



BID Invest
Guia para o
**engajamento
virtual com
as partes
interessadas**





DADOS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO FORNECIDOS PELO BID

Biblioteca Felipe Herrera
Pino Luna, Fiorella
Guia para o engajamento virtual com as partes interessadas
Pino Luna, Fiorella
p. cm.
Inclui referências bibliográficas:
1. Projetos de desenvolvimento econômico - América Latina - Participação cidadã.
2. Projetos de desenvolvimento econômico - Aspectos ambientais - América Latina.
3. Projetos de desenvolvimento econômico - Aspectos sociais - América Latina.
4. Videoconferência por Internet - América Latina.
5. Infecções por coronavírus - América Latina - Prevenção
I. Stevens, Catherine. II. BID Invest. Divisão de Meio Ambiente, Social e Governança. III. Título.

Copyright © 2020 Corporação Interamericana de Investimentos (BID Invest). Esta obra está licenciada sob uma licença Creative Commons IGO 3.0 Atribuição-NãoComercial-SemDerivações (CC-IGO BY-NC-ND 3.0 IGO License) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) e pode ser reproduzida com atribuição ao BID e para qualquer finalidade não comercial. Nenhum trabalho derivado é permitido.

Esta publicação não é um documento de compliance. Deve ser tomada apenas como fonte de informação, orientação e análise, a ser aplicada e implementada por cada usuário a seu critério, de acordo com suas próprias políticas e leis aplicáveis, que podem ou não exigir que todas ou qualquer uma das práticas descritas se apliquem às suas próprias atividades. As informações e opiniões desta publicação não são destinadas a constituir assessoria jurídica ou profissional e não devem ser confiadas ou tratadas como substitutas de conselhos profissionais específicos relacionados com determinadas circunstâncias.

O BID Invest não garante a exatidão, confiabilidade ou integralidade do conteúdo incluído nesta publicação, nem as conclusões ou julgamentos descritos neste texto, não aceita qualquer responsabilidade e declina qualquer obrigação por quaisquer omissões, erros ou declarações enganosas (incluindo, sem limitações, erros tipográficos e erros técnicos) no conteúdo, ou baseadas no mesmo.

As opiniões, interpretações e conclusões expressas nesta publicação não refletem necessariamente a posição dos Diretores Executivos ou dos membros da Diretoria Executiva da Corporação Interamericana de Investimentos, ou dos países que eles representam.

Algumas partes desta publicação podem vincular-se a websites externos, e outros websites externos podem vincular-se a esta publicação. O BID Invest não se responsabiliza pelo conteúdo de quaisquer referências externas.

Nada aqui constituirá ou será considerado uma limitação ou renúncia dos respectivos privilégios e imunidades do BID Invest, todos os quais são especificamente reservados.

ÍNDICE

Acrônimos.....	6
Definições	7
<u>1. Introdução e Objetivos</u>	12
1.1 Como utilizar este documento	13
<u>2. Consulta e Engajamento Significativos quando o engajamento presencial não é possível</u>	14
2.1 O que é o Engajamento Significativo?.....	14
2.2 Consulta x Engajamento	17
2.3 Desenvolvimento de um novo plano de engajamento	17
<u>3. Adaptação do engajamento das partes interessadas</u>	19
3.1 Passo 1: Revisar a posição do projeto/da companhia	22
3.2 Passo 2: Revisar Comunidade/Contexto.....	23
3.3 Passo 3: Definir a Abordagem do Engajamento.....	24
3.3.1 O Processo	24
3.3.2 Abordagens de Engajamento em Situações de Baixo Risco.....	28
3.3.3 Engajamento demorado/adiado	29
3.3.4 Trabalho com terceiros para dar apoio ao engajamento	31
3.3.5 Superação das barreiras ao acesso.....	33
3.3.6 Engajamento com grupos vulneráveis	34
3.3.7 Reassentamento e aquisição de terras	36
3.3.8 RSC - Responsabilidade social corporativa/Programas de desenvolvimento comunitário	38
<u>4. Passo 4: Ferramentas e técnicas de engajamento</u>	40
4.1 Correspondência entre as ferramentas e os objetivos de engajamento	41
4.2 Qual é a ferramenta adequada para que grupo populacional?.....	46
4.3 Escolha de uma plataforma de engajamento virtual.....	47

