



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Plano de envolvimento das partes interessadas

**PROGRAMA DE APOIO AO FORTALECIMENTO DA GESTÃO
PÚBLICA DO ESPÍRITO SANTO -
ESPÍRITO SANTO MAIS INTELIGENTE**

Versão anterior a consulta pública



BANCO MUNDIAL
BIRD • AID | GRUPO BANCO MUNDIAL

Agosto/2023



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

EQUIPE

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

José Renato Casagrande

Governador

Ricardo De Rezende Ferraço

Vice-Governador

COMITÊ DIRETIVO DO PROGRAMA ESPÍRITO SANTO MAIS INTELIGENTE

Álvaro Rogério Duboc Fajardo – Presidente

Secretário De Estado De Economia E Planejamento - SEP

SECTI - Secretaria Da Ciência, Tecnologia, Inovação E Educação Profissional

Bruno Lamas Silva – Secretário

Matheus Oggioni Lima Beninca- Gerente De Ciência Tecnologia E Inovação

Coordenação-Geral Da Ugp

Jessica Silva Do Nascimento - Subgerente De Mobilização Para Inovação

Coordenação-Adjunta Da Ugp

SEG – Secretaria De Estado Do Governo

Maria Emanuela Alves Pedroso – Secretária

Victor Murad Filho - Coordenador De Inovação E Desenvolvimento Tecnológico

PRODEST– Instituto De Tecnologia Da Informação E Comunicação Do Espírito

Marcelo Azeredo Cornélio – Diretor Presidente

Rafael Ricardo Hanges Cruz Santana - Assessor Especial

SESP - Secretaria Da Segurança Pública E Defesa Social

Alexandre Ofranti Ramalho – Secretário

André Có Silva – Subsecretário De Estado De Comando E Controle

SECRETARIA-EXECUTIVA

Secretaria de Estado de Economia e Planejamento – SEP

Subsecretaria de Estado de Captação de Recursos – SUBCAP

Lilian Siqueira Da Costa Schmidt – Subsecretário

Sumário

EQUIPE	2
1 APRESENTAÇÃO	6
2 RESUMO EXECUTIVO	6
3 IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS	8
3.1 Conceito	8
3.2 Metodologia	9
3.3 Partes Interessadas	9
QUADRO 1 – PARTES INTERESSADAS COMPONENTE 1 (DATACENTER 2)	11
QUADRO 2 – PARTES INTERESSADAS COMPONENTE 2 (PORTAL)	13
QUADRO 3 – PARTES INTERESSADAS COMPONENTE 3 (CIDES)	14
3.4 Indivíduos e grupos desfavorecidos ou vulneráveis	18
QUADRO 5 – INDIVÍDUOS E GRUPOS VULNERÁVEIS DO COMPONENTE 2	18
QUADRO 6 – INDIVÍDUOS E GRUPOS VULNERÁVEIS DO COMPONENTE 3	19
4 ENVOLVIMENTO NA PREPARAÇÃO DO PROJETO	21
4.1 ENVOLVIMENTO PRÉVIO	21
4.1.1 Envolvimento prévio no Componente 1 (Data Center 2)	22
4.1.2 Envolvimento prévio no Componente 2 (E-GOV)	24
1ª Reunião em 01/08/2023	24
QUADRO 7 – QUANTIDADE DE PARTICIPANTES REUNIÃO 01/08/2023	25
2ª Reunião em 10/08/2023	26
QUADRO 8 – QUANTIDADE DE PARTICIPANTES REUNIÃO 10/08/2023	27
3ª Reunião em 18/08/2023	28
QUADRO 9 – QUANTIDADE DE PARTICIPANTES REUNIÃO 18/08/2023	29
QUADRO 10 – RESUMO REUNIÕES COM GRUPOS VULNERÁVEIS	29
4.1.3 Envolvimento prévio no Componente 3 (CIDES).....	30
4.2 Consulta Pública Final	32
4.2.1 Publicação.....	32
4.2.2 Consulta pública virtual	33
4.2.3 Consulta Direta.....	36
4.2.4 Webinar online	36
5 ENVOLVIMENTO DURANTE A IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO	37

5.1	Princípios.....	37
5.2	Meios de comunicação, divulgação e envolvimento das partes interessadas	38
	Quadro 11 - Resumo dos meios de comunicação, estratégias de divulgação e envolvimento das partes interessadas dos três Componentes	38
5.3	Ações de envolvimento por parte interessada	43
	Quadro 12. Ações de envolvimento e ações específicas para grupos vulneráveis planejadas para o Programa Espírito Santo Mais Inteligente, por categorias de partes interessadas.....	43
	OLHAR O PEPI DO PIAUI, COLOCAR PERIODICIDADE PARA AÇÃO DE ENVOLVIMENTO, COLOCAR CADA UMA EM UMA LINHA E UMA COLUNA PARA PREVISÃO ATRAVÉS DE PERIODICIDADE. Error! Bookmark not defined.	
	COMPONENTE 2.....	43
	COMPONENTE 3.....	45
6	RECURSOS E RESPONSABILIDADES	53
6.1	Recursos.....	53
6.2	Funções e responsabilidades de gestão	53
6.2.1	Sobre a SECTI.....	55
7	MECANISMO DE ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES	56
	Painel de Acesso da Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo	56
7.1	Publicização.....	57
7.2	Descrição do Mecanismo de Atendimento a Reclamações.....	58
7.3	Grupos Vulneráveis	58
7.4	Processo de Gestão e Monitoramento	59
7.4.1	Prazo de Resposta	59
7.4.2	Verificação.....	59
7.4.3	Gestão	59
7.5	Mecanismo de reclamações do Banco Mundial	59
8	MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E RELATÓRIOS	60
8.1	Monitoramento e avaliação	60
8.2	Participação das partes interessadas	60
8.3	Indicadores.....	61
8.4	Relatórios	61
8.4.1	Apresentação de relatório às partes interessadas.....	61

1 APRESENTAÇÃO

Apresenta-se neste documento o Plano de Envolvimento das Partes Interessadas do Programa de Apoio ao Fortalecimento da Gestão Pública do Espírito Santo, com o Título Abreviado: Espírito Santo Mais Inteligente.

Trata-se, portanto, de um instrumento que identifica as partes interessadas, define os tipos de envolvimento esperados durante a fase de preparação e execução do programa, bem como estabelece recursos necessários e responsabilidades, mecanismos de atendimento a reclamações e estratégias de monitoramento, avaliação e relatórios.

O documento foi elaborado com base nas informações compartilhadas pela equipe do Programa, no Quadro Ambiental Social do Banco Mundial e nos dados secundários sobre a realidade onde serão implantadas as atividades.

Cumprir informar que o presente PEPI será submetido ao processo de Consulta Pública, a ser realizado pelo período mínimo de 30 (trinta) dias, incluindo a realização de uma Reunião Pública, de maneira virtual, devendo as dúvidas e sugestões de todos interessados serem analisadas, devidamente respondidas e incorporadas neste documento quando pertinentes. Portanto, o presente documento será republicado quando forem incorporadas as melhorias obtidas no processo de consulta pública

2 RESUMO EXECUTIVO

Este Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) apresenta o calendário e os métodos de envolvimento das partes interessadas do Programa de Apoio ao Fortalecimento da Gestão Pública do Espírito Santo, com o título abreviado: Espírito Santo Mais Inteligente, durante todo o seu ciclo de vida. O documento identifica, de forma distinta, as partes afetadas pelo projeto e as outras partes interessadas. O PEPI também descreve todo o leque de informação a ser comunicada às partes afetadas pelo projeto e outras partes interessadas, bem como os respectivos prazos e também o tipo de informação que se quer receber das partes interessadas. Ademais, descreve as formas de engajamento com as partes interessadas durante todo o ciclo de preparação e implementação do Programa.

Diante disso, é preciso contextualizar que o Programa Espírito Santo Mais Inteligente foi concebido a partir da necessidade de fortalecer a gestão pública no Estado do Espírito Santo, sob o viés da transformação digital e interoperabilidade, de forma a refletir o objetivo do Governo do Estado em promover uma administração mais eficaz, transparente e centrada no cidadão. Ao adotar tecnologias inovadoras, como inteligência artificial, *big data*, internet das coisas (*IoT*) e *blockchain*, associado ao conceito de comunicação e integração em rede, o Governo do Estado têm o potencial de melhorar a tomada de decisões, otimizar o uso dos recursos públicos e promover a participação ativa dos cidadãos na gestão dos serviços

públicos, melhorando não somente a eficiência e a qualidade dos serviços, mas também contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e sustentável.

Assim, o Programa Espírito Santo Mais Inteligente desenvolverá componentes estruturantes em três grandes áreas de atuação: acesso, controle e integração de agências em eventos de proteção social e segurança pública, infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação e digitalização de serviços públicos.

As atividades propostas nos componentes, e respectivos subcomponentes, do Programa Espírito Santo Mais inteligente buscam, como objetivo geral, a modernização e aprimoramento dos serviços públicos por meio do uso efetivo da tecnologia e da integração entre agências, de forma a proporcionar uma experiência positiva e eficiente para os cidadãos capixabas, facilitando o acesso aos serviços, agilizando os processos e promovendo a transparência e a participação cidadã.

O Programa compreenderá quatro componentes: (1) *datacenter 02* do Estado do Espírito Santo; (2) implantação do E-GOV - Portal Digital de serviços do Governo do Estado do Espírito Santo; (3) implantação do Centro Integrado de Defesa Social do Espírito Santo - CIDES; e (4) Gestão do Projeto.

A Secretaria da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional - SECTI irá conduzir a implementação do Programa com a função de coordenação-geral do Programa. A SECTI então irá representar o Mutuário no diálogo relativo ao projeto com o Banco Mundial.

A SECTI, com o suporte operacional de uma Unidade de Gerenciamento do Projeto - UGP, será responsável pela coordenação, planejamento, supervisão e administração das atividades do programa, assim como pelo monitoramento, controle e avaliação, aquisições, gestão financeira e gestão ambiental e social.

O Programa envolve a participação de 4 (quatro) órgãos executores, a própria SECTI; a Secretaria de Estado do Governo - SEG; o Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Espírito Santo - PRODEST; e a Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social - SESP.

Cada Órgão Executor irá realizar suas atividades com o apoio de uma Unidade Implementação do Projeto - UIP, especialmente constituída no âmbito do respectivo órgão, como ponto focal para os assuntos do Projeto e de integração com a UGP.

Além dos órgãos executores do programa listados acima, as demais partes que possam ser afetadas diretamente ou indiretamente precisam ser informadas e contar com mecanismos de influência na preparação e implementação do projeto.

Desta forma, O Plano de Envolvimento de Partes Interessadas (PEPI) será estruturado nos seguintes princípios:

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

3 IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

O processo de identificação das partes interessadas é uma etapa essencial para que se possibilite seu efetivo 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.

3.1 Conceito

As partes interessadas do projeto são definidas como indivíduos, grupos ou organizações que:

- a) São ou podem ser impactados direta ou indiretamente, positiva ou negativamente, pelo projeto – ‘partes afetadas’;
- b) 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’.

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

- a) Participam na implementação e coordenação do projeto (P);
- b) Influenciam diretamente a implementação do projeto (ID);
- c) Influenciam indiretamente a implementação do projeto (II);
- d) Diretamente afetados pelos resultados do projeto (DA);
- e) Indiretamente afetados pelos resultados do projeto (IA).

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 programa, os representantes têm o papel de:

- i. Apoiar na comunicação de mão dupla entre as partes interessadas e o projeto;
- ii. Facilitar o processo de deliberação e tomada de decisão;
- iii. Fornecer informações úteis sobre as configurações locais para melhor adequação do projeto;

- iv. Atuar como elo de cooperação para execução do projeto, dentre outros.

A identificação de representantes legítimos é essencial para que não existam problemas de falta de confiabilidade, adesão e adequação dos processos por eles mediados. Ao longo do Programa Espírito Santo Mais Inteligente, 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.

