do Projeto e, também, atender as preocupações do público sobre o desempenho ambiental e social. Deve proporcionar às pessoas que temem ou sofrem impactos adversos a oportunidade de ser ouvidas e atendidas, buscando soluções transparentes e adequadas para as partes interessadas.

O envolvimento das partes interessadas acontece também nos momentos de acolhimento e resolução de dúvidas, opiniões e reclamações. Usar esse mecanismo como um componente integral de uma consulta mais ampla à comunidade contribui para consolidar relações de confiança e cooperação e facilita as relações corretivas.

### 6.1. CONCEITO

Segundo a NAS 10, o Mutuário deverá manter um canal aberto para consulta e coleta de feedback das principais partes interessadas e divulgará amplamente e operará um Mecanismo de Atendimento a Reclamações (MAR) que deverá conter as seguintes funcionalidades:

- Diferentes maneiras pelas quais os usuários podem enviar suas reclamações (anonimamente ou não), que podem incluir envios

pessoalmente, por telefone, mensagem de texto, correio, e-mail ou por meio de um site;

- Acessibilidade por grupos sociais desfavorecidos e vulneráveis;
- Um registro onde as queixas são registradas por escritos e mantidas como um banco de dados;
- Procedimentos anunciados publicamente, definindo o tempo que os usuários podem esperar pelo reconhecimento, resposta e resolução de suas queixas;
- Transparência sobre o Procedimento de reclamação, estrutura administrativa e tomadores de decisão;
- Um processo de apelação (incluindo o Judiciário Nacional) ao qual reclamações insatisfeitas podem ser encaminhadas quando uma resolução de reclamação não for alcançada.

Este Mecanismo de Atendimento a Reclamações (MAR) também poderá: (1) rastrear reclamações relacionadas ao projeto e fornecer relatórios periódicos sobre essas reclamações; (2) sinalizar incidentes e acidentes relacionadas a questões ambientais, sociais e de Exploração e Abuso Sexual e Assédio Sexual (EAS/AS) entre os trabalhadores do projeto (diretos e contratados) que devem ser comunicados ao Banco em até 48 horas após seu recebimento.

As manifestações do tipo elogio, sugestão, solicitação e pedido de acesso à informação necessitam de identificação do cidadão, pois necessitam de retorno específico para pessoa que fez o contato.

Manifestações do tipo denúncia e reclamações podem ser identificadas, mas também podem ser sigilosas ou anônimas.

As seções a seguir explicitam o Mecanismo de Atendimento a Reclamações a ser utilizado no projeto.

## 6.2. CANAIS DE ATENDIMENTO

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

A Central de Atendimento ao Cidadão, prioritariamente, e Ouvidoria-Geral do Município de Porto e Alegre serão utilizados como os canais de atendimento a reclamações.

### 6.2.1. CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – 156

O município de Porto Alegre conta com um robusto sistema de atendimento ao cidadão, gerido pela Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria – SMTC.

A Central de Atendimento ao Cidadão 156 recebe e encaminha as solicitações da população referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos municipais. Além do atendimento telefônico pelo 156tele, há a opção de registrar e acompanhar o andamento da demanda por meio digital, através do 156Web (com um espaço para bate-papo on-line com um atendente humano auxiliando o usuário na busca de informações e solução de dúvidas sobre a utilização das plataformas de autoatendimento), pelo aplicativo 156+POA, pelo 156whatsapp (51 3433-0156) e pelo e-mail 156poa@portoalegre.rs.gov.br. O atendimento é 24 horas, sete dias por semana, mesmo em feriados.<sup>14</sup>

*Quadro 3. Canais de Recebimento de Reclamações – Central de Atendimento ao Cidadão – 156*

Central de Atendimento ao Cidadão 156	
Canal	Descrição
Site	<a href="https://156web.procempa.com.br/">https://156web.procempa.com.br/</a>
Aplicativo	<b>156+POA</b> Download do aplicativo nas lojas oficiais <a href="#">Google Play</a> <sup>15</sup> e <a href="#">Apple Store</a> <sup>16</sup> . O cidadão fará seu login diretamente no 156+POA pelas opções dadas na tela do AcessoPoa ( <a href="#">acesso pelo gov.br</a> ) ou redes sociais), utilizando seu endereço de e-mail usual.

<sup>14</sup> Fonte: [https://prefeitura.poa.br/carta-de-servicos/156-central-de-atendimento-ao-cidadao#:~:text=O%20call%20center%20\(central%20telef%C3%B4nica,inclusive%20em%20domingos%20e%20feriados\).](https://prefeitura.poa.br/carta-de-servicos/156-central-de-atendimento-ao-cidadao#:~:text=O%20call%20center%20(central%20telef%C3%B4nica,inclusive%20em%20domingos%20e%20feriados).)

<sup>15</sup> [https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.rs.portoalegre.app&hl=pt\\_BR](https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.rs.portoalegre.app&hl=pt_BR)

<sup>16</sup> <https://apps.apple.com/br/app/eufa%C3%A7opoa/id1245871620>

Central de Atendimento ao Cidadão 156	
Canal	Descrição
WhatsApp	<p><b>156whatsapp</b></p> <p>Telefone: 51 3433-0156</p> <p>Adicione na lista de contatos de seu celular o número 51 3433-0156 e dê um "oi" no Whatsapp para começar a usar o 156whats: ele funciona num sistema híbrido, onde você inicia o atendimento digitando as opções que o bot (robô) oferece e, dependendo do serviço sendo solicitado, poderá ter a opção de atendimento humano por um atendente da mesma central do 156mail e 156tele conversar com você por troca de mensagens. Disponível 24h, todos os dias da semana (inclusive em domingos e feriados).</p>
E-mail	<p><b>156e-mail</b></p> <p>156poa@portoalegre.rs.gov.br</p>
Telefone	<p><b>156tele</b></p> <p>Telefone: 156 (ligações dentro do município de Porto Alegre) ou pelo 51 3289-0156 (número alternativo e ou ligações de outras localidades).</p> <p>A chamada telefônica para o 156tele tem o custo de uma ligação local.</p> <p>O call center (central telefônica) do 156tele está disponível 24h, todos os dias da semana (inclusive em domingos e feriados).</p>

## 6.2.2. ATENDIMENTO EM UNIDADE PRESENCIAL

Serão disponibilizadas caixas de coleta de queixas nos seguintes locais, no horário de atendimento das 8h às 12h e das 13h às 17h:

- Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) Farrapos - Endereço: R. Maria Trindade, 115 V. Tecnol. Farrapos;
- Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) Ilhas, Humaitá e Navegantes - Endereço: Travessa do Carmo, 50 - Cidade Baixa.



Nesses casos, a pessoa será orientada a estabelecer e registrar a forma para recebimento da resposta. Nos casos de pessoas sem acesso à internet e telefone, será orientada a resposta por carta ou via agendamento presencial na própria unidade.

Os profissionais do CRAS e CREAS serão orientados sobre o recebimento, orientação ao manifestante acerca dos prazos para resposta e encaminhamento das queixas à unidade gestora do projeto.

### 6.2.3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria-Geral do Município é o setor responsável por receber as reclamações sobre as solicitações já dirigidas à Prefeitura, mas que não foram atendidas no prazo ou com a qualidade desejada. É gerida pela Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria – SMTC.

O registro é realizado por meio da plataforma me-Ouv<sup>17</sup>, onde é necessário informar o número de protocolo fornecido pelo Atendimento 156 para a solicitação inicial do cidadão. Através da plataforma, também é possível fazer elogios, sugestões, críticas e denúncias de casos de corrupção ou improbidade administrativa.

*Quadro 4. Canais de Recebimento de Reclamações – Ouvidoria-Geral do Município*

Ouvidoria-Geral do Município	
Canal	Descrição
Site	me-Ouv: <a href="https://ouvidoria.procempa.com.br/">https://ouvidoria.procempa.com.br/</a>
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@portoalegre.rs.gov.br">ouvidoria@portoalegre.rs.gov.br</a>
Telefone	(51) 3289-1200 Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 11h30 e das 13h às 16h, pelo telefone.