<u>5. Realização de consulta virtual e engajamento</u>	48
5.1 Consulta virtual	48
5.1.1 Papel do gênero na consulta virtual	51
5.1.2 Consultas virtuais com comunidades tradicionais	51
5.1.3 Preparação da consulta em uma plataforma virtual	52
5.2 Coleta de dados virtual	54
5.3 Divulgação de informações virtuais	55
5.4 Relatórios virtuais e seguimento	55
5.5 Cumprimento de requisitos regulatórios	56
<u>6. Mecanismos de queixas e reclamações</u>	57
6.1 Adaptação do mecanismo de queixas e reclamações.....	57
6.2 Disseminação de um mecanismo de queixas e reclamações	61
<u>7. Engajamento e outras situações de crise</u>	62
7.1 Adaptação do engajamento após um desastre natural	62
7.2 Adaptação do engajamento em uma situação de segurança complexa	64
<u>8. Adaptação ao novo normal</u>	65
<u>Anexo 1: Ferramentas para apoiar a adaptação do engajamento das partes interessadas</u>	67
A: Ferramentas para apoiar o estabelecimento de novos objetivos.....	72
B: Ferramentas para apoiar a análise do contexto do projeto/perspectiva comunitária	72
<u>Anexo 2: Exemplos de tecnologias de engajamento</u>	82
<u>Anexo 3: Bibliografia</u>	89

Acrônimos

AIAS	Avaliação de Impacto Ambiental e Social
AWS IAM	Amazon Web Services Identity and Access Management
BEI	Banco Europeu de Investimento
BERD	Banco Europeu para a Reconstrução e Desenvolvimento
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CDC	Centros de Controle e Prevenção de Doenças
CLO	Oficial de Ligação Comunitário
CLPI	Consentimento Livre, Prévio e Informado
COVID-19	Doença pelo novo coronavírus
CR	Relações Comunitárias
E&S	Ambiental e Social
EPI	Equipamento de Proteção Individual
ESHS	Meio Ambiente, Social, Saúde e Segurança
GBV	Violência de Gênero
IAP2	International Association for Public Participation
IASC	Comitê Permanente Interagências
IDP	Deslocados Internos
IFC	International Finance Corporation
IFC PS	Padrão de Desempenho da IFC sobre Sustentabilidade Socioambiental (2012)
iOS	Sistema Operacional para iPhone
IP	Povos indígenas
LAC	América Latina e o Caribe
MFI	Instituição Financeira Multilateral
MQR	Mecanismo de Queixas e Reclamações
MS	Microsoft
OMS	Organização Mundial da Saúde
OSC	Organizações da Sociedade Civil
RAP	Plano de ação de reassentamento
RSC	Responsabilidade Social Corporativa
SEP	Plano de Engajamento de Partes Interessadas
SMS	Short Message Service
SO	Sistema Operacional
TI	Tecnologia da Informação
TV	Televisão
VPSHR	Princípios Voluntários de Segurança e Direitos Humanos
WCA	Web Content Accessibility Guidelines

Definições

Afrodescendentes	Assim são denominadas as pessoas de ascendência africana que enfrentam exclusão devido a seu status ou origem racial.
Aproximação	Ação de uma parte que ativamente procura se comunicar com outra, neste contexto, a empresa que se aproxima da comunidade.
BID Invest	Braço do Grupo BID do Banco Interamericano de Desenvolvimento para o setor privado.
Censo	Estudo requerido durante o processo de planejamento de reassentamento para documentar todas as pessoas a serem reassentadas.
Cliente	Usado indistintamente para denominar o tomador, o beneficiário de uma garantia, empresa investida ou o patrocinador de uma transação financiada pelo BID Invest.
Comunidades Afetadas	Comunidades potencialmente impactadas por atividades empresariais que são financiadas pelo BID Invest.
Comunidades Tradicionais	Comunidades que normalmente têm estilos de vida caracterizados por uma língua, cultura ou modo de viver que se diferencia do resto da sociedade pós-colonial. Elas têm status legal em alguns países (por exemplo, quilombolas no Brasil).
Consentimento Livre, Prévio e Informado (CLPI)	Não existe uma definição universalmente aceita de CLPI ¹ . Trata-se de um processo e um resultado ² : um processo mutuamente aceito entre uma empresa e as Comunidades de Povos Indígenas Afetadas e um acordo entre as partes a respeito dos resultados das negociações, estabelecido mediante uma negociação de boa-fé. Não requer necessariamente unanimidade.
Consulta/Consulta Pública	Processo que fornece oportunidades às Comunidades Afetadas para expressar suas opiniões sobre os riscos e impactos dos projetos, e as medidas de mitigação, e permite ao cliente sua consideração e resposta ³ .
Crise	Usado neste guia para denominar qualquer momento em que o engajamento presencial não é possível, como durante a pandemia da COVID-19, epidemias locais, outras pandemias globais, depois de desastres naturais, ou em situações de segurança que reduzem a liberdade de movimento.
Desastre Natural	Um evento natural negativo e/ou danoso tal como um furacão, terremoto ou tsunami.
Deslocados Internos (IDP)	Indivíduo ou grupo deslocado dentro das fronteiras de seu próprio país por uma crise, como um conflito ou um desastre natural.
Diálogo	Comunicação bidirecional entre duas ou mais partes; neste contexto, entre uma empresa e um grupo de partes interessadas, normalmente contínuo e sobre temas específicos de interesse mútuo.
Disseminação da Informação	O ato de distribuir informação amplamente, neste caso pela empresa para a comunidade.