3.2 Metodologia

A identificação das partes interessadas do Programa acontece em dois processos. Primeiro, está sendo feita uma identificação inicial para composição do PEPI, aqui apresentada, com base nas informações fornecidas pela equipe técnica dos componentes do Programa, nos estudos que embasaram o desenho das atividades e dados secundários sobre as regiões que serão atendidas.

Essa identificação poderá ser aprimorada a partir das informações coletadas na consulta pública do PEPI, detalhada neste documento em seção específica.

Em seguida, durante a execução do Programa a identificação de partes interessadas será tratada como um processo contínuo.

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

3.3 Partes Interessadas

Os quadros a seguir apresentam as partes interessadas previamente mapeadas pelo Projeto para cada componente. Os componentes do Programa, ainda que compartilhem partes interessadas, nem sempre possuem o mesmo nível de impacto e influência. Por este motivo, cada componente será avaliado de maneira separada.

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.

Para todos os quadros é válida a seguinte legenda:

- i. **P**: Participam na implementação e coordenação do projeto
- ii. **DA**: Diretamente Afetada
- iii. **IA**: Indiretamente Afetada

- iv. **ID:** Influencia Diretamente
- v. **II:** Influencia Indiretamente

QUADRO 1 – PARTES INTERESSADAS COMPONENTE 1 (DATACENTER 2)

PARTE INTERESSADA	ATUAÇÃO NO PROJETO	NÍVEL DE INTERESS E E INFLUÊNCIA	EFEITO DO PROJETO NA PARTE INTERESSADA
População em geral do Estado do Espírito Santo, especialmente quando demandes de serviços hospedados no Datacenter	Beneficiária e público-alvo direto do programa	DA	Após o início das operações do Datacenter 2 a população do Estado do Espírito Santo em geral passará a dispor de um equipamento público resiliente e eficiente para gestão de dados e comunicação, servindo como principal canal de entrada para as demandas de processamento de dados públicos, de forma ativa e passiva, passando a perceber uma melhoria dos serviços de datacenter prestados pelo Estado, com destaque para serviços acessados via apps em celulares, maior eficiência operacional e aumento na resiliência da atuação estatal, independentemente do nível de complexidade de uma situação crítica
Moradores e empresas da região do entorno da construção do Datacenter	Parte afetada pela construção Datacenter	DA	Durante a fase de construção, os poucos moradores e empresas da região do entorno da obra poderão sofrer efeitos relacionados à mudança da infraestrutura local, como a criação de estacionamentos e instalações auxiliares que poderão afetar a paisagem, a acessibilidade e a dinâmica local. Somado a isto os ruídos e resíduos provocados pela obra, são situações que poderão provocar preocupações e desconforto para a comunidade local. Para evitar ou mitigar estes riscos, o programa conta com uma Avaliação Ambiental Social, de forma que as especificações técnicas da construção sejam resilientes a estes impactos negativos.
Órgãos da estrutura estadual tais como SEFAZ, BANESTES, SESP, PMES, CBMES, PCES, IASES, SEJUS, SESA, DETRAN, dentre outros	Participação na elaboração, implementação, gestão e monitoramento do Programa	P, DA e ID	São os principais responsáveis por munir informações para o planejamento e implementação do Datacenter, bem como serão os responsáveis diretos pela utilização do Datacenter 2

<p>Órgãos e entidades relacionados ao atendimento especializado para pessoas vulneráveis (SETADES, SEDH, SEDU, SESA, Delegacias Especializadas em atendimento à mulheres e outros grupos vulneráveis)</p>	<p>Utilização dos recursos hospedados no Datacenter 2</p>	<p>DA e ID</p>	<p>Os órgãos relacionados ao atendimento especializado para pessoas vulneráveis poderão atuar no Datacenter 2, contando com todo o fluxo de integração e compartilhamento de informações, de forma a aumentarem suas capacidades de resiliência e eficiência de atuação, por meio da estrutura física e tecnológica.</p> <p>Além disso, tanto os órgãos públicos como organismos não governamentais poderão influenciar na construção de protocolos e desenvolvimento de tecnologias específicas para o atendimento de grupos vulneráveis</p>
<p>Órgãos e empresas relacionados à prestação de serviços públicos essenciais ou de utilidade pública (CESAN, EDP, Transporte Público)</p>	<p>Utilização de infraestrutura compartilhada</p>	<p>IA e ID</p>	<p>Os órgãos e empresas relacionados à prestação de serviços públicos essenciais ou de utilidade pública poderão compartilhar infraestrutura como racks e fibras ópticas no Datacenter 2, contando com todo o fluxo de integração e compartilhamento de informações, de forma a aumentarem suas capacidades de resiliência e eficiência de atuação.</p>
<p>Empresas privadas dos setores de Tecnologia e Inovação e Telecomunicações</p>	<p>Apoio e parcerias público-privadas</p>	<p>IA e II</p>	<p>As empresas privadas dos setores de Tecnologia e Inovação e Telecomunicações poderão conectar-se ao Ponto de Troca de Tráfego (PTT - <i>Internet Exchange - IX</i>) por meio de mecanismos tecnológicos como fibra óptica para integração de sistemas de tecnologia da informação e telecomunicações e inovações tecnológicas.</p>
<p>Representantes governamentais e não governamentais relacionados aos setores de eventos, cultura, esporte, lazer e turismo</p>	<p>Apoio e sugestões</p>	<p>IA e II</p>	<p>Os setores de eventos, cultura, esporte, lazer e turismo serão diretamente impactados positivamente pela melhoria na gestão dos serviços de conectividade para transmissão promovida pela implementação do Datacenter 2, uma vez que a implementação promoverá no Estado do Espírito Santo um ambiente mais seguro e propício para o desenvolvimento de negócios do setor. Além disso, estes setores poderão influenciar na construção do projeto por meio de sugestões na criação de protocolos e desenvolvimento de tecnologias específicas para o atendimento de suas demandas</p>

QUADRO 2 – PARTES INTERESSADAS COMPONENTE 2 (PORTAL)

PARTE INTERESSADA	ATUAÇÃO NO PROJETO	NÍVEL DE INTERESS E E INFLUÊNCIA	EFEITO DO PROJETO NA PARTE INTERESSADA
População em geral do Estado do Espírito Santo, potenciais utilizadores dos serviços do Portal	Beneficiária e público-alvo direto do programa	DA	A população em geral será diretamente beneficiada pela disponibilidade de um portal de serviços que ofereça informações e facilidades para os cidadãos do Espírito Santo. O portal proporcionará acesso mais ágil e fácil a serviços públicos, informações relevantes e recursos úteis para os moradores do estado, melhorando a experiência geral e a qualidade de vida da população.
Servidores Públicos utilizadores dos serviços do Portal	Beneficiária e público-alvo direto do programa	DA	A utilização do Portal por parte dos servidores públicos pode trazer diversos benefícios, contribuindo para a melhoria e celeridade dos serviços prestados pelo governo e o aprimoramento da gestão pública.
Órgãos da estrutura estadual tais como SEFAZ, BANESTES, SESP, PMES, CBMES, PCES, IASES, SEJUS, SESA, DETRAN, dentre outros	Participação na elaboração, implementação, gestão ou monitoramento do Programa	P, DA e ID	Os órgãos da estrutura estadual serão diretamente beneficiados pelo projeto de construção do portal de serviços para a população do Espírito Santo. Com o portal, os órgãos poderão reduzir o tempo de atendimento e de resposta aos cidadãos, bem como otimizar os processos administrativos. A centralização dos serviços em uma plataforma online pode simplificar o acesso e tornar mais eficiente a interação entre a população e os órgãos governamentais. Além disso, as secretarias influenciam e participam diretamente no projeto, uma vez que os processos internos precisam ser melhorados e automatizados antes de se integrarem ao Portal.

Empresas de Tecnologia	Implementação e apoio	IA e ID	As empresas de tecnologia serão diretamente beneficiadas pela participação na construção do portal de serviços, pois terão a oportunidade de desenvolver e fornecer soluções tecnológicas para o projeto.
Meios de Comunicação	Beneficiária	IA	Os meios de comunicação serão indiretamente beneficiados pelo portal de serviços, pois poderão utilizar a plataforma como fonte de informações relevantes para suas reportagens e notícias.

QUADRO 3 – PARTES INTERESSADAS COMPONENTE 3 (CIDES)

PARTE INTERESSADA	ATUAÇÃO NO PROJETO	NÍVEL DE INTERESSE E INFLUÊNCIA	EFEITO DO PROJETO NA PARTE INTERESSADA
População em geral do estado do Espírito Santo, especialmente quando envolvidos em situações que demandem um serviço de segurança pública e defesa social	Beneficiária e público-alvo direto do programa	DA	Após o início das operações do CIDES a população do estado do Espírito Santo em geral passará a dispor de um equipamento público resiliente e eficiente para gestão da segurança pública e defesa social, servindo como principal canal de entrada para as demandas de segurança pública, de forma ativa e passiva, passando a perceber uma melhoria dos serviços de segurança pública prestados pelo estado, com destaque para a sensação de segurança, a redução da criminalidade, a resposta rápida e eficiente a emergências, maior eficiência operacional, melhoria na gestão de tráfego e transporte, melhor coordenação de grandes eventos e situações críticas, e aumento na resiliência da atuação estatal, independentemente do nível de complexidade de uma situação crítica
Moradores da região do entorno da construção do CIDES	Parte afetada pela construção CIDES	DA	Durante a fase de construção, os moradores da região do entorno da obra poderão sofrer efeitos relacionados à mudança da infraestrutura local, como a criação de estacionamentos e instalações auxiliares que poderão afetar a paisagem, a acessibilidade e a dinâmica local. Somado a isto os ruídos e resíduos provocados pela obra, são situações que poderão provocar preocupações e desconforto para a comunidade local. Para evitar ou mitigar estes riscos, o

			programa contará com uma Avaliação Ambiental Social e com um Estudo de Impacto de Vizinhança, de forma que as especificações técnicas da construção sejam resilientes a estes impactos negativos. Por outro lado, a construção do CIDES poderá aumentar a oportunidade de emprego, oportunizar uma maior interação entre comunidade local e os órgãos da segurança pública, bem como melhorar a percepção de segurança no local
Profissionais de Segurança Pública da estrutura federal, estadual e municipal que atuam no estado do Espírito Santo	Serão operadores vinculados ao comando e controle do CIDES após a implementação do programa	DA e II	Os profissionais de segurança pública de uma forma geral serão diretamente afetados pois passarão a contar com um equipamento público fundamental para sua atuação integrada, em especial pela melhoria na comunicação e colaboração entre os órgãos, acesso à informações integradas, resposta rápida e efetiva, melhoria na gestão operacional, aumento da segurança pessoal e aperfeiçoamento no desenvolvimento profissional
Profissionais de Segurança Pública da estrutura federal, estadual e municipal que atuarão diretamente nas instalações do CIDES	Serão operadores no CIDES após implementação do programa	DA e II	Estes são os profissionais de segurança pública que irão trabalhar na nova estrutura do Centro Integrado de Defesa Social. Serão diretamente afetados, pois serão os operadores que atuarão no espaço físico, bem como farão uso das novas tecnologias e processos estabelecidos para o CIDES.
Associações e representantes de classes dos Profissionais de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Espírito Santo	Representantes dos profissionais de segurança pública do Estado do Espírito Santo	IA e II	Receberão e encaminharão demandas positivas e negativas relacionadas às condições de trabalho dos profissionais, bem como quanto aos protocolos e plataformas tecnológicas incorporados ao CIDES que afetarão a rotina de trabalho desses profissionais
Órgãos da estrutura estadual de segurança pública e defesa social (SESP, PMES, CBMES, Defesa Civil, PCES, IASIS, SEJUS, SAMU, Inteligência, Detran)	Participação na elaboração, implementação, gestão e monitoramento do Programa	P, DA e ID	São os principais responsáveis por munir informações para o planejamento e implementação do CIDES, bem como serão os responsáveis diretos pela operacionalização do centro