<sup>17</sup> <https://ouvidoria.procempa.com.br/ouvidoriaweb/#/>

Ouvidoria-Geral do Município	
Canal	Descrição
Atendimento Presencial	Rua Siqueira Campos, 1300, térreo - Centro Histórico, Porto Alegre/RS, CEP: 90010-907  Atendimento presencial mediante agendamento, por meio do telefone ou do e-mail.

### 6.3. PUBLICIZAÇÃO

Os Canais de Recebimento de Reclamação – Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria – serão divulgados em página própria do projeto, que será hospedado dentro do Portal da Prefeitura de Porto Alegre, contendo as informações e orientações para que partes interessadas possam acessá-las.

Para outros públicos, que não têm acesso a internet ou que por qualquer outro motivo não conseguirem acessar o site, o Mecanismo de Atendimento a Reclamações será divulgado em materiais impressos (folders e panfletos), placas e comunicação verbal (reuniões e interações face-a-face).

### 6.4. PROCEDIMENTO DE GESTÃO E MONITORAMENTO

As ocorrências serão recebidas e registradas pelos canais de atendimento apresentados (Central de Atendimento 156, Unidade Presencial, Ouvidoria), que terão o respectivo procedimento implantado e treinado. Após registro, as queixas serão encaminhadas ao ponto focal do Programa, designado para este fim.

O procedimento de gerenciamento, resposta, verificação e monitoramento das queixas e reclamações está descrito nas seções a seguir. e inclui etapas claras para o gerenciamento de reclamações, orientadas por princípios como: a) disponibilidade para beneficiários e partes interessadas, respeitando suas características e necessidades socioculturais; b) procedimentos conhecidos e cronograma para análise e resolução de queixas e c) acessibilidade para os usuários das ouvidorias.

As seções a seguir descrevem o procedimento adotado.

## 6.4.1. GESTÃO

As queixas, reclamações, denúncias e demais manifestações serão registradas pelo Programa, em instrumento a ser especificamente desenvolvido para este fim, com as respectivas informações, data de registro e encaminhamentos. Será constituída uma base de dados para consulta e gerenciamento das manifestações e encaminhamentos.

As manifestações recebidas durante a fase de preparação do projeto serão avaliadas e adotadas, caso pertinente. Todas as queixas e sugestões recebidas durante a fase de preparação do projeto serão incluídas e divulgadas no PEPI.

A fim de dotar a Central de Atendimento ao Cidadão (156), foi estabelecido, durante a preparação do Projeto, a adequação e criação de filtros com temas relativos ao Projeto. Assim, quando um cidadão utilizar o 156, o atendente que receber a demanda classificará/ identificará os temas/casos relacionados ao Projeto e encaminhará para a UGP.

Além da criação dos filtros e temas, as equipes da Central de Atendimento ao Cidadão e Unidades Presenciais, adequadamente treinadas sobre o procedimento, que contemplará as etapas de:<sup>18</sup>

- Recebimento – identificação dos casos relacionados ao Projeto Centro+4D;
- Resposta – informações prestadas ao cidadão na hora do atendimento inicial acerca do procedimento que será realizado para atender à sua manifestação e dos prazos de resposta;
- Encaminhamento interno – envio das manifestações à Unidade Gestora do projeto Centro+4D, com periodicidade mínima semanal.

A unidade gestora consolidará as queixas em um banco de dados e produzirá relatórios periódicos (ex.: trimestrais), com categorização por assunto, categoria de manifestante, tempo de resposta, tempo e status de

---

<sup>18</sup> A capacitação das equipes e testes quanto a adequação dos temas/filtros ocorrerá no prazo de até 30 dias da efetividade do Projeto, para que os canais estejam totalmente operacionais.

resolução. Essa consolidação será remetida ao Banco Mundial com periodicidade mínima trimestral.

Nos casos de queixas referentes a impactos não previstos pelo Marco de Gestão Social e Ambiental do Projeto, o Banco Mundial deverá ser notificado imediatamente.

Os canais que serão usados para o projeto já são estabelecidos no município de Porto Alegre e contam com procedimento instaurado e efetivo de gestão das manifestações. O Projeto utilizará de parte desse procedimento e o complementar, conforme descrito anteriormente.

A Central de Atendimento ao Cidadão (156) e a Ouvidoria-Geral do Município dispõem de um sistema informatizado de registro, encaminhamento, acompanhamento e devolutivas das manifestações dos cidadãos.

### **Procedimento Central de Atendimento 156**

O requerente deve incluir o endereço da ocorrência, uma breve descrição da situação e, se desejar, anexar uma foto. A Secretária/Órgão competente responde a demanda do cidadão, com a informação a respeito do serviço solicitado. O acompanhamento da demanda pode ser feito através do aplicativo 156+POA ou site 156WEB no campo 'Meu Histórico de Solicitações' ou pelos canais de atendimento direto com a Central de Atendimento.

### **Procedimento Ouvidoria-Geral do Município**

Na Ouvidoria, o procedimento adotado é o seguinte:

1. Receber a manifestação.
2. Gerar número de protocolo.
3. Análise da demanda.
4. Solicitar complementação caso necessário.
5. Encaminhar para o órgão/gestor responsável para conhecimento e prestação de esclarecimentos.
6. Acompanhamento da tramitação do pedido.
7. Resposta adequada ao cidadão.
8. Elaborar e publicar relatório de suas atividades para avaliação da qualidade da prestação dos serviços públicos municipais.

## 6.4.2. PRAZO DE RESPOSTA

Para elogios, sugestões, solicitações e denúncias e reclamações o prazo de resposta é de até 30 dias, prorrogado por mais 30 dias, mediante justificativa. Para pedido de acesso à informação o prazo de resposta é de até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa se não estiver disponível.

No caso de denúncias (ex.: assédio) ou queixas de impactos não previstos, o prazo de resposta 30 dias, incluindo o encaminhamento para os serviços da rede socioassistencial e órgão competentes. O atendimento as vítimas que demandarem acompanhamento psicossocial e/ou jurídico será realizado pelos serviços socioassistenciais, conforme a legislação vigente.

No caso de insatisfação dos manifestantes com a resposta oferecida, serão informados de seus direitos a recorrer e a quem recorrer.

## 6.4.3. VERIFICAÇÃO

Será verificada a fidedignidade das queixas e denúncias, podendo ser acionada, quando necessário, uma Auditoria para apurações.

## 6.4.4. MONITORAMENTO

## 6.5. INDIVÍDUOS OU GRUPOS VULNERÁVEIS

O PEPI utilizará as estruturas vigentes e funcionais do município para registrar para registrar e responder às queixas e preocupações relacionadas a assédio (sexual, moral) e violência baseada em gênero (VGB) ou contra crianças e idosos (exploração, abuso, agressão entre outros), sejam estas oriundas de trabalhadores e trabalhadoras do projeto e de comunidades beneficiárias.

As denúncias apresentadas via Canal de Atendimento 156 (seção 6.2.1) e Unidades Presenciais (seção 6.2.2) serão encaminhadas à Unidade Gestora do Projeto para investigação, tratamento e resposta.

Uma vez recebidos pelo projeto, as denúncias e demandas relacionadas à violência baseada no gênero (VGB) ou contra crianças e idosos serão encaminhadas aos serviços socioassistenciais de proteção social e assistência nas localidades de ocorrência. Para viabilizar esse processo de

encaminhamento deste tipo de reclamação, a equipe responsável manterá uma lista atualizada desses serviços.

Os responsáveis devem garantir o anonimato sobre os casos de denúncia contra violação de direitos, esses deverão ser estritamente protegidos. Os editais de Licitações e outras aquisições relativas ao projeto deverão incluir penalidades e recursos a serem adotados em caso de assédios, violência baseada em gênero, contra crianças e idosos, de acordo com a legislação nacional.