¹ Ver Padrão de Desempenho da IFC PS7, Parágrafo 12

² IFC Guidance Note 7, GN 25

³ Ver Padrão de Desempenho da IFC PS1, Parágrafo 30

Definições

Distanciamento Social	Unforeseeable circumstances that prevent someone from fulfilling their contractual requirements.
Divulgação da Informação	O ato de uma parte de disponibilizar informação específica para outra. Neste contexto, o fato de uma empresa disponibilizar informação específica de um projeto para a revisão e consulta das partes interessadas, por exemplo, a informação relacionada com os impactos potenciais de um projeto sobre o ambiente físico, natural ou socioeconômico.
Engajamento da parte interessada	Processo contínuo que pode envolver, em diferentes graus, os seguintes elementos: avaliação das partes interessadas e planejamento, divulgação e disseminação de informação, consulta e participação, mecanismo de queixas e reclamações, e apresentação contínua de relatórios às Comunidades Afetadas ⁴ .
Epidemia	A ocorrência de uma doença infecciosa que se dissemina numa comunidade.
Equipamento de Proteção Individual (EPI)	Equipamento usado para proteger e preservar a saúde e segurança das pessoas. Neste contexto de pandemia, o EPI geralmente envolve máscaras e dispositivos médicos de proteção, por exemplo, viseiras, roupas e luvas. Depois de um desastre natural, o EPI normalmente inclui capacetes, botas e coletes de alta visibilidade.
Força Maior	Circunstâncias imprevisíveis que impedem que alguém cumpra com suas obrigações contratuais.
Inventários de ativos	Estudo requerido durante o processo de planejamento de reassentamento para documentar todos os ativos fixos que pertencem ou são usados por indivíduos, famílias e comunidades a serem reassentadas.
Mecanismos de Queixas e Reclamações	Processo para receber e facilitar a resolução de problemas e reclamações de Comunidades Afetadas em relação com o desempenho social e ambiental de uma empresa.
Multiplicadores	Indivíduos que ativamente disseminam informação na sua comunidade, especialmente a outros membros da comunidade sem acesso à informação por deficiência, conectividade ou outros problemas.
Novo normal	Expressão utilizada durante a pandemia da COVID-19 para descrever o novo modo de vida, trabalho e comunicação adotado para reduzir a transmissão da doença.
Oficial de Ligação Comunitário (CLO)	Indivíduo contratado por uma empresa para desenvolver e manter relações com Comunidades Afetadas.
Padrões de Desempenho da IFC⁵	Padrões de sustentabilidade ambiental e social desenvolvidos e adotados pela International Finance Corporation para a gestão do desempenho ambiental e social em projetos de investimento.
Pandemia	A ocorrência de uma doença infecciosa que se dissemina numa região grande (múltiplos continentes) ou no mundo.

⁴ Ver Padrão de Desempenho da IFC PS1, Parágrafo 25.

Pandemia COVID-19⁶	Doença respiratória infecciosa causada por um novo coronavírus, detectado por primeira vez na China no final de 2019. Foi declarada pandemia pela OMS em março de 2020. A doença está sob estudo na atualidade por parte de especialistas médicos e, no momento da redação deste guia, segundo a OMS, pode ser transmitida de duas maneiras: 1) de pessoa para pessoa por meio de gotículas no ar quando as gotículas entram em contato com uma pessoa através dos olhos, a boca ou o nariz; ou 2) mediante o contato com superfícies ou objetos contaminados, quando alguém toca uma superfície contaminada e, seguidamente, toca os olhos, a boca ou o nariz.
Parte interessada	Grupo com um interesse ou influência num projeto.
Plano de Engajamento de Partes Interessadas	Plano desenvolvido pela empresa para orientar seu engajamento com os grupos, comunidades e indivíduos que têm interesse ou influência sobre o no projeto.
Povos indígenas (IP)	IP é usado neste guia com um sentido genérico para denominar um grupo social e culturalmente diferenciado que possui um conjunto de características de diferente grau, incluindo a autoidentificação como indígenas, ligação coletiva a habitats geograficamente delimitados ou territórios ancestrais, instituições culturais, econômicas, sociais ou políticas consuetudinárias separadas do resto da sociedade formal, e/ou uma língua ou dialeto próprio. Em alguns países de América Latina e o Caribe, o termo tem um significado legal relacionado com um grupo ou grupos específicos reconhecidos como indígenas pelo governo ⁷ .
Processo de Engajamento Virtual	Mecanismo para comunicação individual ou grupal em tempo real que não precisa de reuniões presenciais.
Quilombolas	Residentes afro-brasileiros de quilombos estabelecidos primeiramente por escravizados fugitivos no Brasil e legalmente considerados comunidades tradicionais.
Refugiado(s)	Indivíduo ou grupo que atravessam a fronteira de seu país devido a uma crise como um conflito ou desastre natural.
Relações Comunitárias	Relação entre uma empresa e a comunidade.
SMS	Nome formal para a tecnologia usada para enviar mensagens de texto, que consiste em enviar mensagens breves com formato de texto de um celular para outro.
Violência de Gênero	Termo geral que denomina um ato danoso perpetrado contra a vontade de uma pessoa, relacionado com diferenças (de gênero) socialmente atribuídas entre homens e mulheres.
Princípios Voluntários sobre Segurança e Direitos Humanos	Criados em 2000 quando os governos dos Estados Unidos e o Reino Unido, empresas e ONG se engajaram no diálogo sobre a segurança e os direitos humanos. Embora foram originalmente desenvolvidos para o setor extrativo e de energia, estes princípios são implementados por uma variedade de indústrias.