<p>Órgãos da estrutura federal de segurança pública e defesa social (Senasp/MJSP, PF, PRF) e da estrutura de defesa nacional (Marinha, Exército e Aeronáutica)</p>	<p>Apoio na implementação e operação, especialmente quanto a criação e utilização de protocolos de atuação integrada</p>	<p>P, DA e ID</p>	<p>O Centro Integrado de Defesa Social do Espírito Santo passará a compor o Sistema Integrado de Comando e Controle (SICCs) que é coordenado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública.</p> <p>Além disso, os órgãos Federais poderão atuar no CIDES, contando com todo o fluxo de integração e compartilhamento de informações, de forma a aumentarem suas capacidades de resiliência e eficiência de atuação, por meio da estrutura física, tecnológica e protocolos padronizados de atuação integrada do CIDES.</p>
<p>Órgãos da estrutura municipal de segurança pública e defesa social (SSP-Municipais, Guardas Municipais)</p>	<p>Apoio na implementação e operação, especialmente quanto a criação e utilização de protocolos de atuação integrada</p>	<p>P, DA e ID</p>	<p>Os órgãos municipais poderão atuar no CIDES, contando com todo o fluxo de integração e compartilhamento de informações, de forma a aumentarem suas capacidades de resiliência e eficiência de atuação, por meio da estrutura física, tecnológica e protocolos padronizados de atuação integrada do CIDES</p>
<p>Órgãos federais, estaduais e municipais relacionados à gestão de trânsito, estradas e rodagens (PRF, DNIT, DETRAN, DER, BPTRAN/PMES, SMT/Agentes Municipais de Trânsito ou GM Transito)</p>	<p>Apoio na implementação e operação, especialmente quanto a criação e utilização de protocolos de atuação integrada</p>	<p>DA e ID</p>	<p>Os órgãos responsáveis pela gestão de trânsito, estradas e rodagens poderão atuar no CIDES, contando com todo o fluxo de integração e compartilhamento de informações, de forma a aumentarem suas capacidades de resiliência e eficiência de atuação, por meio da estrutura física, tecnológica e protocolos padronizados de atuação integrada do CIDES</p>
<p>Órgãos e entidades relacionados ao atendimento especializado de segurança pública para pessoas vulneráveis (SETADES, SEDH, SEDU, SESA, Delegacias)</p>	<p>Apoio na implementação e operação, especialmente quanto a criação e utilização de</p>	<p>DA e ID</p>	<p>Os órgãos relacionados ao atendimento especializado de segurança pública para pessoas vulneráveis poderão atuar no CIDES, contando com todo o fluxo de integração e compartilhamento de informações, de forma a aumentarem suas capacidades de resiliência e eficiência de atuação, por meio da estrutura física, tecnológica e protocolos padronizados de atuação integrada do CIDES</p> <p>Além disso, tanto os órgãos públicos como organismos não governamentais</p>

Especializadas em atendimento a mulheres, Funai e outros grupos vulneráveis)	protocolos de atuação integrada		poderão influenciar na construção de protocolos e desenvolvimento de tecnologias específicas para o atendimento de grupos vulneráveis
Órgãos e empresas relacionados à prestação de serviços públicos essenciais ou de utilidade pública (CESAN, EDP, Transporte Público)	Apoio na implementação e operação, especialmente quanto a criação e utilização de protocolos de atuação integrada	IA e ID	Os órgãos e empresas relacionados à prestação de serviços públicos essenciais ou de utilidade pública poderão atuar no CIDES, contando com todo o fluxo de integração e compartilhamento de informações, de forma a aumentarem suas capacidades de resiliência e eficiência de atuação, por meio da estrutura física, tecnológica e protocolos padronizados de atuação integrada do CIDES
Empresas privadas dos setores de Segurança Privada, Tecnologia e Inovação e Telecomunicações	Apoio e parcerias público-privadas	IA e II	As empresas privadas dos setores de Segurança Privada, Tecnologia e Inovação e Telecomunicações poderão apoiar por meio de prospecção, desenvolvimento e fornecimento de ferramentas e mecanismos tecnológicos e protocolares para integração de sistemas de tecnologia da informação e telecomunicações, inovações tecnológicas bem como integração com a segurança privada em geral
Representantes governamentais e não governamentais relacionados aos seguintes setores: eventos, cultura, esporte, lazer, turismo, comercial, bancário, de serviços em geral, industrial e agropecuário	Apoio e sugestões	IA e II	Os setores destacados serão diretamente impactados positivamente pela melhoria na gestão dos serviços de segurança pública e defesa social promovida pela implementação do CIDES, uma vez que a implementação do centro promoverá no Estado do Espírito Santo um ambiente mais seguro e propício para o desenvolvimento de negócios do setor. Além disso, Estes setores poderão influenciar na construção do projeto por meio de sugestões na criação de protocolos e desenvolvimento de tecnologias específicas para o atendimento de suas demandas
Órgãos, conselhos e comitês regionais e locais de segurança pública (Estado Presente, GGIM, Etc.)	Apoio e sugestões	DA e ID	Esses órgãos, por já contar com grupos heterogêneos, e, em regra, alto poder de decisão, poderão apoiar o processo de envolvimento de todas as partes interessadas

3.4 Indivíduos e grupos desfavorecidos ou vulneráveis

Os indivíduos e grupos vulneráveis afetados diretamente pelo programa variam de acordo com o componente.

Os indivíduos e grupos vulneráveis afetados pelo programa variam dependendo do componente em questão. No caso do Componente 01, não foram identificados grupos vulneráveis, uma vez que o Novo Data Center será direcionado para atender a empresas públicas.

Para o componente 2, consideramos vulneráveis as pessoas ou grupos que têm maior probabilidade de terem dificuldades com o uso do portal inteligente para serviços ao cidadão 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 acesso e utilização do portal, exigindo, portanto, medidas específicas e/ou assistência para garantir a sua inclusão e igualdade de acesso.

QUADRO 5 – INDIVÍDUOS E GRUPOS VULNERÁVEIS DO COMPONENTE 2

PARTE INTERESSADA	GRUPOS VULNERÁVEIS	NECESSIDADES
População em geral do Estado do Espírito Santo, possíveis utilizadores dos serviços do Portal	Pessoas com deficiência	Pessoas com deficiência visual podem não conseguir acessar os serviços do Portal. Portanto, possuem necessidades específicas de acessibilidade digital como texto alternativo para imagens, contraste de cores e tamanho ajustável de fontes. Pessoas surdas-mudas podem precisar de tradutor de libras acoplado ao site.
	Indígenas, comunidades tradicionais; idosos e outros excluídos digitais	Os grupos relacionados podem enfrentar obstáculos para acessar os serviços do portal, deve ser levado em consideração suas necessidades culturais, linguísticas, tecnológicas, canais de comunicação alternativos, fornecimento de acesso à eletricidade e conectividade à internet

<p>Servidores Públicos utilizadores dos serviços do Portal</p>	<p>Idosos, pessoas com deficiência, pessoas com baixa alfabetização digital.</p>	<p>Os grupos relacionados podem enfrentar obstáculos para trabalhar no portal, requerem um treinamento adaptado às suas habilidades, guia de utilização, uma interface simples e intuitiva e suporte técnico dedicado.</p>
--	--	--

Para o componente 3, os grupos vulneráveis afetados pela construção do CIDES podem ser divididos entre os operadores do CIDES entre seus principais grupos de origem: grupos vulneráveis entre a população em geral; grupos vulneráveis entre a população do entorno da obra; grupos de vulneráveis entre os operadores de segurança pública que atuarão no CIDES.

QUADRO 6 – INDIVÍDUOS E GRUPOS VULNERÁVEIS DO COMPONENTE 3

PARTE INTERESSADA	GRUPOS VULNERÁVEIS	NECESSIDADES
<p>População em geral do Estado do Espírito Santo, especialmente quando envolvidos em situações que demande um serviço de segurança pública e defesa social</p>	<p>Pessoas com deficiência</p>	<p>Pessoas com deficiência podem não conseguir acessar os serviços de emergência por meio de ligações telefônicas para os números de emergência (190, 192, 193, etc). Portanto, possuem necessidades específicas como serviço de retransmissão de chamadas; números de emergência de textos; aplicativos móveis acessíveis; treinamento especializado de operadores, entre outras.</p>
	<p>Indígenas, comunidades tradicionais; e outros excluídos digitais</p>	<p>Os grupos relacionados podem enfrentar obstáculos para acessar os serviços de emergência, seja por barreiras linguísticas e culturais ou pelo acesso limitado à tecnologia. Requerem que sejam estabelecidos protocolos específicos como treinamento cultural e linguístico aos operadores, canais de comunicação alternativos, fornecimento de acesso à eletricidade e conectividade e rede de parcerias.</p>
	<p>Mulheres; Crianças; Idosos</p>	<p>Os grupos relacionados enfrentam vulnerabilidade e alto risco quando envolvidos em situação de emergência, o que requer protocolos de atendimento e despacho específicos.</p>
<p>População da região do entorno da construção do</p>	<p>Mulheres; Crianças; LGBTQIA+</p>	<p>Estes grupos são suscetíveis a sofrerem com a má conduta de trabalhadores durante as obras, incluindo abuso e assédio sexual.</p>

CIDES durante o período da obra		Requerem a existência de canal confiável para realização de denúncias, bem como a existência de código de conduta, treinamento e medidas disciplinares para os trabalhadores, de forma a coibir que os casos ocorram
	Jovens que não estudam e não trabalham	Estes grupos encontram-se em situação de vulnerabilidade social e podem ser beneficiados com o Programa. Necessitam que, durante as obras, as empresas contratadas priorizem a contratação de mão de obra local
Profissionais de Segurança Pública e de outros órgãos, da estrutura federal, estadual e municipal, que atuarão no Centro integrado de Defesa Social do Espírito Santo	Mulheres	As mulheres nas Instituições de Segurança Pública enfrentam obstáculos à igualdade de gênero no ambiente de trabalho. Requerem políticas específicas de valorização, como igualdade de oportunidades, prevenção do assédio sexual e de gênero, apoio à maternidade, promoção da diversidade e liderança feminina
	Pessoas com deficiência	As necessidades de pessoas com deficiência no ambiente de trabalho variam de acordo com a deficiência, podendo incluir: acessibilidade física, tecnologia assistiva, acomodações adaptadas, treinamento e conscientização, políticas e cultura inclusiva

As ações de envolvimento das partes interessadas serão planejadas de forma a promover a inclusão dessas pessoas, utilizando medidas específicas, quando necessário.

4 ENVOLVIMENTO NA PREPARAÇÃO DO PROJETO

O projeto para implementação do Programa Espírito Santo Mais Inteligente 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 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 Consulta Pública Final sobre o projeto e sua estratégia de implementação, gestão de riscos ambientais e sociais e de engajamento com as partes interessadas descrita neste Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI). Outras consultas específicas poderão ser feitas ao longo de todo o ciclo de vida do projeto de acordo com a necessidade, para além das ações de engajamento aqui delineadas.

4.1 ENVOLVIMENTO PRÉVIO

Os temas que compõem o projeto para implementação do Programa Espírito Santo Mais Inteligente vêm sendo discutidos com as partes interessadas em fóruns e momentos diversos, a depender do nível de decisão – estratégico, tático e operacional – ou da especificidade de cada componente do programa.

O programa foi concebido, em nível estratégico, a partir de uma necessidade do Governo Estadual em modernizar a gestão pública por meio da digitalização de processos e pela busca de maior interoperabilidade de sistemas e agências.

Em vários países do mundo, a implementação de um governo eletrônico tem sido alçada à categoria de política pública prioritária. Muito mais que colocar o governo na Internet, o que está em jogo é habilitar a população a ingressar na chamada sociedade da informação. A introdução das novas tecnologias na administração pública pode permitir enormes reduções de custo e a liberação de recursos para atividades-fim, como segurança, educação e saúde.

O Estado do Espírito Santo tem buscado investir no seu desenvolvimento digital, porém grandes desafios persistem. Como é a questão da baixa interoperabilidade entre os diversos órgãos da administração pública, que depende de investimentos na modernização

administrativa, mas sem a qual não é possível atingir estágios mais avançados de transformação digital. Além disso, também é um grande desafio a universalização do acesso às tecnologias digitais para todos os equipamentos públicos estaduais.