Além do 156, Canal principal de registro a ser utilizado pelo Projeto, o município de Porto Alegre dispõe dos seguintes serviços voltados ao atendimento de denúncias e violações de direitos de pessoas em situação de vulnerabilidade, que também atuarão de forma articulada com o Projeto, quais sejam:

**Centro de Referência de Direitos Humanos (CRDH):** Acolhe, atende e orienta vítimas de violações de direitos humanos de qualquer natureza: preconceito, discriminação, intolerância, desrespeito, abusos, maus tratos, negligência, abandono e violência. O CRDH Recebe e encaminha processo administrativo de denúncias de violação previstas no Art. 150 da Lei Orgânica do Município (Lei Complementar 350/95- Decretos municipais 11411/96411857/97): discriminação racial de gênero, por orientação sexual, étnica ou religiosa em razão de nascimento, de idade, de estado civil, de trabalho rural ou urbano, de filosofia ou convicção política, de deficiência física, imunológica, sensorial ou mental, de cumprimento de pena, de cor ou em razão de qualquer particularidade ou condição.

O CDRH dispõe dos seguintes canais: O cidadão procura espontaneamente o serviço na unidade de forma presencial, discagem gratuita ou ligação convencional.

Telefones: (51) 3289-7092 , Telefone:(51) 3289-2075 , Telefone:(51) 3289-2066, Telefone:(51) 3289-2076 , Telefone:(51) 3289-7093 , Telefone:0800 642 0100 (Ligação Gratuita)

Endereço: Av. João Pessoa, 1105, bairro Farroupilha (de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 12h e das 13h30 às 17h30),

**Centro de Referência de Atendimento à Mulher Márcia Calixto (CRAM):** Realiza atendimento interdisciplinar para mulheres em vulnerabilidade, vítima de violência, cujo objetivo é promover a ruptura da situação de violência e o

empoderamento feminino frente à violência de gênero. Denúncias podem ser realizadas pelo DISQUE 180 ou por meio de atendimento presencial no endereço: Av. João Pessoa, 1105, bairro Farroupilha (de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h30)

## 6.6. MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO DO BANCO MUNDIAL

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

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

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

Para obter informações sobre como enviar reclamações ao Painel de Inspeção do Banco Mundial, visite [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org).

## 7. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O projeto prevê em seu Componente 3 – Gestão e Supervisão a estruturação das iniciativas de monitoramento e avaliação da execução. Dentre essas iniciativas estará a de monitorar o andamento e avaliar os resultados da implementação do PEPI.

### 7.1. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

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

### 7.2. PARTICIPAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

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

A coordenação do projeto também coletará junto às equipes dos subcomponentes dados para avaliação constante da implementação, resultados, gestão e percepção das pessoas afetadas. Para isso, diferentes estratégias poderão ser utilizadas, tais como uso de formulários eletrônicos, WhatsApp, e-mail e outros meios de comunicação, realização de avaliações durante e após encontros, capacitações, condução de grupos focais e outras metodologias, incluindo o apoio dos pontos focais, para que haja ampla participação nesse processo.



## 7.3. INDICADORES

O PEPI utilizará os indicadores, listados abaixo para monitorar sistematicamente o andamento das ações de engajamento propostos bem como aferir os resultados obtidos em termos do atendimento das demandas das comunidades e as opiniões dos beneficiários diretos,

- Número de queixa por tipo (reclamação, elogio, demanda, solicitação etc.), local dos demandantes, tempo; públicos vulneráveis envolvidos
- Tema das queixas por tempo e local;
- Proporção de queixa por tipo de impacto;
- Tempo de resposta - médio, mínimo e máximo em que as queixas foram resolvidas;
- Avaliação do demandante sobre o atendimento recebido;
- Tempo de encerramento da demanda;
- Proporção de participantes satisfeitos com os eventos e palestras;
- Taxa de reclamações e solicitações de informações devidamente respondidas e relatadas.

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

## 7.4. RELATÓRIOS

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

Os relatórios semestrais serão preparados com base nos relatórios mensais enviados pela Ouvidoria (156) que consolidará todas as demandas identificadas ao Projeto.

### 7.4.1. APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO ÀS PARTES INTERESSADAS

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

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

Versão Preliminar

**ANEXOS**

# PARTES INTERESSADAS

## LISTAGEM DAS PARTES INTERESSADAS PREVIAMENTE IDENTIFICADAS

Algumas partes interessadas foram mapeadas durante as visitas técnicas e com a contribuição das equipes da Prefeitura e autarquias envolvidas no desenvolvimento do Projeto.

### ORGANIZAÇÕES VINCULADAS À SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

PARTE INTERESSADA	FUNÇÃO
<i>Organização Beith Shalom</i>	Administra quatro restaurantes populares
<i>Mitra da Arquidiocese de Porto Alegre</i>	Administra 1 restaurante popular
<i>Espaço, Cidadania e Oportunidades Sociais</i>	Administração do Estação Cidadania Restinga

### ORGANIZAÇÕES PARCEIRAS DO SINE PORTO ALEGRE

PARTE INTERESSADA
<i>Empresas</i>
<i>RUDDER;</i>
<i>GRUPO GPS;</i>
<i>JUMPER;</i>
<i>DESENFECUL;</i>
<i>RH COCO BAMBU;</i>
<i>MRV;</i>
<i>LOJAS RENNER;</i>
<i>LOJAS CEA;</i>
<i>LEROY MERLIN;</i>
<i>SINDHA;</i>
<i>CONSULTORIA PERSONALE;</i>
<i>VEM SER RS;</i>
<i>RH PORGEO;</i>
<i>SOGIPA;</i>
<i>GP PNEUS;</i>
<i>GRUPO DIMED;</i>
<i>BOREAL;</i>
<i>MC DONALD;</i>
<i>GRUPO ZAFFARI;</i>
<i>SUPER KAN;</i>

**PARTE INTERESSADA**

LOJAS PAQUETA;  
SULPORT;  
VISIA;  
FIEZZA;  
RENAPSI;  
CIEE;  
INTEGRAR RS;  
RH EMPRESA APC;  
ALÔ ATENDIMENTO;  
CASSOL;  
UNNISAT;  
HOSPITAL MOINHOS;  
HOSPITAL SÃO LUCAS DA PUC;  
HOSPITAL INSTITUTO CARDIOLOGIA;  
RANDSTAD;  
RH VANCON;  
APCEFRS RH;  
FARMÁCIAS SÃO JOÃO;  
COCA COLA;  
PARKINDIGO;  
PANVEL;  
DOUTOR RESOLVE;  
CYRELLA;  
WALMART;  
RH FIERGS;  
MANSERV;SODEXO;  
RH LEINDECKER;  
AUXILIADORA PREDIAL;  
RH VAORTEX TELECOM  
RH GAÚCHA;  
WEIGEL RH ENGENHARIA;  
RH HOTEL EXPRESS;  
ETEL RH;  
FELTROS RENNER;  
FERRAGENS THONY;  
RH ATACADÃO;  
RH TRÊS CORAÇÕES;  
LOJAS CEA;  
VERZANI;  
INNOVARE ENGENHARIA;  
GRUPO SETUP;  
RH BISTRÔ CHALÉ PRAÇA XV;  
EMPRESA POR DO SOL;  
CAIS PARKING;  
FOCO SERVIÇOS E PORTARIA;  
LEVE MAIS;  
HOTEL SHERATON;  
SINDUS ANDRITZ;  
MELNICK;  
LIDERANÇA;  
RH SENAT;  
ELICON RH;  
FIXAR SUL;