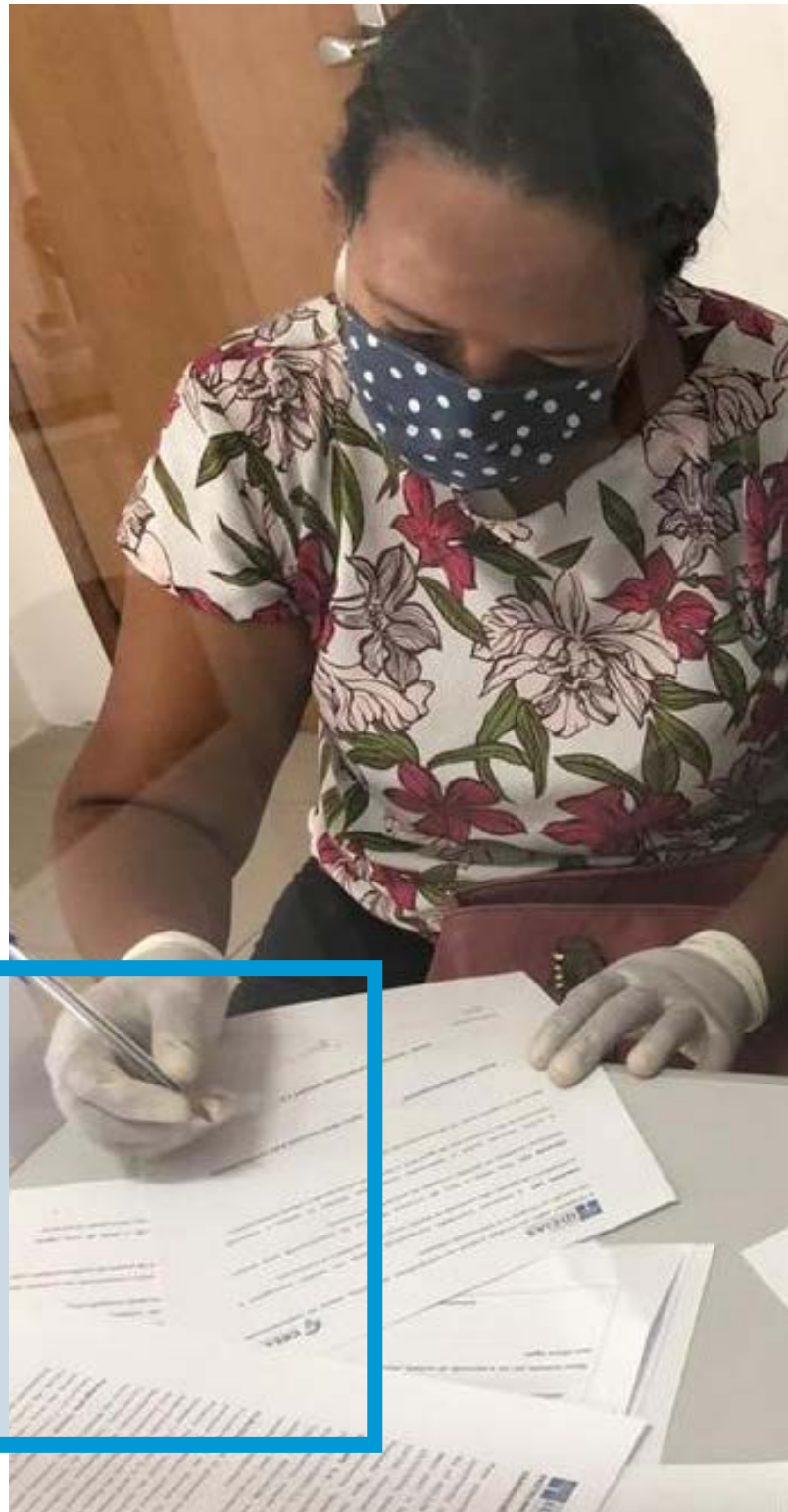
⁵ Ver <http://www.ifc.org/performancestandards>.

⁶ <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index-sp.html> e <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>.

⁷ Ver Padrão de Desempenho da IFC PSI, Parágrafo 29



Concesionaria Ruta del Cacao S.A.S



Reconhecimentos

AUTORES

Fiorella Pino Luna e Catherine Stevens.