Nesta linha, o Programa Espírito Santo Mais Inteligente irá interconectar e convergir as plataformas de gestão de dados, administrativas e estratégicas do Estado do ES para garantir melhor acesso à informação e otimizar a prestação de serviços aos cidadãos. Tem como objetivo contribuir para o fortalecimento da gestão pública mediante o desenvolvimento digital do Governo do Estado do Espírito Santo para aumentar a satisfação e gerar economia na utilização dos serviços públicos.

Com base nestas definições estratégicas de Governo, os respectivos componentes do programa já envolveram as partes interessadas para inicialização do projeto, conforme se vê abaixo:

4.1.1 Envolvimento prévio no Componente 1 (Data Center 2)

Para o Componente 1, inicialmente foi realizada consulta à Subgerência de Patrimônio Imobiliário - SUPAI (Anexo I) na Secretaria de Estado da Gestão e Recursos Humanos - SEGER, sobre os terrenos de posse da administração pública estadual bem como analisados possíveis candidatos à construção do Datacenter 2. (Encaminhamento 2023-LZW0G5)

Foi realizada a Vistoria no terreno indicado pela CESAN no bairro de Jacaraípe no município da Serra - ES, bem como a vistoria aos terrenos indicados pela SUPAI.

Também foi realizada atualização em relatório dos dados referente ao consumo de energia elétrica e calorífica após substituição de equipamentos de ar condicionado.

Outra atividade prévia foram as reuniões com clientes em potencial de entes das esferas Federal, Municipal e de Economia Mista

Tabela de reuniões com partes interessadas no Datacenter 2

Local e tipo de envolvimento	Data	Participantes	Principais questões discutidas.
Presencial	05/06/2023	Equipe CDTIV Prefeitura Vitória; Equipe GEOPE Prodest	Apresentação dos serviços ofertados pelo Prodest
Presencial	12/07/2023	Equipe Prodest	Alinhamentos sobre Equipamentos para o Datacenter 2
Presencial	24/07/2023	Equipe CESAN; Equipe do BM; Equipe do Prodest	Vistoria potencial local Datacenter 2

Presencial	25/07/2023	Equipes BANESTES, DETRAN, SEFAZ, SESP; Equipe BM; Equipe Prodest	Clientes Prodest manifestaram interesse no Datacenter 2
Presencial	25/07/2023	Equipe Prodest; Equipe Gemelo; Equipe Green4IT; Equipe BM	Apresentação de soluções em Datacenter
Presencial	27/07/2023	Equipe CESAN; Equipe do BM; Equipe do Prodest	Vistoria potencial local Datacenter 2
Reunião online	03/08/2023	GEMELO; Equipe técnica PRODEST/SGDAT.	Case DC modular SEGPLAN / SEFAZ Goiás
Presencial	03/08/2023	Equipe Prodest	Alinhamentos sobre Equipamentos para o Datacenter 2
Reunião online	08/08/2023	Green4TI; Equipe técnica PRODEST/GEOPE.	Datacenter II case SERPRO
Presencial	09/08/2023	Equipe Prefeitura Cariacica; Equipe GEOPE Prodest	Apresentação dos serviços ofertados pelo Prodest
Reunião online	11/08/2023	Mendes Holler, Sodalita. Equipe técnica PRODEST/GEOPE.	Soluções Datacenter modular e indoor
Reunião online	15/08/2023	Eng. Luiz Tossi; Equipe técnica PRODEST/GEOPE.	Consultoria projetos datacenter
Reunião online	15/08/2023	Eng. Macléu Leonidas; Equipe técnica PRODEST/GEOPE.	Consultoria projetos datacenter
Presencial	30/08/2023	Equipe Prodest; Equipe Nokia	Apresentação de soluções em Datacenter
Workshop	31/08/2023	Huawei; Equipe técnica PRODEST/GEOPE.	Soluções Datacenter Huawei
Presencial	01/09/2023	Equipe Prodest; Equipe Huawei	Apresentação de soluções em Datacenter
Reunião online	04/09/2023	Eng. Willian; Equipe técnica PRODEST/GEOPE.	Consultoria projetos datacenter

Presencial	13/09/2023	Equipe Prodest	Alinhamentos sobre Equipamentos para o Datacenter 2
------------	------------	----------------	---

4.1.2 Envolvimento prévio no Componente 2 (E-GOV)

O portal único de serviços digitais inteligentes já estava em pauta no Governo do Estado do Espírito Santo há aproximadamente 12 anos, mas foi com a recente criação do CIDT-SEG, em 2019, que foi possível criar a sinergia necessária para integrar os serviços disponibilizados pelos diversos órgãos e secretarias do estado.

Ao longo de todos os anos mencionados houveram várias reuniões com os interessados, as grandes Secretarias e Autarquias, tais como, DETRAN, SESA, SEDU, SESP, SEJUS, SEAMA, SEFAZ, SECOM, PRODEST entre outras, que culminaram com o site **acessocidadão.es.gov.br**, **conectacidadão.es.gov.br** e **conectacidadão2.es.gov.br**, que apresentam-se como catálogos de serviços publicizados.

Como benefício dessa jornada, atualmente a maior parte desses atores entende e defende a necessidade do Portal Único.

Foram realizadas pesquisas amplas sobre uso de Portais para prestação de serviços digitais na Cidade de Chicago, Estônia, Portugal, Cingapura dentre outros. Dentro do Brasil há uma aproximação com o Estado do Piauí, Mato Grosso e cidade de Florianópolis. A partir dessas pesquisas ficou encaminhada a adoção do modelo da Estônia. Para tanto, uma delegação do Estado se deslocou a Estônia para conhecer a solução adotada neste país.

Em termos ambientais, os riscos ligados ao Portal serão absorvidos pela construção do Novo Datacenter que faz parte do componente 1 desse programa.

Para mitigar quaisquer riscos sociais advindos da não inclusão de grupos de vulneráveis, foram realizadas algumas reuniões para envolvimento dos grupos potencialmente vulneráveis a serem excluídos dos benefícios do programa.

1ª Reunião em 01/08/2023

A primeira reunião foi realizada com representantes de todos os grupos, através de uma videoconferência com os principais representantes das minorias vulneráveis do Estado; intermediados pela Secretaria de Direitos Humanos; na reunião foi apresentado o Programa, e ficou acordado que será aberto um canal bidirecional para eventuais contatos, sugestões e reclamações.

Abaixo, um resumo da ata da reunião:

Tópico levantado	Resposta apresentada
Apresentação dos detalhes do projeto, explicando seu propósito, financiamento e importância para a população capixaba.	-
A importância da participação das comunidades indígenas, quilombolas e dos pomeranos na definição da estratégia de implementação do projeto.	-
Solicitação de apresentação das demandas específicas dessas comunidades.	-
Vários participantes mencionaram os desafios de conectividade enfrentados por algumas comunidades, como a falta de sinal de telefone e internet em algumas áreas.	Foram citados programas do governo com objetivo de fornecer acesso à internet em ambientes comunitários. Internet Rural (Prodest + SEAG). Participantes sugeriram parcerias com entidades do setor privado para fornecer equipamentos de acesso em associações territoriais, a fim de contornar as restrições legais de instalação em residências.
Foi proposta a realização de uma visita presencial para apresentar o projeto de forma mais completa e permitir uma discussão mais aprofundada.	Representante da Secretaria de Direitos Humanos se ofereceu para agendar a visita.

Abaixo segue a lista com a quantidade de representantes de cada grupo:

QUADRO 7 – QUANTIDADE DE PARTICIPANTES REUNIÃO 01/08/2023

Grupo	Quantidade
Indígenas	2
Quilombolas	2
Pomeranos	2
SEDH	1

2ª Reunião em 10/08/2023

Na primeira reunião, ocorreram diversas incertezas em relação à compreensão abrangente do Portal. Diante desse cenário, foi deliberado que uma reunião presencial seria organizada, envolvendo todos os grupos de interesse: os pomeranos, quilombolas e indígenas. Esta reunião foi agendada para ocorrer na aldeia Irajá, em Aracruz. A localização, data e horário foram acordados antecipadamente com todos os envolvidos.

No entanto, devido a circunstâncias imprevistas, somente os representantes dos povos indígenas puderam comparecer à reunião. Um total de três representantes esteve presente. Dada a situação de não comparecimento dos demais grupos, foi decidido que uma terceira reunião seria agendada para o dia 18 de agosto de 2023. Esta reunião foi direcionada aos povos pomeranos e quilombolas.

Na segunda reunião do projeto, foi adotada uma abordagem expositiva. Utilizando recursos visuais, um projetor foi empregado para demonstrar o funcionamento do portal "conectacidade". Essa apresentação proporcionou uma visão preliminar do que já está em vigor. Posteriormente, uma série de slides foi utilizada para detalhar o novo projeto, abordando sua motivação, concepção, arquitetura e funcionamento.

O objetivo principal dessa abordagem é garantir que todas as partes interessadas compreendam integralmente a proposta do Portal. Isso possibilitará um alinhamento mais eficaz entre as partes e permitirá uma colaboração mais efetiva durante o processo de desenvolvimento.

Por meio dessa abordagem, os representantes dos povos pomeranos e quilombolas tiveram uma compreensão sólida do projeto - abrindo caminho para discussões construtivas, esclarecimento de dúvidas e contribuições valiosas durante a próxima etapa de desenvolvimento.

Após a segunda reunião, buscaremos consolidar o entendimento das partes interessadas e incorporar as contribuições pertinentes ao projeto. Com base nesse processo de colaboração, avançaremos para a próxima fase, mantendo uma comunicação constante e transparente com todas as partes envolvidas.

Abaixo, um resumo da ata da reunião:

Tópico levantado	Resposta apresentada
Apresentação dos detalhes do projeto, explicando seu propósito, financiamento e importância para a população capixaba.	-
A importância da participação das comunidades indígenas, quilombolas e dos pomeranos na definição da estratégia de implementação do projeto.	-

Foi exposta a dificuldade na obtenção de carteira de identidade e citou-se um serviço que antes era oferecido pela Assembléia Legislativa, porém, esse serviço deixou de ser ofertado.	Com a construção do portal esse serviço será muito facilitado.
Questionamento de prazos para o lançamento do portal.	Explicação sobre a construção do portal ser incremental, com a adição gradual de serviços. Dentro de dois a três anos.
O sistema SIASI (Sistema Assistencial de Saúde Indígena) não tem integração com o sistema do governo federal (e-SUS); não existe um campo no prontuário de atendimento, que especifique se tratar de um indígena (há questões de saúde correlatas à esta população); além disso, o Governo Federal faz um repasse de verba Estadual por indígena atendido - o que não é possível auferir.	Será encaminhado à SESA.
Lindomar indagou sobre a melhoria da Internet nas aldeias.	Foram citados programas do governo com objetivo de fornecer acesso à internet em ambientes comunitários. Internet Rural (Prodest + SEAG).
Estimativa de que 70% da comunidade indígena são alfabetizados digitalmente.	O Portal pode ajudar a acelerar esse processo.
Foram citados os três serviços mais importantes segundo os indígenas. Carteira de identidade, sistema de saúde integrado e matrícula escolar	Serão encaminhados às secretarias responsáveis.

A quantidade dos representantes segue conforme quadro abaixo:

QUADRO 8 – QUANTIDADE DE PARTICIPANTES REUNIÃO 10/08/2023

Grupo	Quantidade
Indígenas	3
SEDH	1

3ª Reunião em 18/08/2023

Foi acordado uma nova reunião na modalidade virtual com representantes dos Quilombolas e Pomeranos.