## PARTE INTERESSADA

HAVAN;  
TLSV SERVIÇOS TELECOMUNICAÇÃO;  
CONSÓRCIO POA LPA;  
RH POATEK;  
RH AMBEV;  
ATACADÃO;  
RH CINDAPA;  
RH CORREIOS;  
BENETTON;  
LOJAS PAQUETÁ;  
RH O BOTICARIO;  
EXPRESSO SÃO MIGUEL;  
PLANSUL;  
ROTTA XAVIER;  
STV;  
RH TELATICA;  
RH VIDORA;  
CARREFOUR;  
ZAPPIM;  
CORREIO DO POVO;RH APERGGS;  
RH CONTABILPLUS;  
CITTA TELECOM;  
TEDESCO;  
WALMART;  
SETUP;  
GRUPO SSI SOLUÇÕES EM FACILITIES;  
VIAÇÃO OURO E PRATA;  
EMIB;  
Hotel Nacional Inn Porto Alegre;  
Inklua;  
TOCA DA BRUXA;  
EQS ENGENHARIA;  
COLOMBO ESTRUTURAS PARA EVENTOS;  
HOTEL DAN INN;  
Jcm Analítica;  
IRIGARAY TRANSPORTES E GUINDASTES;  
ACBSUL COMPRESSORES;  
COMESPE;  
RGS ENGENHARIA SA;  
Genesis Engenharia;  
MADEGREEN;  
Abrigo João Paulo II;  
BRANCO BRANCO SERVIÇOS PERSONALIZADOS LTDA;  
TKE;  
CETP TELECOMUNICACOES;  
JYO SUSHI;  
Petrollis grill restaurante Ltda;  
PKC;  
SERVIBEM COMERCIAL E TÉCNICA LTDA;  
CONTROLAR PORTARIA VIRTUAL;  
GARAGEM ITALIAM;  
MRC SERVICOS;  
BRAFER;

**PARTE INTERESSADA**

CYRELA SUL CONSTRUTORA;  
Ferragem JD;  
Refeições Naturas;  
INCOCIL;  
PURA VIDA PAISAGISMO;  
Hotel Gonçalves;  
BRAVHA;  
Ville Grelhados;  
Jefe Pasta;  
Fênix Resolve;  
RH MATTOS CONSULTORIA;  
J&T Express;  
Ponto Grill;  
ROMA HOTEL;  
Grupo Singel  
CONSTRUTORA PELOTENSE;  
MR CONSÓRCIO;  
Restart Brasil;  
Rotta Xavier;  
ESCOLA DE EDUCAÇÃO INFANTIL LAR DO BEBÊ PUPILEIRA;  
ZOBARRA9;  
TECHNIQUE ASSESSORIA E PLANEJAMENTO LTDA - EPP;  
PROTESEG;  
Mocellin Incorporações;  
TICZ AR CONDICIONADO;  
THS DISTRIBUIDORA;  
SIAL CONSTRUÇÕES CIVIS;  
MRC SERVICOS;  
Rac Engenharia;  
COFEL;  
BOTEÇO 787;  
Bax Gastronomia e Eventos;  
MAXXILOC POA;  
UNOSUL;  
Imobile;  
Braserv Ltda;  
Artex;  
ERONITA CONFEITARIA ARTESANAL;  
Grupo BIG;  
DI Luce Iluminação;  
ACM-RS;  
CONSORCIO ACA BRASIL ANGOLACA ACA RGS DOLPHIN;  
Johnny Rockets;  
RM pneus;  
RM DISTRIBUIDORA DE PNEUS;  
J&M MECANICA DIESEL;  
REDCREEK;  
FiscoNet;  
Relt Informática;  
FACILOG;  
Fênix Resolve Assessoria;  
Planejar House;  
Planalto Transportes;

**PARTE INTERESSADA**

*Complex skate park;*  
*TELESOM;*  
*CAVERNA DO DINO;*  
*NEO TEMPUS;*  
*AKIRATEK;*  
*Folnoni;*  
*BRUBINS;*  
*Hotel Express Rodoviária;*  
*Vedder;*  
*THITHÃS;*  
*Espetao santana;*  
*Mago loterias;*  
*EMOBRAx;*  
*Planalto;*  
*GOLD Service;*  
*Hotel Visconte D'Italia.*

**Entidades**

*TOP CURSOS;*  
*INSTITUTO EMBELLEZZE;*  
*SENAC;*  
*SENAI;*  
*SESC;*  
*SESI;*  
*INSTITUTO ALCE;*  
*SINDISCON;*  
*BESOURO AGENCIA DE FOMENTO;*  
*INSTITUTO RENNER;*  
*INSTITUTO MIX;*  
*PÃO DOS POBRES;*  
*UNITEC;*  
*INSTITUTO COCA COLA;*  
*ALCIDES MAYA;*  
*FUNDATEC;*  
*UNIRITTER;*  
*RENAPSI;*  
*CIEE;*  
*INTEGRAR.*

**Associações**

*IGREJA MENA;*  
*AMES IMPULSIONA;*  
*ESCOLA DE SAMBA UNIÃO DA VILA DO IAPI;*  
*ESCOLA DE SAMBA ESTADO MAIOR DA RESTINGA;*  
*ESCOLA DE SAMBA FIDALGOS ARISTOCRATAS;*  
*ESCOLA DE SAMBA IMPERATRIZ DONA LEOPOLDINA;*  
*ESCOLA DE SAMBA UNIÃO DA TINGA;*  
*UECGAPA;*  
*CUFA RS;*  
*AVANTE FIDALGOS;*  
*ESCOLA DE SAMBA IMPERIAIS DA PONTE;*  
*ASSOCIAÇÃO COMUNITÁRIA TECNO BABY;*  
*ASSOCIAÇÃO DE MORADORES ILHA DO PAVÃO;*