COLABORADORES

Luiz Gabriel Todt de Azevedo, Angela Miller, Michelle Shayer, Milena Cafruni, Greg Lockard, Natalia Valencia e Romina Aramburu

DESIGN

Arteleria

1. Introdução e Objetivos

Relações fortalecidas entre empresas e comunidades são construídas com base na confiança mútua. O engajamento com as Comunidades Afetadas e outras partes interessadas — focado em aumentar uma compreensão mútua e em abordar questões de interesse de todas as partes — é essencial para construir a confiança como parte do desenho do projeto e do processo de desenvolvimento, bem como para a manutenção das operações. Sem ele, os projetos correm o risco, na melhor das hipóteses, de perder oportunidades de melhorar o desenho do projeto e a tomada de decisões, baseando-se no conhecimento, na compreensão e nas necessidades das comunidades locais e, na pior das hipóteses, de perder o apoio das pessoas afetadas, com as consequências que isso acarreta. O engajamento ajuda as comunidades a entender seus direitos e apoiar resultados de desenvolvimento sustentável. Para consegui-lo, o engajamento deve ser significativo e estar focado na comunidade.

Em 2020, a pandemia da COVID-19 impôs restrições significativas ao engajamento. Quando as técnicas de engajamento presencial não podem ser utilizadas, como é possível efetuar um engajamento significativo de modo a que os projetos continuem avançando? E existem circunstâncias em que a consulta significativa não pode ser realizada e os projetos ou processos devem ser temporariamente adiados?

O objetivo deste guia é apoiar os clientes do BID Invest na América Latina e o Caribe na tomada de decisões sobre como se engajar durante a pandemia da COVID-19, quando o engajamento presencial não é possível. Embora a orientação tenha sido desenvolvida especificamente em resposta à COVID-19, muitos dos métodos de consulta e engajamento ora descritos provavelmente serão também aplicáveis a futuras pandemias. Alguns dos métodos também são aplicáveis a outros tipos de crises, como os desastres naturais ou situações de segurança que reduzem a liberdade de circulação. De fato, a Seção 7 aborda especificamente a consulta e o engajamento virtuais durante este outro tipo de crises. Alguns dos métodos também podem ser úteis para continuar sendo usados ainda depois do fim da pandemia da COVID-19 (ou de outras crises), como parte do “novo normal”, como é descrito na Seção 9.

Este guia constitui um documento vivo que deve ser atualizado regularmente para aproveitar a experiência em rápido crescimento do engajamento virtual, as boas práticas internacionais e sua aplicação em projetos de desenvolvimento, bem como o mercado em constante evolução em matéria de tecnologias de consulta virtual.

A consulta é um requisito da Política de Sustentabilidade Ambiental e Social do BID Invest (2020)⁹ e de diversas leis nacionais na América Latina e no Caribe. A manutenção da saúde e da segurança dos trabalhadores também é uma das bases da política, que incorpora os Padrões de Desempenho da IFC.¹⁰ Dessa forma, a manutenção da saúde, tanto dos trabalhadores quanto da comunidade, também é uma condição para o financiamento do BID Invest e é fundamental para o engajamento durante a pandemia da COVID-19 e outras crises.

⁹Ver Política de Sustentabilidade Ambiental e Social do BID Invest (2020), Página 7: “Esse esforço de divulgação e envolvimento será compatível com a natureza dos riscos e impactos sociais e com a categoria de risco ambiental e social do projeto em conformidade com o PS 1 (Avaliação e Gestão de Riscos e Impactos Socioambientais).”

¹⁰Ver o PS 2 da IFC, Condições de Emprego e Trabalho, e o PS 4 da IFC, Saúde e Segurança da Comunidade.

Como utilizar este documento

A lista a seguir descreve como este guia é organizado.

- As Seções 2 e 3 são focadas no processo, projetado para produzir um plano de engajamento sólido e sustentável quando o engajamento presencial não é possível. Ele explica ao leitor o motivo pelo qual o engajamento comunitário deve ser adaptado, como adaptá-lo a um conjunto específico de circunstâncias e que necessidades devem ser levadas em consideração ao projetar uma nova abordagem.
- As Seções 4 e 5 revisam as ferramentas e técnicas disponíveis para o engajamento quando o engajamento presencial não é possível, bem como questões específicas em torno da consulta virtual e outras formas de engajamento. Pode ser utilizado como referência.
- As Seções 6 a 8 descrevem questões a serem consideradas ao adaptar mecanismos de queixas e reclamações, engajamento em diferentes tipos de crises e adaptação a um “novo normal” depois do fim da pandemia da COVID-19 ou outras crises.
- O Anexo 1 contém um conjunto de exemplos e ferramentas que podem ser usados para dar apoio ao projeto ou à adaptação de uma abordagem existente para consultas e engajamento.
- O Anexo 2 fornece uma lista indicativa de ferramentas de participação virtual atualmente disponíveis no mercado.