Abaixo segue um resumo da ata da reunião:

Tópico levantado	Resposta apresentada
Apresentação dos detalhes do projeto, explicando seu propósito, financiamento e importância para a população capixaba.	-
Agradecimento pela linguagem fácil e transparente da apresentação.	-
Destaque dado a serviços elementares de difícil acesso - como a carteira de identidade.	O serviço de carteira de identidade será inserido no portal (como serviço digital).
Levantada a questão de que os pomeranos são muitas vezes invisíveis ao governo.	Estão inclusos e terão um tratamento especial para a construção do Portal.
Ao acessar os espaços públicos do governo, e nesses espaços não existirem tradutores que falem pomerano.	Será avaliada a possibilidade de inclusão do serviço citado.
Estima-se que 30% dos pomeranos falam somente a língua Pomerana.	Será avaliada a possibilidade de inclusão de recursos multilíngues.
Inexistência de uma pergunta exclusiva sobre os pomeranos durante o CENSO e que eles lutam pelo reconhecimento do IBGE.	O portal pode servir como uma plataforma de diálogo e coleta de dados para maior inclusão do povo pomerano.
Tratamento dos quilombolas ainda sem especificidade, principalmente nas unidades básicas de saúde.	Será encaminhado para a SESA.
Problema na escolha dos professores, muitos professores de pomerano sabem falar, porém não sabem escrever.	Será encaminhado para a SEDU.
Foi citada a importância de estar com os grupos tradicionais e a importância dessa escuta ativa para a contribuição de um projeto/portal acessível.	Essa presença das minorias possibilitará a construção de um portal com conteúdo sensível à diversidade e com acessibilidade tecnológica para todos.
A equipe foi agradecida pela sensibilidade de ouvir os grupos tradicionais.	-

--	--

A quantidade dos representantes segue conforme quadro abaixo:

QUADRO 9 – QUANTIDADE DE PARTICIPANTES REUNIÃO 18/08/2023

Grupo	Quantidade
Quilombolas	3
Pomeranos	4
SEDH	1

QUADRO 10 – RESUMO REUNIÕES COM GRUPOS VULNERÁVEIS

Local e tipo de envolvimento	Data	Participantes	Principais questões discutidas.
Reunião Online	01/08/2023	SEDH, Indígenas, Quilombolas e Pomeranos.	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentação do Portal - Dificuldades de conexão
Reunião na Aldeia Irajá	10/08/2023	SEDH e Indígenas	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentação do Portal - Dificuldades de conexão - Serviços mais utilizados
Reunião Online	18/08/2023	SEDH, Quilombolas e Pomeranos	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentação do Portal - Linguagem pomerana - Identificação correta da raça - Inclusão social no Censo

Durante a 2ª e 3ª reuniões, foi solicitado aos presentes que, além de servirem como multiplicadores locais de conhecimento em suas comunidades aos que não puderam comparecer - explicando sobre o projeto; também foi solicitado para que se reunissem e se organizassem para nos passar o arcabouço legal referente às leis específicas para cada grupo específico.

Foi enviado um email também, para todos os representantes, após as reuniões fazendo esta mesma solicitação: *“Preciso que se organizem internamente com o fito de levantarem o arcabouço legal referente a cada grupo; Direitos/deveres específicos concernentes a cada etnia, implementadas ou não.”*

4.1.3 Envolvimento prévio no Componente 3 (CIDES)

O envolvimento prévio das partes interessadas na concepção do projeto se iniciou por meio da nomeação de um Grupo de Trabalho, com profissionais de todos os órgãos da estrutura estadual da segurança pública, conforme Portaria No 052-S, de 13 de maio de 2022 para o levantamento e formulação de requisitos básicos (Programa de necessidades), elaboração de documentação pertinente e acompanhamento do Estudo Preliminar do Projeto.

O Grupo de Trabalho realizou uma série de reuniões de trabalho multidisciplinares e visitas técnicas (Fortaleza/CE, Rio de Janeiro/RJ, Brasília/DF, São Paulo/SP e Salvador/BA), que permitiram o levantamento junto à algumas estruturas de comando e controle já existentes no país e a verificação da experiência acumulada no já existente Centro Integrado de Operações de Defesa Social do Estado do Espírito Santo (CIODES). Esse conjunto de reuniões, observações e discussões permitiu consolidar o raciocínio sobre a necessidade do Estado do Espírito Santo amadurecer seus processos de gestão operacional mediante a construção e estruturação do CIDES (Centro de Integrado de Defesa Social) e a elaboração de um Plano de Integração Tecnológica do Sistema Estadual de Segurança Pública, de modo a prover ao Estado uma estrutura própria, ampla e permanente, que trabalha com a filosofia e a metodologia de comando e controle, o que permitirá a melhoria das atividades de atendimento ordinário e extraordinário para as situações de urgência e emergência.

O Grupo de Trabalho, por meio de suas reuniões e encontros, considerando a sua representatividade institucional, nas áreas operacional, de tecnologia e de engenharia da SESP e de seus órgãos vinculados (Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar, etc) desenvolveu o programa de necessidades que permitiu a Gerência de Arquitetura e Engenharia (GEARE) da SESP/ES desenvolver o Projeto Arquitetônico Preliminar.

O resultado das atividades realizadas por este Grupo de Trabalho foi apresentado no primeiro semestre de 2023 por meio do Relatório Final Consolidado do Grupo de Trabalho Multidisciplinar (GTM).

Após a conclusão do projeto arquitetônico preliminar e do Relatório Final Consolidado dos GTMs, foram realizadas novas reuniões técnicas para apresentação do projeto e coleta de sugestões e críticas.

A primeira reunião ocorreu no dia 19/07/2023, às 09:00, na atual sede da SESP, e contou com os gerentes das áreas administrativas da SESP. Estiveram presentes 20 gerentes das 05 subsecretarias temáticas da pasta (Gestão Administrativa, Integração Institucional, Gestão Estratégica, Comando e Inovações e Inteligência).

A segunda reunião ocorreu no dia 21/07/2023, às 09:00, também na Sesp, com os representantes institucionais das diversas agências e órgãos que farão parte do CIDES. Ao todo participaram 19 representantes das seguintes instituições: Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar, Defesa Civil Estadual, Serviço de Atendimento Médico de Urgência, Guardas Municipais da Grande Vitória, Secretaria de Justiça e Instituto de Atendimento Socioeducativo.

A terceira reunião ocorreu no dia 16/08/2023, às 19:00, na Escola Municipal de Ensino Fundamental Ceciliano Abel de Almeida, situado no bairro Itararé (bairro onde fica situado o terreno que abrigará a construção do CIDES), com representantes da comunidade do bairro.

Das reuniões realizadas, as seguintes sugestões foram mencionadas:

SUGESTÃO	RESPOSTA
Inclusão de sala criativa	Acatada
Criação de um laboratório de inovações para a Sesp	Acatada
Realocação da ouvidoria para o térreo	Acatada
Inclusão de academia de ginástica/musculação	Acatada
Área de convivência;	Acatada
Realização de adequações técnicas para integração do SAMU e levantamento da necessidade de visita à Central de Regulação Médica do SAMU;	Será realizada visita e criação de GT para levantamento das necessidades do SAMU
Criação de salas de apoio para a Gerência do Disque Denúncia;	Acatada
Criação de salas sobressalentes para Subsecretário e para Gerência, considerando futuro crescimento da estrutura;	Acatada
Modificar o Gabinete do Governador atual para local mais isolado;	Acatada
Reversão do Gabinete do Governador atual para o Secretário;	Acatada
Construção de Edifício Garagem, ao invés de Garagem no subsolo;	Acatada
Deslocamento da sala de arquivos para o térreo;	Acatada
Criação de um ambiente para recepção da comunidade e/ou escolas;	Acatada
Inclusão de mais dormitórios para agências que atuam em escalas de 12h ou 24h (CBMES, SEJUS, IASES);	Acatada
Inclusão de sala para os Coordenadores Institucionais. junto a estrutura do CIODES;	Acatada
Contratação preferencial de moradores da região do entorno da obra do CIDES para atuarem na Obra e também nas empresas terceirizadas de manutenção e operação do CIDES após implementação;	Acatada

Melhoria no fluxo de veículos com melhor planejamento para entrada e saída do bairro;	Será realizado encaminhamento aos órgãos competentes
Possibilidade de instalação de um Destacamento de Polícia Militar na Praça do Bairro Itararé, com o objetivo de aumentar a segurança no local.	Será realizado encaminhamento aos órgãos competentes
Aumento no número de linhas de ônibus que abastecem o bairro Itararé.	Será realizado encaminhamento aos órgãos competentes

Todas as sugestões de melhoria arquitetônica serão acatadas e o Projeto Arquitetônico Preliminar será atualizado para atender as referidas sugestões.

As sugestões relacionadas à contratação de mão de obra, serão incorporadas nas Especificações Técnicas Ambientais Sociais dos termos de referência.

As sugestões que extrapolam a capacidade de resolução diretamente pelo Programa, como a instalação de um Destacamento Policial Militar, serão repassadas via SESP aos setores competentes para análise de viabilidade.

Além das sugestões realizadas presencialmente nas reuniões, foram disponibilizados formulários (físico e online) para que as partes interessadas possam, ao longo do projeto, realizar suas queixas e sugestões, conforme pontuado no Mecanismo de Atendimento a Reclamações (MAR) deste PEPI.

Por fim, será criado pela Sesp um novo Grupo de Trabalho Multidisciplinar entre os servidores da Sesp e dos órgãos que farão parte do CIDES, para acompanhamento da próxima fase da preparação, que envolverá a escrita dos Termos de Referência do Projeto.

4.2 Consulta Pública Final

A consulta pública final tem o objetivo de colher contribuições, críticas e demais manifestações relacionadas à forma com o que o Programa como um todo planeja realizar sua implementação, a gestão de riscos ambientais e sociais e envolver as partes interessadas ao longo de sua execução e se dará nas seguintes etapas: a) consulta pública virtual ampliada nos websites dos órgãos envolvidos no Programa e na atual página de provisão de serviços digitais do estado, b) consulta direta e c) webinar online.

4.2.1 Publicação

Afim de viabilizar a Consulta Pública Final, uma página hospedada no website da SECTI foi desenvolvida, de modo que todas as informações sobre o Programa estejam disponíveis em um único sítio. A página contém a descrição do Programa, os documentos relevantes para o Programa (incluindo este PEPI e a Avaliação Ambiental e Social e outros

instrumentos de gestão ambiental e social) e um formulário online para envio de sugestões e críticas.

Endereço eletrônico: <https://secti.es.gov.br/espírito-santo-mais-inteligente>.

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

- E-mail: es+inteligente@secti.es.gov.br
- Telefone: (27) 3636-1841
- Formulário eletrônico: <https://forms.gle/NPifr8fJtuT4g4fb6>

4.2.2 Consulta pública virtual

A consulta pública virtual está atualmente acessível e está sendo divulgada por meio de banners destacados na página inicial de todos os componentes, bem como na barra principal do site do Conecta Cidadão, conforme as imagens a seguir evidenciam, os banners levam à página dedicada ao Programa.

CONECTA CIDADÃO GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

[Início](#) | [O que é o Conecta Cidadão](#) | [Perguntas Frequentes](#) | [Serviços](#) | [Consulta Pública - ES Mais Inteligente](#)

O que você está procurando?

Digite o assunto, serviço, localidade ou órgão...

...ou use um dos nossos temas para procurar por um serviço:

AGRICULTURA E VIDA RURAL	ÁGUA E SANEAMENTO	ASSISTÊNCIA SOCIAL	CIÊNCIA E PESQUISA	CULTURA
DIREITOS E CIDADANIA	DOCUMENTOS E CERTIDÕES	EDUCAÇÃO	EMPRESAS	EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS
HABITAÇÃO E IMÓVEIS	IMPOSTOS E MULTAS	INFRAESTRUTURA	MEIO AMBIENTE	PUBLICAÇÕES OFICIAIS

[Acesso à Informação](#) | [Transparência](#) | [Ouvidoria](#) | [Administrador](#) | [Webmail](#) | [Mapa do Site](#)

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SEG

Secretaria de Estado do Governo Portal do Governo


Página Principal

- Institucional
- Contato
- Legislação
- Subsecretaria de Estado de Políticas sobre Drogas (SESD)
- Licitações
- Fundo Cidades
- Conselhos
- Teletrabalho
- Proteção de Dados
- Unidade Executora de Controle Interno – UEI


CONSULTA PÚBLICA

Sua opinião é importante


Opine sobre o **Programa ES Mais Inteligente**

 GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

NOTÍCIAS



24/08/2023



24/08/2023

SECTI

Secretaria da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional

- Página Principal
- Institucional
- Contato
- Legislação
- Licitações
- Serviços aos cidadãos
- Editais
- Ciência, Tecnologia e Inovação
- Educação Profissional
- Sistema UniversidadES
- Qualificar ES
- InovaPop

CONSULTA PÚBLICA

Sua opinião é importante

Opine sobre o **Programa ES Mais Inteligente**

clique aqui e acesse o formulário

Prodest GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

PROGRAMAS EM DESTAQUE

IZ

CEET VASCO COUTINHO

QUALIFICAR ES

INOVAPOP

UNAC

CEET EMILII NEMER

SESP

Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social

- Página Principal
- Institucional
- Contato
- Legislação
- Licitações
- Programa Estado Presente
- Portal da Segurança Escolar
- Conselho Estadual de Segurança Pública e Defesa Social – COESP
- Comissão Permanente de Atenção à Saúde dos Profissionais de Segurança Pública, Defesa Social e Justiça do ES - COPAS

CONSULTA PÚBLICA

Sua opinião é importante

Opine sobre o **Programa ES Mais Inteligente**

clique aqui e acesse o formulário

Prodest GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

NOTÍCIAS



Vale destacar que o Conecta Cidadão, acima, está programado para ser substituído pelo produto do Componente 02, conhecido como o Portal.