**PARTE INTERESSADA**

*IGUALDADE;*

*COLETIVO MORRO DA CRUZ;*

*NC ESPORTE EVENTOS;*

*ASSOCIAÇÃO DE BARES E RESTAURANTES;*

*AMIGOS BATISTA XAVIER;*

*PAROQUIA SÃO JOSÉ DA VILA NOVA;*

*ASSOCIAÇÃO COMUNITÁRIA QUILOMBO DO AREAL;*

*PROJETO GAROTAS BRILHANTES;*

*AAAPIR ILHA DA PINTADA;*

*KS CONSULTORIA EMPRESARIAL;*

*PARÓQUIA SANTUÁRIO NOSSA SENHORA DO TRABALHO;*

*IGREJA MEVAN;*

*AMIGOS DA BATISTA XAVIER.*

Versão Preliminar

## INSTITUIÇÕES PARCEIRAS DA FUNDAÇÃO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA

Nº CGCONV	NOME DA OSC	CNPJ	Nº TC	REGIME DE ATUAÇÃO
1	Ação Comunitária Participativa - ACOMPAN	92.925.726/0001-53	013/2017	Serviço de Abordagem Social
1	Ação Comunitária Participativa - ACOMPAN	92.925.726/0001-53	014/2017	SCFV 06 - 14 anos
1	Ação Comunitária Participativa - ACOMPAN	92.925.726/0001-53	015/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
3	Ação Social de Fé	05.647.408/0001-73	017/2017	Casa Lar
3	Ação Social de Fé	05.647.408/0001-73	018/2017	SCFV 06 - 14 anos
5	ACM - Associação Cristã de Moços	92.863.000/0001-33	020/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
5	ACM Cruzeiro do Sul	92.863.000/0007-29	021/2017	Serviço de Atendimento Familiar
5	ACM Cruzeiro do Sul	92.863.000/0007-29	022/2017	SCFV 06 - 14 anos
5	ACM Morro Santana	92.863.000/0006-48	023/2017	SCFV 06 - 14 anos
5	ACM Vila Restinga Olímpica	92.863.000/0011-05	024/2017	SCFV 06 - 14 anos
5	ACM Cruzeiro do Sul	92.863.000/0007-29	025/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
5	ACM Morro Santana	92.863.000/0006-48	026/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
6	Aldeias Infantis S.O.S. do Brasil	35.797.364/0018-77	027/2017	Casa Lar
6	Aldeias Infantis S.O.S. do Brasil	35.797.364/0018-77	008/2019	Abrigo de Famílias
7	Amparo Santa Cruz Orionópolis	92.808.617/0001-56	029/2017	Serviço de Abordagem Social
7	Amparo Santa Cruz Orionópolis	92.808.617/0001-56	028/2017	Serviço de Acolhimento para Idosos - Lista I
7	Amparo Santa Cruz Orionópolis	92.808.617/0001-56	030/2017	Serviço de Atendimento Familiar
7	Amparo Santa Cruz Orionópolis	92.808.617/0001-56	031/2017	SCFV 06 - 14 anos
7	Amparo Santa Cruz Orionópolis	92.808.617/0001-56	032/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
8	Associação Amigos da Restinga	15.337.524/0001-40	033/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
9	Associação Beneficente Amurt Amurtel	92.251.354/0011-07	035/2017	Serviço de Abordagem Social
9	Associação Beneficente Amurt Amurtel	92.251.354/0001-27	036/2017	Serviço de Atendimento Familiar
9	Associação Beneficente Amurt Amurtel	92.251.354/0001-27	034/2017	SCFV - Projovem
9	Associação Beneficente Amurt Amurtel	92.251.354/0001-27	037/2017	SCFV 06 - 14 anos
9	Associação Beneficente Amurt Amurtel	92.251.354/0001-27	038/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
11	Associação Brasileira Cultural e Beneficente	92.852.680/0001-90	039/2017	SCFV 06 - 14 anos
12	Associação CANPS - Centro de Atendimento Neuro Psico Social	06.028.822/0001-67	040/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
13	CLIFE - Associação Clínica Psicopedagógica Especializada	05.760.998/0001-46	041/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
15	Associação Comunitária do Campo da Tuca	87.132.825/0001-48	043/2017	Serviço de Atendimento Familiar
15	Associação Comunitária do Campo da Tuca	87.132.825/0001-48	045/2017	SCFV 06 - 14 anos
15	Associação Comunitária do Campo da Tuca	87.132.825/0001-48	044/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
16	Associação Comunitária dos Moradores da Vila Nova Tijuca	91.077.081/0001-83	047/2017	SCFV 06 - 14 anos
17	Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Residencial Rubem Berta (AMORB)	92.098.920/0001-02	048/2017	SCFV 06 - 14 anos
18	Associação Comunitária Santa Rita de Cássia	03.142.616/0001-95	049/2017	Serviço de Atendimento Familiar
18	Associação Comunitária Santa Rita de Cássia	03.142.616/0001-95	050/2017	SCFV 06 - 14 anos
18	Associação Comunitária Santa Rita de Cássia	03.142.616/0001-95	051/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
19	Associação Cruzeiras de São Francisco	92.770.221/0001-67	052/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
19	Associação Cruzeiras de São Francisco	92.770.221/0001-67	053/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
20	Associação CT Centro Terapêutico	05.776.147/0001-91	054/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
22	Associação Cultural e Beneficente Ilê Mulher	04.881.807/0001-31	002/2019	Centro POP
22	Associação Cultural e Beneficente Ilê Mulher	04.881.807/0001-31	001/2019	Centro POP
22	Associação Cultural e Beneficente Ilê Mulher	04.881.807/0001-31	001/2019	Centro POP
22	Associação Cultural e Beneficente Ilê Mulher	04.881.807/0001-31	002/2019	Centro POP
22	Associação Cultural e Beneficente Ilê Mulher	04.881.807/0001-31	001/2022	Abrigo
22	Associação Cultural e Beneficente Ilê Mulher	04.881.807/0001-31	056/2017	SCFV - Adulto
22	Associação Cultural e Beneficente Ilê Mulher	04.881.807/0001-31	055/2017	Serviço de Acolhimento para Adultos
23	ACBERGS - Associação das Creches Beneficentes do Rio Grande do Sul	90.264.268/0001-23	057/2017	SCFV 06 - 14 anos

24	AACD - Associação de Assistência à Criança Deficiente	60.979.457/0004-64	059/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
25	Associação Cegos Louis Braille	88.173.968/0001-60	061/2017	Serviço de Acolhimento para PCD
26	Associação de Ensino e Assistência Social Santa Tereza de Jesus	92.880.962/0001-09	062/2017	SCFV 06 - 14 anos
26	Associação de Ensino e Assistência Social Santa Tereza de Jesus	92.880.962/0001-09	063/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
29	Associação de Moradores da Vila Mato Grosso	90.299.363/0001-62	068/2017	Serviço de Atendimento Familiar
29	Associação de Moradores da Vila Mato Grosso	90.299.363/0001-62	069/2017	SCFV 06 - 14 anos
29	Associação de Moradores da Vila Mato Grosso	90.299.363/0001-62	070/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
31	Associação de Moradores da Vila Parque Santa Anita	91.076.778/0001-30	072/2017	SCFV 06 - 14 anos
31	Associação de Moradores da Vila Parque Santa Anita	91.076.778/0001-30	073/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
32	Associação de Moradores da Vila Rio Branco	90.604.950/0001-18	074/2017	SCFV 06 - 14 anos
33	Associação de Moradores da Vila Tecnológica	04.175.503/0001-59	075/2017	SCFV 06 - 14 anos
34	Associação de Moradores da Vila Tijuca	00.929.156/0001-51	076/2017	Serviço de Atendimento Familiar
34	Associação de Moradores da Vila Tijuca	00.929.156/0001-51	077/2017	SCFV 06 - 14 anos
35	Associação de Moradores da Vila Tronco Neves e Arredores	91.343.632/0001-03	078/2017	SCFV 06 - 14 anos
35	Associação de Moradores da Vila Tronco Neves e Arredores	91.343.632/0001-03	079/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
37	Associação de Moradores do Vale dos Canudos	90.601.113/0001-35	081/2017	SCFV 06 - 14 anos
38	Associação de Moradores Núcleo Prisma e Arredores	08.104.597/0001-26	082/2017	SCFV 06 - 14 anos
39	Associação de Mulheres Nossa Senhora Aparecida	02.820.379/0001-01	083/2017	Serviço de Atendimento Familiar
39	Associação de Mulheres Nossa Senhora Aparecida	02.820.379/0001-01	084/2017	SCFV 06 - 14 anos
40	Associação de Mulheres Solidárias da Grande Cruzeiro	04.926.637/0001-64	085/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
41	APAE - Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais	92.828.110/0001-64	086/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
41	APAE - Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais	92.828.110/0001-64	087/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
42	Associação dos Amigos, Artesãos e Pescadores da Ilha da Pintada	93.235.141/0001-74	088/2017	SCFV 06 - 14 anos
43	Associação dos Amigos da Vila Arapeí	04.631.367/0001-64	089/2017	SCFV 06 - 14 anos
46	Associação de Moradores da Vila Nª Sra da Esperança	01.704.763/0001-86	091/2017	SCFV 06 - 14 anos
46	Associação de Moradores da Vila Nª Sra da Esperança	01.704.763/0001-86	091/2017	SCFV 06 - 14 anos
47	Associação dos Moradores do Parque das Laranjeiras da Zona Norte	00.852.656/0001-32	092/2017	SCFV 06 - 14 anos
50	Sociedade Educacional e Beneficente Emanuel	01.742.607/0001-00	093/2017	Serviço de Acolhimento para Adultos
52	AELCA - Associação Evangélica Luterana de Caridade	92.931.898/0001-30	096/2017	Serviço de Atendimento Familiar
52	AELCA - Associação Evangélica Luterana de Caridade	92.931.898/0001-30	096/2017	Serviço de Atendimento Familiar
52	AELCA - Associação Evangélica Luterana de Caridade	92.931.898/0001-30	097/2017	SCFV 06 - 14 anos
52	AELCA - Associação Evangélica Luterana de Caridade	92.931.898/0001-30	098/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
53	Associação Instrução Educação e Caridade - Centro Social Antônio Gianelli	92.965.581/0005-48	009/2017	SCFV EXECUÇÃO COMPARTILHADA
53	Associação Instrução Educação e Caridade - Centro Social Antônio Gianelli	92.965.581/0005-48	099/2017	SCFV 06 - 14 anos
53	Associação Instrução Educação e Caridade - Centro Social Antônio Gianelli	92.965.581/0005-48	100/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
54	Associação Integração dos Anjos	06.065.694/0001-21	101/2017	SCFV 06 - 14 anos
55	AICAS - Associação Inter-Comunitária de Atendimento Social	97.260.749/0001-00	102/2017	Serviço de Abordagem Social
55	AICAS - Associação Inter-Comunitária de Atendimento Social	97.260.749/0001-00	102/2017	Serviço de Abordagem Social
55	AICAS - Associação Inter-Comunitária de Atendimento Social	97.260.749/0001-00	103/2017	Serviço de Atendimento Familiar