O guia contém dicas e exemplos ao longo de todo o documento. Todos os exemplos são baseados em casos reais em como empresas adaptaram o engajamento durante a COVID-19. Eles não representam necessariamente boas práticas em todas as circunstâncias, uma vez que foram projetados para um lugar específico e um conjunto de necessidades.

É aconselhado aos clientes que respeitem o processo de adaptação dos processos de consulta e engajamento apresentados nas Seções 2 e 3, e dos Mecanismos de Queixas e Reclamações na Seção 8, para cumprir com os requisitos de financiamento do BID Invest. As outras seções podem ser utilizadas como referência, conforme necessário.

2. Consulta e Engajamento Significativos quando o engajamento presencial não é possível.

2.1 O que é o Engajamento Significativo?

O engajamento significativo pode ajudar a construir confiança e a criar um senso de comunidade ao aumentar a compreensão mútua e ao abordar problemas de interesse e preocupação de todas as partes. Idealmente, isso é feito de maneira presencial e complementado por outros métodos. No entanto, a capacidade dos projetos e das Comunidades Afetadas de se comunicar é severamente impactada quando a capacidade de se locomover fisicamente é restrita por doenças, desastres ou questões de segurança.

Os 10 **princípios** (Quadro 1) e **elementos** (Quadro 2) do engajamento significativo são sempre os mesmos e se aplicam em todas as circunstâncias. Há 10 ações adicionais para o engajamento significativo quando o engajamento presencial não é possível (Quadro 3). Durante a pandemia da COVID-19, o contexto em que o engajamento teve lugar e os riscos associados com este tipo de comunicação mudam. Como resultado, enquanto o objetivo do engajamento — criar confiança e ganhar/manter uma licença social para operar — pode permanecer inalterado, os objetivos de curto prazo e as abordagens, ferramentas e técnicas empregados para atingir esses objetivos precisam ser adaptados. A maneira em que isso se traduz em um plano revisado para engajar as partes interessadas dependerá de variáveis tais como a natureza e a etapa do projeto, os riscos e o impacto da pandemia da COVID-19 e de outras crises das Comunidades Afetadas.



Quadro 1

10 PRINCÍPIOS DE ENGAJAMENTO SIGNIFICATIVO

1. Centrado na comunidade
2. Contínuo e iterativo
3. Equitativo e não discriminatório
4. Transparente
5. Baseado em informações anteriores
6. Respeitoso e livre de intimidação e coerção
7. Confidencial
8. Documentado e divulgado
9. Adaptado aos diferentes grupos de partes interessadas
10. Com prestação de contas

Adaptado de Consulta *significativa às partes interessadas*. BID Invest: Grupo de Trabalho Conjunto de IFI sobre Padrões Ambientais e Sociais.

Quadro 2

10 ELEMENTOS DE ENGAJAMENTO SIGNIFICATIVO

1. Identificação e análise das partes interessadas
2. Compreensão do contexto e do risco contextual
3. Identificação dos problemas
4. Planejamento do engajamento, incluindo ferramentas e técnicas, responsabilidades e prazos para os diferentes grupos
5. Informações prévias/divulgação
6. Inclusão de recomendações no desenho do projeto e na tomada de decisões
7. Documentação e feedback
8. Mecanismo de queixas e reclamações
9. Integração ao sistema de gestão de meio ambiente, saúde e segurança (ESHS)
10. Contínuo ao longo da vida do projeto

Adaptado de Consulta *significativa às partes interessadas*. BID Invest: Grupo de Trabalho Conjunto de IFI sobre Padrões Ambientais e Sociais.