4.2.3 Consulta Direta

O Programa está embasado em um sistema de participação social estabelecido para as instâncias e organizações que colaboram com a construção do Programa (conforme descrito no item 3.1).

Para a fase de consulta pública final, portanto, essas organizações e indivíduos receberão diretamente da coordenação do Programa informações sobre o Projeto, uma versão do PEPI para contribuições.

4.2.4 Webinário online

- **Divulgação**

O webinário online será divulgado, com antecedência, no site e redes sociais da SECTI e dos demais órgãos executores do Programa. Será enviado um release para a imprensa local.

O webinário ocorrerá no dia 14 de setembro de 2023, e receberá uma ampla divulgação. Especialmente, convidamos representantes de pessoas com deficiência e idosos para participar do evento, uma vez que se tratam de grupos vulneráveis identificados e ainda não consultados.

Ressaltamos que o relatório completo do webinário será anexado a este PEPI para garantir que todas as informações e contribuições sejam documentadas de maneira adequada.

4.2.5. Devolutivas

Os comentários recebidos durante toda a consulta pública final serão unificados em um instrumento de acompanhamento e compartilhados com os órgãos executores e de gestão do Programa, que deliberarão sobre as sugestões sobre o Programa e eventuais modificações nos documentos. 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. A versão atualizada será novamente divulgada no website do Programa.

5 ENVOLVIMENTO DURANTE A IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO

As atividades de Envolvimento das Partes interessadas permeiam todos os componentes 1, 2, 3 e 4 do Programa Espírito Santo Mais Inteligente, 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.

A equipe de cada componente será responsável pela parte que lhe cabe das ações de engajamento. O Programa também contará com uma equipe específica para a comunicação, envolvimento das partes interessadas e o mecanismo de queixas, a ser gerenciada pela SECTI.

5.1 Princípios

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

- i. 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, realizadas de maneira aberta para as partes afetadas, sem manipulação, interferência, coerção ou intimidação externa;
- ii. 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;
- iii. 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;
- iv. Flexibilidade: se o distanciamento social devido a pandemia do Covid-19 inibir as formas tradicionais de engajamento, a metodologia deve ser adaptada, valendo-se, por exemplo, das várias formas de comunicação via internet e redes sociais, meio que se popularizou ainda mais após a pandemia.

5.2 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 11 - Resumo dos meios de comunicação, estratégias de divulgação e envolvimento das partes interessadas dos três Componentes

Meios de Comunicação, Canais e Estratégias de Divulgação e Envolvimento		
Meio de Comunicação	Canal	Estratégias de Divulgação e Envolvimento de Partes Interessadas
Placa Externa com contatos e QR Code	QR Code Telefone e-Mail Site Formulário Online	Divulgação (Durante as Obras): - Placa informativa com os dados citados e QR Code com possibilidade de todas as formas de comunicação (anteriores). Monitoramento: - Segue os ritos de cada meio de comunicação
Caixa Cofre Transparente para coleta de manifestações informais	Caixa Cofre Transparente	Divulgação (Durante as Obras): - Caixa transparente estilo cofre para depósito de manifestações escritas em papel, acessível pela calçada, na entrada da obra, sem necessariamente entrar no terreno. Monitoramento: - Verificação visual pelo responsável da obra e recolhimento por funcionário designado pela ouvidoria. - De posse da manifestação a digitalização do registro impresso, será utilizada para registro online e acompanhamento da ouvidoria do Estado. - Caso a manifestação impressa contenha informações de contato, este será estabelecido para retorno ao manifestante, bem como os próximos passos para a tratativa.
Site	Site da SECTI Site do CIDT	Divulgação: - Informações gerais sobre o(s) Componente(s), seus subcomponentes e parcerias;

	<p>Site da PRODEST Site da SESP</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Notícias e informações sobre as atividades; – Dados de monitoramento do andamento do(s) Componente(s) e avaliação de resultados. <p>Mobilização e Engajamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Campanhas para mobilização das partes interessadas para participação nas decisões e atividades; – 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. <p>Monitoramento:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. – Os resultados dessa análise serão utilizados para pautar a produção de conteúdos de interesse dos públicos
<p>Redes Sociais – Instagram, Whatsapp</p>	<p>Posts no feed, stories, mensagens diretas e listas de transmissão. Será avaliada a divulgação por meio de canal no Telegram.</p>	<p>Lei Geral de Proteção de Dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Para veiculação direta, inclusão de pessoas em grupos e em listas de transmissão, é necessário ter a autorização prévia do usuário, conforme LGPD. <p>Divulgação:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. <p>Mobilização:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Veiculação de campanhas para mobilização das partes interessadas para participação nas decisões e atividades; – Mobilização direta via grupos, listas e mensagens individuais; – 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. <p>Comunicação direta:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Interação com o público, recebimento de manifestações, críticas e opiniões; – Devolutivas após análise. <p>Monitoramento:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Monitoramento da opinião pública sobre o Programa

Redes Sociais - Youtube	Vídeo de divulgação em canais do Governo, produzidos pela SECOM	<p>Divulgação:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vídeos institucionais sobre o Programa, sobre as atividades dos subcomponentes, sobre monitoramento das atividades e avaliação de resultados; – Utilizar depoimentos de beneficiários, com técnicas como storytelling. <p>Comunicação direta:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Interação com o público, recebimento de manifestações, críticas e opiniões – Devolutivas após análise. <p>Monitoramento:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Monitoramento da opinião pública sobre o Programa.
E-mail	Endereço oficial do Programa e E-mails das equipes envolvidas	<p>Divulgação, mobilização e comunicação direta:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Comunicação com os pontos focais e outras partes interessadas sobre atividades específicas, momentos de participação e informações gerais sobre o Programa; – As estratégias de comunicação e envolvimento também ocorrerão pelos e-mails individuais da equipe do projeto, para momentos e assuntos específicos; – Interação com o público, recebimento de manifestações, críticas e opiniões; – Devolutivas após análise.
Telefone	Canal oficial do Programa	<p>Comunicação direta:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Interação com o público, recebimento de manifestações, críticas e opiniões; – Devolutivas após análise; – Comunicação com os pontos focais e outras partes interessadas sobre atividades específicas, momentos de participação e informações gerais sobre o Programa.
Formulário eletrônico	Google Forms	<p>Comunicação direta:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Recebimento de manifestações, críticas, opiniões, elogios e sugestões; – Devolutivas após análise.
Reuniões de gestão	Ambiente online previamente divulgado entre convidados e/ou	<p>Comunicação direta:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Reuniões periódicas da Unidade de Gerenciamento do Programa e da equipe gestora; – Reuniões periódicas de gestão e execução, a serem realizadas entre as equipes dos subcomponentes e demais órgãos e organizações de apoio envolvidos.

	Presencial em local a ser acordado	
Materiais de planejamento e registro	Circulação restrita por e-mail, somente entre destinatários específicos	Comunicação direta: – Circulação restrita de materiais de planejamento e registro das atividades em atas, relatórios, mensagens eletrônicas etc.
Relatórios e dashboards	Divulgação nos diversos canais do Programa, a depender do material	Divulgação e comunicação direta: – Relatórios e dashboards de monitoramento e avaliação do Programa; – Estudos e relatórios de atividades.
Eventos	Ambiente online previamente divulgado e/ou Presencial em local a ser acordado	Divulgação: – Lançamento e divulgação de etapas do Programa; – Apresentação de resultados; Mobilização: – Eventos de capacitação e construção participativa, em determinadas fases do projeto; – Mobilização para participação no Programa; Comunicação direta e mobilização: – Interação com o público, recebimento de manifestações, críticas e opiniões; – Devolutivas após análise; Monitoramento: – Monitoramento da opinião pública sobre o Programa
Consulta pública	No site do Programa e em reuniões públicas	Divulgação: – Informações gerais sobre o Programa, seus subcomponentes e parcerias; – Notícias e informações sobre as atividades; – Dados de monitoramento do andamento do Programa e avaliação de resultados. Comunicação direta: – Consulta sobre documentos e planos específicos do Programa; – Interação com o público, recebimento de manifestações, críticas e opiniões;

		<ul style="list-style-type: none"> – Devolutivas após análise. <p>Monitoramento:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Monitoramento da opinião pública sobre o Programa.
Diálogo direto	Comunicação face-a-face pela equipe do Programa e organizações parceiras	<p>Mobilização e Comunicação direta:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mobilização e diálogo direto com as partes interessadas, por meio das equipes de execução, nas diversas fases; – 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.
Palestra	Presencial ou em ambiente online, previamente divulgados	<p>Comunicação direta:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Palestras sobre características do Programa com o objetivo de mobilizar beneficiários, a serem ministradas pelos consultores habilitados, especialmente para execução Componente 2.
Comunicação dirigida	Cartilhas, cartazes, panfletos, dentre outros	<p>Comunicação direta:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Produção de materiais informativos e ações de comunicação específicos aos beneficiários e população diretamente afetada
Assessoria de imprensa	Meios de comunicação regionais, locais e comunitários, impressos, digitais e rádio	<p>Divulgação e mobilização:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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;
Imagens e vídeos do Programa	Fotógrafo profissional da SECOM e imagens produzidas pela equipe e	<p>Lei Geral de Proteção de Dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Necessário consentimento da pessoa que aparece na imagem, por meio de assinatura de instrumento de Autorização de Uso de Imagem, conforme LGPD; – Necessária autorização e divulgação dos créditos da pessoa que produziu a imagem. <p>Divulgação:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Utilização nos conteúdos dos canais de comunicação

	participantes das atividades	
--	------------------------------	--

5.3 Ações de envolvimento por parte interessada

Abaixo seguem os quadros que relacionam, para cada componente do programa, as partes interessadas e suas respectivas ações de envolvimento para o público geral de cada parte interessada, bem como para eventuais grupos vulneráveis.