55	AICAS - Associação Inter-Comunitária de Atendimento Social	97.260.749/0001-00	104/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
57	ALAN - Associação Liga de Amparo aos Necessitados	89.455.422/0001-65	106/2017	Serviço de Atendimento Familiar
57	ALAN - Associação Liga de Amparo aos Necessitados	89.455.422/0001-65	107/2017	SCFV 06 - 14 anos
58	Preparação da Criança e do Adolescente para a Vida - PRECAVI	02.114.022/0002-99	108/2017	SCFV 06 - 14 anos
59	Associação Madre Teresa de Jesus	07.606.497/0001-35	109/2017	SCFV 06 - 14 anos
60	Associação Missionária de Beneficência - Centro São José	80.234.826/0009-01	110/2017	SCFV 06 - 14 anos
61	Associação Nossa Senhora do Perpétuo Socorro	94.958.881/0001-00	112/2017	SCFV 06 - 14 anos
61	Associação Nossa Senhora do Perpétuo Socorro	94.958.881/0001-00	113/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
62	Associação Servos da Caridade - Educandário São Luiz	92.874.775/0002-95	114/2017	SCFV 06 - 14 anos
63	Casa da Criança Algodão Doce	92.859.594/0001-09	115/2017	SCFV 06 - 14 anos
64	Casa de Nazaré	91.698.548/0001-02	116/2017	Serviço de Atendimento Familiar
64	Casa de Nazaré	91.698.548/0001-02	117/2017	SCFV 06 - 14 anos
64	Casa de Nazaré	91.698.548/0001-02	118/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
66	Casa do Excepcional Santa Rita de Cássia	89.519.409/0001-22	119/2017	Serviço de Acolhimento para PCD
67	Casa do Menino Jesus de Praga	89.621.767/0001-41	120/2017	Serviço de Acolhimento para PCD
68	Central Única de Favelas	08.053.055/0001-71	121/2017	República
69	Centro Assistencial Paz (CAPAZ)	07.564.074/0001-08	123/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
70	Centro Comunitário da Vila Alto Erechim	88.316.856/0001-11	124/2017	SCFV 06 - 14 anos
71	Centro Comunitário da Vila Orfanatório I	87.637.385/0001-80	125/2017	Serviço de Atendimento Familiar
71	Centro Comunitário da Vila Orfanatório I	87.637.385/0001-80	126/2017	SCFV 06 - 14 anos
71	Centro Comunitário da Vila Orfanatório I	87.637.385/0001-80	127/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
73	Centro Comunitário Jardim Renascença	90.368.200/0001-94	129/2017	SCFV 06 - 14 anos
74	Centro Cultural Marli Medeiros - CEMME	08.012.439/0001-46	131/2017	Serviço de Atendimento Familiar
74	Centro Cultural Marli Medeiros - CEMME	08.012.439/0001-46	130/2017	SCFV - Projovem
74	Centro Cultural Marli Medeiros - CEMME	08.012.439/0001-46	132/2017	SCFV 06 - 14 anos
74	Centro Cultural Marli Medeiros - CEMME	08.012.439/0001-46	133/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
75	CAI - Centro de Atendimento Integrado	89.158.737/0001-40	134/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
76	Centro de Atendimento Integrado Morro da Cruz	93.711.182/0001-90	135/2017	SCFV 06 - 14 anos
77	CEREPAL - Centro de Reabilitação de Porto Alegre	92.902.303/0001-18	136/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
77	CEREPAL - Centro de Reabilitação de Porto Alegre	92.902.303/0001-18	137/2017	SCFV 06 - 14 anos
77	CEREPAL - Centro de Reabilitação de Porto Alegre	92.902.303/0001-18	138/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
78	Centro Esportivo Cultural e Assistencial da Vila do Campinho - CECAVIC	10.229.978/0001-83	139/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
79	Centro Infantil Renascer da Esperança	01.684.953/0001-89	140/2017	SCFV 06 - 14 anos
80	Associação Murialdinas de São José - Centro Infanto-Juvenil Monteiro Lobato	88.656.988/0010-83	011/2017	SCFV EXECUÇÃO COMPARTILHADA
80	Associação Murialdinas de São José - Centro Infanto-Juvenil Monteiro Lobato	88.656.988/0010-83	141/2017	SCFV 06 - 14 anos
80	Associação Murialdinas de São José - Centro Infanto-Juvenil Monteiro Lobato	88.656.988/0010-83	142/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
81	CEPA - Centro Diaconal Evangélico Luterano	92.843.945/0009-40	143/2017	Serviço de Atendimento Familiar
81	CEPA - Centro Diaconal Evangélico Luterano	92.843.945/0009-40	144/2017	SCFV 06 - 14 anos
82	CEPA - Centro Infantil Eugênia Conte	92.843.945/0001-93	145/2017	SCFV 06 - 14 anos
82	CEPA - Centro Infantil Eugênia Conte	92.843.945/0002-74	146/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
83	CEPA - Oficina do Pão	92.843.945/0015-99	147/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
84	Clínica Esperança de Amparo às Crianças - CEACRI	03.473.413/0001-81	149/2017	Casa Lar
84	Clínica Esperança de Amparo às Crianças - CEACRI	03.473.413/0001-81	148/2017	Serviço de Acolhimento Crianças e Adolescentes
85	Clínica Pública Ser	88.794.664/0001-10	150/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
86	Clube de Mães Amizade	00.985.777/0001-52	151/2017	Serviço de Atendimento Familiar
86	Clube de Mães Amizade	00.985.777/0001-52	152/2017	SCFV 06 - 14 anos
87	Clube de Mães Bárbara Maix	97.263.248/0001-87	153/2017	Serviço de Atendimento Familiar
87	Clube de Mães Bárbara Maix	97.263.248/0001-87	154/2017	SCFV 06 - 14 anos