Fiorella Pino Luna



Rutas del Este S.A

Quadro 3

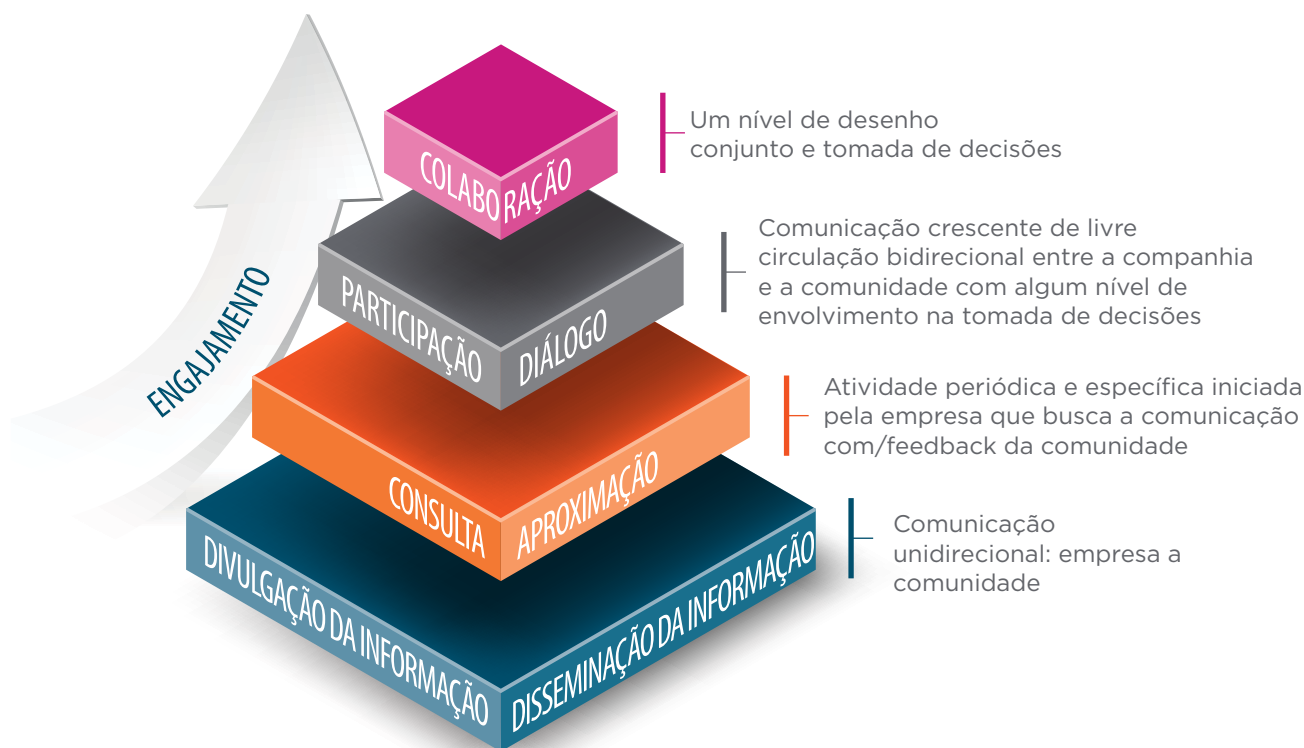
10 AÇÕES PARA UM ENGAJAMENTO SIGNIFICATIVO QUANDO A COMUNICAÇÃO PRESENCIAL NÃO É POSSÍVEL

- **Evitar todos os processos de engajamento que possam colocar em risco a saúde e a segurança dos trabalhadores, da comunidade ou de ambos** (por exemplo, que possam resultar na transmissão de doenças entre o projeto e a comunidade, ou dentro ou entre comunidades, ou em risco de segurança para os membros da comunidade).
- **Desenvolver protocolos baseados em riscos que controlem como funcionários e contratistas interagem com as comunidades locais** e treiná-los sobre como devem ser implementados.
- **Desenvolver uma abordagem revisada para o Engajamento das Partes Interessadas** que determine com quem, como, quando e sobre que entrar em um acordo (Figura 3).
- **Consultar a comunidade e socializar os protocolos** como parte de seu processo de engajamento revisado. Entender como a comunidade deseja se engajar, sobre que assuntos e seus problemas e limitações.
- **Demonstrar seu compromisso com a comunidade** com ações adequadas e específicas.
- **Manter as comunidades informadas** a respeito dos planos de engajamento e em relação com todas as mudanças de projetos ou operacionais (ver Seção 5).
- **Respeitar os problemas, as preocupações e as tensões enfrentados pelas autoridades, comunidades, indivíduos e famílias** enquanto lidam com a crise.
- **Revisar o Mecanismo de Queixas e Reclamações** para adequá-lo à pandemia/ crise (ver Seção 6).
- **Planejar o retorno ao normal ou a um novo normal** (ver Seção 8).
- **Cumprir com todas as regulamentações nacionais e locais**, que podem ter mudado.

2.2 Consulta x Engajamento

A consulta é um aspecto do engajamento (Figura 1) e um requisito de muitos dos projetos do BID Invest¹¹. Outros aspectos do engajamento, como a disseminação e a divulgação das informações, também são requisitos frequentes. As opções virtuais de consulta e outros aspectos do engajamento são discutidas com mais detalhes na Seção 4 (Ferramentas e técnicas de engajamento) e na Seção 5 (Realização de consultas virtuais e engajamento).

Figura 1
Hierarquia de engajamento



2.3 Desenvolvimento de um Novo Plano de Engajamento

O engajamento significativo é projetado para construir confiança. A construção da confiança normalmente requer um contato presencial. Como resultado, surge uma verdadeira interrogação sobre ser possível realizar um engajamento significativo em um contexto em que não houve nenhuma comunicação prévia com um projeto ou uma companhia. As seguintes são opções a serem consideradas para este cenário.

¹¹ Ver Política de Sustentabilidade Ambiental e Social do BID Invest (2020), Página 8: "divulgação e envolvimento será compatível com a natureza dos riscos e impactos sociais e com a categoria de risco ambiental e social do projeto em conformidade com o PSI (Avaliação e Gestão de Riscos e Impactos Socioambientais)"

1. O projeto e seu processo de engajamento associado deveriam ser adiados até que a pandemia for superada, a menos que exista uma razão convincente para avançar rapidamente, por exemplo, uma ligação direta entre o projeto e os resultados positivos para a pandemia.