Quadro 12. Ações de envolvimento e ações específicas para grupos vulneráveis planejadas para o Programa Espírito Santo Mais Inteligente, por categorias de partes interessadas

COMPONENTE 2

AÇÕES DE ENVOLVIMENTO E AÇÕES ESPECÍFICAS PARA GRUPOS VULNERÁVEIS			
PARTE INTERESSADA	AÇÕES DE ENVOLVIMENTO	FREQUÊNCIA	AÇÃO ESPECÍFICA PARA GRUPOS VULNERÁVEIS
População em geral do Estado do Espírito Santo, possíveis utilizadores dos serviços do Portal	Consultas públicas	Anual	Manter o atendimento presencial, abertura de canal de comunicação bidirecional para feedback das comunidades (quilombolas, indígenas, pomeranos, PcD's e idosos), utilização de recursos de acessibilidade e adaptação do portal conforme necessidade.
	Eventos	Anual	
	Divulgação de Informações Sobre o Painel em Site e Redes Sociais	Semestral	

	Veiculação Na Imprensa	Anual	
Servidores Públicos utilizadores dos serviços do Portal	Reunião Com Representantes	Semestral	Feedback dos usuários, utilização de recursos de acessibilidade e adaptação do portal conforme necessidade.
	Treinamento / Capacitação	Semestral	
	Testes Com Usuários	Semestral	
	Comunicação	Semestral	
	Sensibilização e Incentivo	Semestral	
Órgãos e empresas relacionados à prestação de serviços públicos essenciais ou de utilidade pública	Reuniões	Anual	Não se aplica no escopo do Programa
	Circulação de Materiais de Planejamento e Registro	Anual	
	Eventos de Lançamento e Apresentação de Resultados	Anual	
	Divulgação nos Canais de Comunicação do Programa e de Organizações Parceiras	Semestral	
	Divulgação Direta, em Grupos e Listas de Transmissão do Whatsapp	Semestral	

	Treinamento Direcionado	Semestral	
Representantes governamentais e não governamentais relacionados aos seguintes setores: de eventos, cultura, esporte, lazer, e turismo, comercial, bancário, de serviços em geral, industrial e agropecuário	Eventos de Lançamento e Apresentação de Resultados	Anual	Não se aplica no escopo do Programa
	Divulgação nos Canais de Comunicação do Programa e de Organizações Parceiras	Semestral	

COMPONENTE 3

AÇÕES DE ENVOLVIMENTO E AÇÕES ESPECÍFICAS PARA GRUPOS VULNERÁVEIS			
PARTE INTERESSADA	AÇÃO DE ENVOLVIMENTO	PRAZO	AÇÃO ESPECÍFICA PARA GRUPOS VULNERÁVEIS
População em geral do Estado do Espírito Santo, especialmente quando envolvidos em situações que demande um serviço de segurança pública e defesa social	Consultas públicas	Anual	Desenvolvimento de protocolos de atendimento no CIDES direcionados a mulheres, jovens, idosos, negros, indígenas, pessoas com deficiência e outros grupos vulneráveis.
	Eventos	Anual	
	Veiculação Na Imprensa	Anual	

Moradores da região do entorno da construção do CIDES	Reunião com representantes dos moradores da região	Anual	Divulgação direcionada a mulheres, jovens, idosos, pessoas com deficiência e outros grupos vulneráveis.
	Consultas Públicas	Anual	
	Eventos	Anual	
	Placas indicativas com informações	Durante as obras	
	Panfletos ou folders impressos sobre o projeto	Anual	
	Veiculação na imprensa	Anual	
	Divulgação direta, em grupos e listas de transmissão do WhatsApp	Trimestral	
Profissionais de Segurança Pública da estrutura federal, estadual e municipal que atuam no Estado do Espírito Santo	Treinamento Direcionado	Conforme contratação no escopo do programa	Não se aplica no escopo do Programa
	Eventos	Anual	
	Reunião com Representantes	Anual	

Profissionais de Segurança Pública da estrutura federal, estadual e municipal que atuarão diretamente nas instalações do CIDES	Treinamento Direcionado	Conforme contratação no escopo do programa	Incentivo e promoção da participação de mulheres, idosos e pessoas com deficiência que façam parte dessas organizações; Construção do CIDES e de seus componentes tecnológicos com previsão de dispositivos de acessibilidade; recursos de flexibilidade para lactantes
	Criação De Grupo Consultivo	Imediato	
	Eventos	Anual	
	Circulação De Materiais De Planejamento E Registro	Semestral	
	Divulgação Direta, Em Grupos E Listas De Transmissão Do Whatsapp	Trimestral	
Associações e representantes de classes dos Profissionais de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Espírito Santo	Reuniões Periódicas;	Anual	Incentivo e promoção da participação de mulheres, idosos e pessoas com deficiência que façam parte dessas organizações; Construção do CIDES e de seus componentes tecnológicos com previsão de dispositivos de acessibilidade; recursos de flexibilidade para lactantes
	Circulação De Materiais De Planejamento E Registro;	Anual	
	Eventos De Lançamento E Apresentação De Resultados;	Conforme marcos de inauguração	
	Divulgação Nos Canais De Comunicação Do Programa E De Organizações Parceiras;	Mensal	

Órgãos da estrutura estadual de segurança pública e defesa social (SESP, PMES, CBMES, Defesa Civil, PCES, IASIS, SEJUS, SAMU, Inteligência, Detran)	Reuniões Periódicas;	Trimestral	Incentivo e promoção da participação de mulheres, idosos e pessoas com deficiência que façam parte dessas organizações; Construção do CIDES e de seus componentes tecnológicos com previsão de dispositivos de acessibilidade; recursos de flexibilidade para lactantes
	Circulação De Materiais De Planejamento E Registro;	Semestral	
	Relatórios E Dashboards De Monitoramento E Avaliação;	Semestral	
	Eventos De Lançamento E Apresentação De Resultados;	Anual	
	Divulgação Nos Canais De Comunicação Do Programa E De Organizações Parceiras;	Mensal	
Órgãos da estrutura federal de segurança pública e defesa social (Senasp/MJSP, PF, PRF) e da estrutura de defesa nacional (Marinha, Exército e Aeronáutica)	Reuniões Periódicas;	Anual	Não se aplica no escopo do Programa
	Circulação De Materiais De Planejamento E Registro;	Anual	
	Relatórios E Dashboards De Monitoramento E Avaliação;	Semestral	
	Eventos De Lançamento E Apresentação De Resultados;	Anual	

	Divulgação Nos Canais De Comunicação Do Programa E De Organizações Parceiras;	Mensal	
Órgãos da estrutura municipal de segurança pública e defesa social (SSP-Municipais, Guardas Municipais)	Reuniões Periódicas;	Anual	Não se aplica no escopo do Programa
	Circulação De Materiais De Planejamento E Registro;	Anual	
	Relatórios E Dashboards De Monitoramento e Avaliação;	Mensal	
	Eventos de Lançamento e Apresentação de Resultados;	Anual	
	Divulgação Nos Canais De Comunicação Do Programa E De Organizações Parceiras;	Mensal	
	Divulgação Direta, Em Grupos E Listas De Transmissão Do Whatsapp;	Mensal	
Órgãos federais, estaduais e municipais relacionados à gestão de trânsito, estradas e rodagens (PRF, DNIT, DETRAN, DER,	Reuniões Periódicas;	Semestral	Não se aplica no escopo do Programa
	Circulação De Materiais De Planejamento E Registro;	Semestral	

BPTRAN/PMES, SMT/Agentes Municipais de Trânsito ou GM Trânsito)	Relatórios E Dashboards De Monitoramento E Avaliação;	Semestral	
	Eventos De Lançamento E Apresentação De Resultados;	Anual	
	Divulgação Nos Canais De Comunicação Do Programa E De Organizações Parceiras;	Mensal	
Órgãos e entidades relacionados ao atendimento especializado de segurança pública para pessoas vulneráveis (SETADES, SEDH, SEDU, SESA, Delegacias Especializadas em atendimento à mulheres, Funai e outros grupos vulneráveis)	Reuniões Periódicas;	Anual	Desenvolvimento de protocolos de atendimento no CIDES direcionados a mulheres, jovens, idosos, negros, indígenas, pessoas com deficiência e outros grupos vulneráveis.
	Circulação De Materiais De Planejamento E Registro;	Semestral	
	Eventos De Lançamento E Apresentação De Resultados;	Anual	
	Divulgação Nos Canais De Comunicação Do Programa E De Organizações Parceiras;	Mensal	
Órgãos e empresas relacionados à prestação de serviços públicos essenciais ou de utilidade pública (CESAN, EDP, Transporte Público)	Reuniões Periódicas;	Anual	Não se aplica no escopo do Programa
	Circulação De Materiais De Planejamento E Registro;	Semestral	

	Eventos De Lançamento E Apresentação De Resultados;	Anual	
	Divulgação Nos Canais De Comunicação Do Programa E De Organizações Parceiras;	Mensal	
Empresas privadas dos setores de Segurança Privada, Tecnologia e Inovação e Telecomunicações	Reuniões Periódicas;	Anual	Não se aplica no escopo do Programa
	Eventos De Lançamento E Apresentação De Resultados;	Anual	
	Divulgação Nos Canais De Comunicação Do Programa E De Organizações Parceiras;	Mensal	
Representantes governamentais e não governamentais relacionados ao seguintes setores: de eventos, cultura, esporte, lazer, e turismo, comercial, bancário, de serviços em geral, industrial e agropecuário	Eventos De Lançamento E Apresentação De Resultados;	Anual	Não se aplica no escopo do Programa
	Divulgação Nos Canais De Comunicação Do Programa E De Organizações Parceiras;	Mensal	
	Reuniões Periódicas;	Anual	

Órgãos, conselhos e comitês regionais e locais de segurança pública (Estado Presente, GGIM, Etc)	Eventos De Lançamento E Apresentação De Resultados;	Anual	Incentivo e promoção da participação de mulheres, idosos e pessoas com deficiência que façam parte dessas organizações; Construção do CIDES e de seus componentes tecnológicos com previsão de dispositivos de acessibilidade; recursos de flexibilidade para lactantes
	Divulgação Nos Canais De Comunicação Do Programa E De Organizações Parceiras;	Mensal	

6 RECURSOS E RESPONSABILIDADES

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

6.1 Recursos

A SECTI será a responsável pela coordenação e execução das atividades institucionais de envolvimento das partes interessadas. O orçamento do PEPI será incluído no Componente 4 – Gestão e Supervisão. As atividades de envolvimento de responsabilidade dos subcomponentes e parceiros serão executadas pelas respectivas equipes.

6.2 Funções e responsabilidades de gestão

A SECTI fará a gestão geral das atividades e dos recursos destinados ao Programa, com apoio e diretrizes do Comitê Diretivo, atendendo aos requisitos fiduciários e de gestão ambiental e social do Banco Mundial.

A gestão da execução do Projeto será centralizada na Unidade de Gerenciamento do Programa - UGP sob a responsabilidade da SECTI.

A UGP terá a responsabilidade de fazer a administração geral do Projeto em estreita articulação e integração com os Órgãos Executores, através das UIPs correspondentes. O papel da UGP é coordenar, acompanhar, monitorar e assessorar todas as atividades e ações do Projeto e para tanto deverá ter em sua estrutura uma equipe de técnicos com funções em gerenciamento financeiro, planejamento, monitoramento e controle, gestão ambiental e social, licitações e contratos. Além disso, a UGP deverá contar com o suporte de Consultores contratados pelo Projeto para apoio técnico na realização das atividades na área de aquisições, gerenciamento financeiro, jurídico, monitoramento e controle, de gestão ambiental, social e de comunicação, entre outros, seguindo o que rege o Acordo de Empréstimo.

A UGP é responsável pela gestão dos compromissos ambientais e sociais estabelecidos para o Projeto e, como tal tem a tarefa de realizar a gestão de AAS, com pessoal qualificado e recursos satisfatórios para apoiar a gestão de riscos e impactos de AAS do Projeto, contando com o apoio permanente de um especialista em gestão em gestão ambiental, um especialista em gestão social e um especialista em mobilização e comunicação comunitária e envolvimento com partes interessadas, por meio de consultorias individuais.

As atribuições da Coordenação-Geral da UGP:

- Acompanhar a execução das atividades e ações do Projeto junto as UIPs em conformidade com as condições da Avaliação Ambiental e Social e do Plano de Envolvimento das Partes Interessadas
- Prestar suporte técnico a SECTI e demais órgãos participantes no exercício de suas atribuições, em especial atenção para a execução financeira, aquisições e contratações,

cumprimento dos documentos de gestão ambiental e social, monitoramento e avaliação dos objetivos e alcance das metas dos indicadores pactuados;

- Acompanhar e instruir as UIPs quanto ao cumprimento do Plano de Compromisso Ambiental e Social do Programa, como couber, em conformidade com o Acordo de Empréstimo;
- Organizar e participar dos Workshops da SECTI, em conformidade com as instruções do MOP;

A UGP será composta por uma Coordenação-geral (CG), três Núcleos Gestores (NG) para as funções de monitoramento e controle; ambiental e social; administrativo-financeiro. E receberá o suporte de uma Comissão Especial de Licitação (CEL) para execução do seu Plano de Aquisições.