87	Clube de Mães Bárbara Maix	97.263.248/0001-87	155/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
88	Clube de Mães da Vila União	92.397.009/0001-04	157/2017	SCFV - Idosos
88	Clube de Mães da Vila União	92.397.009/0001-04	156/2017	SCFV 06 - 14 anos
89	Associação Clube de Mães Estrela de Belém	92.395.672/0001-61	158/2017	SCFV 06 - 14 anos
90	Clube de Mães Idalina Vargas	15.324.086/0001-85	159/2017	SCFV 06 - 14 anos
91	Clube de Mães Margarida Alves	93.661.874/0001-70	160/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
92	Clube de Mães Novo Mundo	01.392.138/0001-46	161/2017	SCFV 06 - 14 anos
93	Clube de Mães Rubem Berta II	92.099.142/0001-76	162/2017	SCFV 06 - 14 anos
94	Clube de Mães Santa Rosa	91.077.107/0001-93	163/2017	SCFV - Idosos
94	Clube de Mães Santa Rosa	91.077.107/0001-93	164/2017	SCFV 06 - 14 anos
96	Creche Renascer da Vila América	00.874.041/0001-07	165/2017	SCFV 06 - 14 anos
97	Educandário - Centro de Reabilitação São João Batista	92.967.702/0001-67	166/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
98	Escola de Educação infantil Trenzinho da Alegria	91.817.965/0001-27	167/2017	Serviço de Atendimento Familiar
99	Fraternidade Cristã Espírita	92.882.190/0001-36	168/2017	Serviço de Atendimento Familiar
99	Fraternidade Cristã Espírita	92.882.190/0001-36	169/2017	SCFV 06 - 14 anos
99	Fraternidade Cristã Espírita	92.882.190/0001-36	170/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
100	FADEM - Fundação de Atendimento de Deficiência Múltipla	89.370.787/0001-97	171/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
100	FADEM - Fundação de Atendimento de Deficiência Múltipla	89.370.787/0001-97	172/2017	SCFV 06 - 14 anos
102	Fundação Fé e Alegria do Brasil	46.250.411/0018-84	174/2017	Serviço de Abordagem Social
102	Fundação Fé e Alegria do Brasil	46.250.411/0018-84	175/2017	SCFV 06 - 14 anos
102	Fundação Fé e Alegria do Brasil	46.250.411/0018-84	176/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
105	Instituição Comunitária de Educação Infantil e Infantil Juvenil Isabel Vieira	10.918.645/0001-61	178/2017	SCFV 06 - 14 anos
108	CPCA - Instituto Cultural São Francisco de Assis	97.837.363/0010-09	182/2017	Serviço de Acolhimento Crianças e Adolescentes
108	CPCA - Instituto Cultural São Francisco de Assis	97.837.363/0010-09	182/2017	Serviço de Acolhimento Crianças e Adolescentes
108	CPCA - Instituto Cultural São Francisco de Assis	97.837.363/0010-09	182/2017	Serviço de Acolhimento Crianças e Adolescentes
108	CPCA - Instituto Cultural São Francisco de Assis	97.837.363/0010-09	183/2017	Serviço de Abordagem Social
108	CPCA - Instituto Cultural São Francisco de Assis	97.837.363/0010-09	184/2017	Serviço de Atendimento Familiar
108	CPCA - Instituto Cultural São Francisco de Assis	97.837.363/0010-09	010/2017	SCFV EXECUÇÃO COMPARTILHADA
108	CPCA - Instituto Cultural São Francisco de Assis	97.837.363/0010-09	185/2017	SCFV 06 - 14 anos
108	CPCA - Instituto Cultural São Francisco de Assis	97.837.363/0010-09	186/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
110	IAPI - Instituto de Assistência e Proteção à Infância	93.006.104/0001-94	187/2017	SCFV 06 - 14 anos
111	Instituto de Integração Social	03.654.078/0001-18	188/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
112	Instituto Espírita Dias da Cruz	92.829.548/0001-67	189/2017	Albergue
113	Instituto Espírita Irmãos de Boa Vontade	92.963.768/0001-89	190/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
114	Instituto Leonardo Murialdo	88.637.780/0006-30	191/2017	Serviço de Atendimento Familiar
114	Instituto Leonardo Murialdo	88.637.780/0006-30	192/2017	SCFV 06 - 14 anos
114	Instituto Leonardo Murialdo	88.637.780/0006-30	193/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
115	Instituto Passos	13.170.461/0001-54	012/2017	SCFV EXECUÇÃO COMPARTILHADA
115	Instituto Passos	13.170.461/0001-54	194/2017	SCFV 06 - 14 anos
117	Instituto Santa Luzia	92.871.888/0001-56	195/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
118	Instituto Vida Solidária	07.557.214/0001-02	196/2017	SCFV 06 - 14 anos
119	IPSDP - Abrigo João Paulo II	92.726.819/0011-20	004/2019	Residencial Inclusivo I
119	IPSDP - Abrigo João Paulo II	92.726.819/0011-20	004/2020	Residencial Inclusivo II e III
119	IPSDP - Abrigo João Paulo II	92.726.819/0011-20	197/2017	Casa Lar
119	IPSDP - Abrigo João Paulo II	92.726.819/0011-20	007/2019	Programa Família Acolhedora
120	IPSDP - Centro de Educação Profissional São João Calábria	92.726.819/0004-00	199/2017	Casa Lar para Idosos
120	IPSDP - Centro de Educação Profissional São João Calábria	92.726.819/0004-00	199/2017	Casa Lar para Idosos
120	IPSDP - Centro de Educação Profissional São João Calábria	92.726.819/0004-00	201/2017	Serviço de Abordagem Social

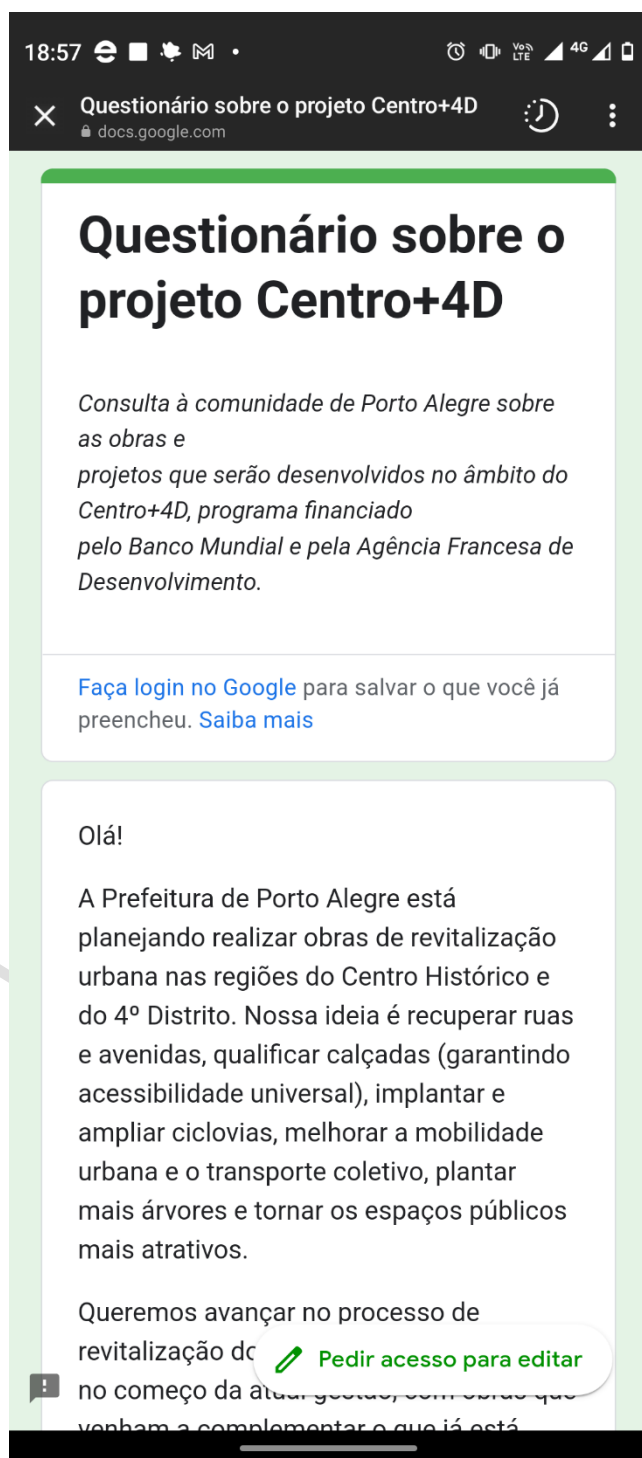
120	IPSDP - Centro de Educação Profissional São João Calábria	92.726.819/0004-00	198/2017	Casa Lar
120	IPSDP - Centro de Educação Profissional São João Calábria	92.726.819/0004-00	200/2017	Centro Dia Idoso
120	IPSDP - Centro de Educação Profissional São João Calábria	92.726.819/0004-00	008/2017	SCFV EXECUÇÃO COMPARTILHADA
120	IPSDP - Centro de Educação Profissional São João Calábria	92.726.819/0004-00	202/2017	SCFV 06 - 14 anos
120	IPSDP - Centro de Educação Profissional São João Calábria	92.726.819/0004-00	203/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
120	IPSDP - Centro de Educação Profissional São João Calábria	92.726.819/0004-00	004/2017	PAEFI
120	IPSDP - Centro de Educação Profissional São João Calábria	92.726.819/0004-00	004/2017	PAIF
121	IPSDP - Centro de Promoção da Infância e Juventude	92.726.819/0006-63	204/2017	Serviço de Atendimento Familiar
121	IPSDP - Centro de Promoção da Infância e Juventude	92.726.819/0006-63	205/2017	SCFV 06 - 14 anos
121	IPSDP - Centro de Promoção da Infância e Juventude	92.726.819/0006-63	206/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
123	Kinder Centro de Integração da Criança Especial	01.284.707/0001-30	208/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
124	Lar da Amizade	89.270.730/0001-16	209/2017	Serviço de Acolhimento para Idosos - Lista I
126	Lar Santo Antônio dos Excepcionais	89.556.831/0001-58	210/2017	Serviço de Acolhimento para PCD
127	Lar de São José	92.960.186/0001-49	211/2017	Serviço de Acolhimento Crianças e Adolescentes
127	Lar de São José	92.960.186/0001-49	212/2017	SCFV 06 - 14 anos
128	Lar Esperança de Porto Alegre	92.965.417/0001-07	213/2017	Serviço de Acolhimento Crianças e Adolescentes
128	Lar Esperança de Porto Alegre	92.965.417/0001-07	214/2017	SCFV 06 - 14 anos
131	Mitra da Arquidiocese de Porto Alegre	92.858.000/0001-45	263/2017	Casa Lar
131	Mitra da Arquidiocese de Porto Alegre	92.858.000/0001-45	264/2017	SCFV 06 - 14 anos
131	Mitra da Arquidiocese de Porto Alegre	92.858.000/0001-45	265/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
136	Movimento de União, Solidariedade, Paz e Justiça Social	05.879.658/0001-39	215/2017	SCFV 06 - 14 anos
137	MDCA - Movimento pelos Direitos da Criança e do Adolescente	93.459.345/0001-99	216/2017	SCFV 06 - 14 anos
137	MDCA - Movimento pelos Direitos da Criança e do Adolescente	93.459.345/0001-99	217/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
138	Movimento por uma Infância Melhor	08.880.450/0001-28	218/2017	SCFV 06 - 14 anos
139	Núcleo Cultural Comunitário Belém Novo - NCC	07.131.710/0001-08	219/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
140	Núcleo Espírita Fraternidade	89.621.957/0001-69	220/2017	Serviço de Atendimento Familiar
141	O Pão dos Pobres de Santo Antônio	92.666.015/0001-01	006/2017	Serviço de Acolhimento Crianças e Adolescentes
141	O Pão dos Pobres de Santo Antonio	92.666.015/0001-01	221/2017	Serviço de Acolhimento Crianças e Adolescentes
141	O Pão dos Pobres de Santo Antonio	92.666.015/0001-01	222/2017	SCFV 06 - 14 anos
142	OSICOM - Obra Social Imaculado Coração de Maria	87.125.522/0001-06	001/2018	Serviço de Acolhimento Crianças e Adolescentes
142	OSICOM - Obra Social Imaculado Coração de Maria	87.125.522/0001-06	002/2017	Serviço de Acolhimento Crianças e Adolescentes
142	OSICOM - Obra Social Imaculado Coração de Maria	87.125.522/0001-06	007/2017	Serviço de Acolhimento Crianças e Adolescentes
142	OSICOM - Obra Social Imaculado Coração de Maria	87.125.522/0001-06	223/2017	Serviço de Abordagem Social
142	OSICOM - Obra Social Imaculado Coração de Maria	87.125.522/0001-06	224/2017	SCFV 06 - 14 anos
142	OSICOM - Obra Social Imaculado Coração de Maria	87.125.522/0001-06	225/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
144	Pequena Casa da Criança	92.852.953/0001-04	228/2017	Serviço de Abordagem Social
144	Pequena Casa da Criança	92.852.953/0001-04	229/2017	SCFV 06 - 14 anos
144	Pequena Casa da Criança	92.852.953/0001-04	230/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
145	Projeto Vida Nova da Restinga	04.328.546/0001-27	231/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
146	S.O.S. - Casas de Acolhida	92.852.854/0001-14	232/2017	Serviço de Acolhimento Crianças e Adolescentes
147	SEMPRE MULHER – Instituto de Pesquisa e Intervenção sobre Relações Raciais	05.470.219/0001-78	234/2017	Serviço de Atendimento Familiar
147	SEMPRE MULHER – Instituto de Pesquisa e Intervenção sobre Relações Raciais	05.470.219/0001-78	235/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo

149	Sociedade Comunitária Heróphilo de Azambuja - SCHA	93.026.672/0001-57	238/2017	SCFV 06 - 14 anos
151	Sociedade Educação e Caridade - SEC - Instituto Providência	92.812.049/0002-48	239/2017	SCFV 06 - 14 anos
151	Sociedade Educação e Caridade - SEC - Instituto Providência	92.812.049/0002-48	240/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
152	Sociedade Educação e Caridade - SEC - Instituto São Benedito	92.812.049/0004-00	241/2017	SCFV 06 - 14 anos
152	Sociedade Educação e Caridade - SEC - Instituto São Benedito	92.812.049/0004-00	241/2017	SCFV 06 - 14 anos
152	Sociedade Educação e Caridade - SEC - Instituto São Benedito	92.812.049/0004-00	242/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
153	SPAAN - Sociedade Porto Alegrense de Auxílio aos Necessitados	92.855.600/0001-50	243/2017	Serviço de Acolhimento para Idosos - Lista I
153	SPAAN - Sociedade Porto Alegrense de Auxílio aos Necessitados	92.855.600/0001-50	005/2020	Serviço de Acolhimento para Idosos - Lista II
154	SOME - CENTRO SOCIAL MARISTA IRMAO ANTONIO BORTOLINI	92.023.159/0051-09	244/2017	SCFV 06 - 14 anos
155	Sociedade Tênis, Educação e Participação Social (STEPS)	07.492.589/0001-31	246/2017	SCFV 06 - 14 anos
156	União de Cegos do Rio Grande do Sul (UCERGS)	90.299.116/0001-66	247/2017	Serviço de Habilitação e Reabilitação (PCD)
156	União de Cegos do Rio Grande do Sul (UCERGS)	90.299.116/0001-66	248/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
157	SOME - Artesanato Marista Santa Isabel - AMSI	92.023.159/0049-94	250/2017	Serviço de Atendimento Familiar
157	SOME - Artesanato Marista Santa Isabel - AMSI	92.023.159/0049-94	251/2017	SCFV 06 - 14 anos
157	SOME - Artesanato Marista Santa Isabel - AMSI	92.023.159/0049-94	252/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
158	SOME - Centro Marista da Juventude	92.023.159/0052-90	253/2017	SCFV 06 - 14 anos
159	SOME - Centro Marista N. Sra. Aparecida das Águas	92.023.159/0050-28	254/2017	SCFV 06 - 14 anos
160	SOME - Centro Social Marista - CESMAR	92.023.159/0026-06	255/2017	SCFV - Idosos
160	SOME - Centro Social Marista - CESMAR	92.023.159/0026-06	256/2017	Serviço de Atendimento Familiar
160	SOME - Centro Social Marista - CESMAR	92.023.159/0026-06	256/2017	Serviço de Atendimento Familiar
160	SOME - Centro Social Marista - CESMAR	92.023.159/0026-06	001/2021	SCFV 06 - 14 anos
160	SOME - Centro Social Marista - CESMAR	92.023.159/0026-06	257/2017	SCFV 06 - 14 anos
160	SOME - Centro Social Marista - CESMAR	92.023.159/0026-06	245/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
160	SOME - Centro Social Marista - CESMAR	92.023.159/0026-06	245/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
160	SOME - Centro Social Marista - CESMAR	92.023.159/0026-06	258/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
162	Associação Grupo Ação Voluntária Francisco de Assis	05.522.827/0001-89	260/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
163	Associação Famílias em Solidariedade - AFASO	74.703.125/0001-14	261/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
163	Associação Famílias em Solidariedade - AFASO	74.703.125/0001-14	261/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
164	Secretariado da Ação Social da Arquidiocese de Porto Alegre - SAS	92.679.935/0001-64	266/2017	SCFV 15 - 17 anos - Trabalho Educativo
165	Fundação Solidariedade de Formação e Capacitação de Trabalhadores	02.964.915/0001-42	003/2019	Centro POP
166	Associação Beneficente Projeto Restaurar	74.874.579/0001-58	005/2019	Albergue
166	Associação Beneficente Projeto Restaurar	74.874.579/0001-58	006/2019	Albergue
169	Associação Beith Shalom	08.924.070/0002-29	003/2020	Acolhimento Imigrantes
172	Lar Gustavo Nordlund	93.022.960/0001-33	006/2020	Serviço de Acolhimento para Idosos - Lista II

# CONSULTA PÚBLICA

## QUESTIONÁRIO

Figura 3. Questionário Programado em plataforma on-line em novembro de 2022





## DIVULGAÇÃO EM REDE SOCIAL

Figura 4. Imagem do primeiro post de divulgação nas redes sociais, em novembro de 2022