O Núcleo Gestor Ambiental e Social (NGAS) alocado na UGP/SECTI será composto por um gestor do núcleo e dois consultores especializados em ambiental e social, que contará com três apoios para ambiental social sendo um em cada Órgão Executor. Ao total, o NGAS será composto por 06 profissionais, sendo 02 consultores e 04 servidores.

As funções do NGAS estão descritas abaixo:

- Assistir a Coordenação-geral nas questões ambientais e sociais pertinentes as atividades e ações do Projeto, desempenhando as atividades que forem demandadas;
- Conferir e instruir previamente os termos de referências, especificações técnicas e outros documentos de licitação e contratação quanto aos requisitos orientados no Marco de Gestão Ambiental e Social, entre outros documentos de gestão ambiental e social do Projeto, que precisam, no que couber, serem observados e contemplados.
- Gerenciar o cumprimento do Plano de Compromisso Ambiental e Social (PCAS) e propor plano de ação para discussões com a UGP e Órgãos Executores para antecipar correções de desvios sempre com laudos técnicos e acompanhamento permanente dos especialistas do PCAS
- Articular-se com outros técnicos sociais e ambientais do Estado para os assuntos operacionais que dizem respeito aos processos de licenciamento ambiental, de outorga e afins, relacionadas as intervenções previstas;
- Acompanhar, monitorar e apoiar tecnicamente a realização de todos os procedimentos definidos nos documentos de gestão ambiental e social do Projeto, conforme as atividades previstas nos Marcos e Planos de Gestão Ambiental e Social, assegurando o cumprimento das normas ambientais e sociais do Banco Mundial, mantendo interlocução constante com as UIPs pertinentes e com o Banco Mundial;
- Garantir o cumprimento dos requisitos socioambientais estabelecidos nos documentos ambientais e sociais do Projeto, das legislações federais, estaduais e municipais pertinentes, mantendo interlocução constante com as UIPs pertinentes, UGP, outros órgãos do Estado e o Banco Mundial;
- Acompanhar junto a UIP responsável e Supervisão de Obras a Marco de Gestão Ambiental e Social decorrentes das intervenções de infraestrutura;
- Monitorar as ações de comunicação social constantes no Plano de Comunicação Social que estejam devidamente articuladas com o planejamento de obras junto às comunidades-alvo, as executoras e seus respectivos ouvidores e a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;
- Instruir e apoiar as UIPs na elaboração de documentos atinentes ao Marco de Gestão Ambiental e Social, e outros documentos relacionados às Normas Ambientais e Sociais do Banco Mundial acionadas para o Programa;

- Orientar as UIPs na elaboração dos relatórios de acompanhamento socioambiental que irão subsidiar o relatório de progresso do Projeto;
- Participar de reuniões e atividades pertinentes aos assuntos ambientais e sociais;
- Acompanhar e manter contato com os Especialistas Sociais e Ambientais do Banco Mundial durante as missões de supervisão;
- Realizar outras atividades correlatas que se fizerem necessárias e forem demandadas pela Coordenação-geral da UGP.

A Estratégia de Aquisição de Projeto para o Desenvolvimento - EAPD, consta a contratação de consultoria para assistência técnica da UGP na implementação do Projeto (Especialistas Ambiental, Social, Aquisições, Financeiro, monitoramento e avaliação)

A contratação visa o apoio técnico operacional da UGP para atender com qualidade e prontidão às demandas executivas do Projeto, inclusive com disponibilidade de banco de consultores especializados e de equipe complementar de profissionais para atender as demandas dos Executores

6.2.1 Sobre a SECTI

Secretaria da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional (SECTI) é um órgão de natureza substantiva e tem por competência promover o desenvolvimento científico e tecnológico do Estado do Espírito Santo com vistas a priorizar a inovação e a melhoria da qualidade de vida, em consonância com as diretrizes governamentais.

A SECTI integra a estrutura organizacional básica do Poder Executivo como órgão de primeiro escalão hierárquico, nos termos da Lei nº 3.043, de 31 de dezembro de 1975.

O Governo do Estado transformou a Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovação, Educação Profissional e Desenvolvimento Econômico (Sectides), em Secretaria da Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional (Secti) e recriou a Secretaria de Desenvolvimento (Sedes). A lei complementar nº 1.023 que institui as novas pastas foi publicada, no Diário Oficial do Estado, na edição de 26 de dezembro de 2022.

Ao desmembrar a pasta Sectides, o objetivo foi otimizar as ações estratégicas e sua capilaridade de atuação, ampliando o desempenho das duas áreas ao promover a prestação de serviços de forma eficiente, por meio dos investimentos dos recursos públicos.

7 MECANISMO DE ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES

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

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. Neste sentido, deve proporcionar o recebimento de reclamações de pessoas que possam ser afetadas por intervenções específicas do Programa e, também, atender às preocupações do público sobre o desempenho ambiental e social. Em suma, o mecanismo deve proporcionar às pessoas que temem ou sofrem impactos adversos a oportunidade de serem ouvidas e atendidas.

O Programa Espírito Santo Mais Inteligente estabelecerá um Mecanismo de Atendimento a Reclamações, em linha com as Normas Ambientais e Sociais do Banco Mundial e adequado aos públicos potencialmente afetados pelo Programa e partes interessadas.

O atendimento das queixas será canalizado pela Rede Estadual de Ouvidoria do Espírito Santo. Essa rede é composta por ouvidorias setoriais e representantes designados pelos órgãos e entidades, com o objetivo de atuarem diretamente nas demandas relacionadas com as demandas de Ouvidoria.

- i. Ouvidoria Geral do Estado – órgão central da rede de ouvidorias, com atribuições de propor as políticas e diretrizes de ouvidoria; implantar, integrar e coordenar a Rede de Ouvidorias, estabelecendo padrões de controle de qualidade, eficiência, procedimentos de trabalho e capacitação profissional; desenvolver análises, diagnósticos e indicadores, com o propósito de disponibilizar informações aos cidadãos e gestores públicos, entre outras.
- ii. Ouvidoria Setorial – órgão interno formalmente instituído na estrutura básica organizacional da instituição a que pertence, responsável pelo desempenho das atividades de ouvidoria relacionadas com o respectivo local.
- iii. Ouvidor Setorial – servidor diretamente subordinado ao dirigente da instituição a que pertence, designados para o desempenho das atividades de ouvidoria.

A Ouvidoria-Geral atua diretamente na organização da Rede de Ouvidoria Estadual e foi integrada à estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT, através do Decreto nº 2969-R, de 01 de março de 2012.

Painel de Acesso da Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo

Bem-vindo à

Ouvidoria-Geral

Um canal para participação do cidadão na gestão do Estado do Espírito Santo



Nova Manifestação

Clique aqui para encaminhar elogios, sugestões, reclamações, denúncias ou obter Informações.

[Acessar](#)



Consultar manifestação

Clique aqui para verificar o andamento da sua manifestação registrada a partir de 01/01/2018.

[Acessar](#)



#ESsemCorrupção

Canal exclusivo para fazer denúncias de corrupção no âmbito do Poder Executivo Estadual.

[Acessar](#)



Painel de Ouvidoria

Clique aqui para ter acesso aos dados estatísticos dos atendimentos realizados pela Rede de Ouvidoria Estadual.

[Acessar](#)

Fonte: <https://ouvidoria.es.gov.br/>

O Mecanismo de Atendimento das Reclamações abarcará, basicamente, 2 formas de captura das queixas: (1) através de pontos fixos de recebimento de queixas e reclamações nos locais em que ocorrerão as obras de engenharia (2) Uso direto dos canais de atendimento da Rede Estadual de Ouvidoria do Estado do Espírito Santo.

A SECTI estará em constante coordenação com os especialistas em gestão socioambiental do Banco Mundial para garantir o cumprimento das diretrizes estabelecidas na Avaliação Ambiental Social (proteção de pessoas e do meio ambiente em Projetos de Investimento de Banco Mundial), com o qual serão acompanhados os casos, de acordo com os procedimentos acordados e contratuais.

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

7.1 Publicização

O mecanismo de queixas será divulgado através de placa informativa, no portão de entrada das obras dos Componentes 1 e 3, além da caixa de reclamações instalada no local para reclamações específicas sobre obras, e através de todas as divulgações nos sítios eletrônicos que tratarão sobre o Programa Espírito Santo Mais Inteligente, com a disponibilidade de link específico para realização de queixas na plataforma E-Ouv da rede estadual de ouvidoria, contendo as instruções e informações para que as partes interessadas possam acessá-las.

As queixas e manifestações serão realizadas em um assunto específico criado no E-Ouv para o Programa, preservando a identidade do autor e permitindo o controle de métricas quanto aos quantitativos de queixas e soluções apresentadas.

7.2 Descrição do Mecanismo de Atendimento a Reclamações

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 (incluindo exploração, abuso e assédio sexual) ou outro tema relativo às atividades do projeto.

O mecanismo de recebimento de queixas será divulgado no site do Programa, nas matérias de divulgação do programa, e através de placas nos locais em que forem realizadas obras, contendo todas as informações, canais e instruções para que a parte interessada possa deixar sua manifestação.

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

Mecanismo de Recebimento	Canal
Site do Programa	https://secti.es.gov.br/espírito-santo-mais-inteligente
E-Ouv	Através de link específico de reclamações acerca do Programa Espírito Santo Mais Inteligente, divulgado no Site do Programa, da SECTI, dos demais órgãos executores e por meio de placas nos locais de obra
E-mail	ouvidoria@es.gov.br
Telefone	0800 022 11 17
Na sede da Ouvidoria Geral do Estado, presencialmente	9h às 17h (<i>atendimento presencial de 10h às 16h</i>)
Via postal	Av. João Batista Parra, nº 600, Ed. Aureliano Hoffmann, 10º andar. - Enseada do Suá - Vitória/ES - CEP: 29050-375
Caixa de reclamação	Disponível nos locais onde ocorrerão obras

7.3 Grupos Vulneráveis

O MAR incluirá também procedimentos especiais para registrar e responder a preocupações ou queixas relacionadas assédios (sexual e/ou 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 ou de comunidades beneficiárias.

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

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

7.4 Processo de Gestão e Monitoramento

Todas as ocorrências serão registradas, recebidas e acompanhadas pelo ponto focal do Programa, designado para este fim, sob responsabilidade da OUVIDORIA e da SECTI. Será instituído um procedimento de monitoramento, encaminhamentos e prazos relacionados ao registro e resolução das queixas e reclamações.

7.4.1 Prazo de Resposta

O prazo de resposta é de até 30 (trinta) dias corridos, por escrito, ao autor da queixa ou denúncia, detalhando os próximos passos a serem tomados, incluindo a transferência para uma autoridade superior, quando apropriado.

7.4.2 Verificação

Será verificada a fidedignidade das queixas e denúncias, podendo ser acionada, quando necessário, uma Ação de Controle para apuração.

7.4.3. Gestão

As queixas, reclamações, denúncias e demais manifestações serão registradas pelo Programa, através de um assunto específico no portal E-Ouv acompanhado da edição de um link que apontará automaticamente para esse assunto e que estará disponível nos sítios eletrônicos do respectivo Programa. A partir do registro das manifestações de forma concentrada neste assunto, conseguiremos gerar relatórios específicos em relação as demandas, informado quantas foram recebidas, tipos (reclamação, denúncia, etc), situação atual, prazo médio de resposta, dentre outros.

7.5. Mecanismo de reclamações 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.

8 MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E RELATÓRIOS

O Programa Espírito Santo Mais Inteligente prevê em seu Componente 4 – 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.

8.1 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.

8.2 Participação das partes interessadas

Dentro do processo de monitoramento e avaliação do Programa, 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 Programa 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.

8.3 Indicadores

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

A seguir, alguns exemplos de indicadores de satisfação dos usuários em relação ao PEPI:

- i. Proporção de beneficiários de subcomponentes satisfeitos com a divulgação das atividades e etapas do Programa;
- ii. Proporção de participantes satisfeitos com os eventos e palestras;
- iii. 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.

8.4. 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.

8.4.1 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.

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