2. Uma abordagem-padrão para o desenvolvimento de um plano de engajamento das partes interessadas deveria ser seguida, levando em consideração as restrições aos deslocamentos ou às consultas presenciais. Isso inclui a otimização do uso da literatura secundária e ferramentas virtuais como Google Earth para identificar potenciais partes interessadas, além de realizar reuniões virtuais com líderes comunitários e otimizar o uso de opções virtuais na escolha de abordagens, ferramentas e técnicas. Um esforço especial deve ser feito para a utilização de plataformas visuais para o engajamento, se as normas culturais e a penetração da tecnologia o permitirem.

- Considerar o uso de terceiras partes confiáveis nas quais a comunidade já tenha confiança, para apoiar o processo de desenvolvimento do relacionamento.
- Evitar o uso de drones para a identificação das partes interessadas ou para quaisquer outros propósitos, até que os relacionamentos estejam bem estabelecidos e verificar se as partes interessadas sabem, com antecedência, se eles devem ser utilizados.

Depois que a pandemia for superada, a abordagem, o mapa das partes interessadas e a análise precisarão ser revisados e talvez isso deva ser feito através um exercício presencial de observação direta. Há uma maior possibilidade de que as partes interessadas não tenham sido identificadas, não queiram ou não possam se engajar como em situações normais. Quando as condições voltarem ao normal, o foco deverá estar nas partes interessadas que não foram abordadas durante a pandemia e em começar a construir os tipos de relacionamentos que são mais facilmente forjados em forma presencial em toda a comunidade.



Celse – Central Elétrica de Sergipe S.A

Também pode ser possível desenvolver uma opção híbrida que inicie com o processo de engajamento de modo a que o projeto possa começar a avançar com um mínimo de engajamento possível, seguido por um processo de engajamento pleno, assim que a situação voltar ao normal.

3. Adaptação do Engajamento das Partes Interessadas

Relações fortes entre as empresas e as comunidades são baseadas na confiança. A construção da confiança demanda tempo e esforço e pode ser destruída em segundos. A confiança é debilitada durante uma pandemia, que aumenta o senso de isolamento, privação, incerteza, doença e morte, bem como a incapacidade daqueles que têm autoridade de agir de forma decisiva ou intervir de maneira efetiva. A construção e a manutenção da confiança da comunidade durante uma pandemia requerem que uma empresa demonstre que está preparada para tomar medidas decisivas para proteger tanto os trabalhadores quanto a comunidade dos impactos da pandemia. Durante a pandemia, esses impactos podem estar relacionados ao potencial da transmissão da doença (Figura 2), aos controles impostos pelo governo, às ações tomadas pela empresa e aos danos colaterais para a economia e o sistema educacional nos âmbitos locais ou nacional, bem como à própria doença.

Figura 2
Riscos da transmissão da doença entre os trabalhadores e a comunidade



A não adaptação do engajamento para responder às mudanças no projeto ou na operação, bem como aos riscos alterados e ao contexto operacional, de forma a manter os requerimentos exigidos pelo BID Invest para um engajamento significativo pode ser negativa para o desenvolvimento e a manutenção da confiança.

Quando o engajamento presencial não é possível, uma empresa deve lembrar o seguinte:

- A situação é normalmente dinâmica e a abordagem deve evoluir à medida que a situação o fizer, a fim de satisfazer as necessidades em constante mudança da empresa e da comunidade. Portanto, um plano de engajamento significativo nunca deve ser estático. Ele deve permanecer flexível e vivo.
- É possível que algumas das informações necessárias para desenvolver uma abordagem revisada e adequada não estejam disponíveis. É preciso absorver as novas informações à medida que se tornem disponíveis, bem como adaptar o plano em forma permanente.
- Talvez não seja possível atingir todas as partes interessadas igualmente, dadas as circunstâncias. Os riscos associados devem ser ponderados e a maneira de remediar a situação deve ser planejada o mais rápido possível assim que as condições voltarem ao normal.
- É preciso alocar recursos apropriados.

Para manter um engajamento significativo com as partes interessadas, o engajamento pode ser adaptado utilizando um processo de quatro passos (Figuras 3 e 4). Isso requererá a participação de diferentes equipes dentro da empresa e novos planos de engajamento que deverão ser integrados ao sistema de gestão da companhia depois de realizar a revisão dos recursos, dos prazos, das funções e das responsabilidades.

Ao adaptar o plano de engajamento das partes interessadas de uma empresa devido à pandemia COVID-19 ou outras crises, é importante considerar o seguinte como ações iniciais:

- Interromper imediatamente todo o engajamento que possa resultar na transmissão da doença.
- Permitir que a comunidade saiba que o engajamento presencial cessou devido a questões de segurança e que continuará, tanto quanto possível, assim que houver um plano alternativo em vigor que mantenha os membros da comunidade seguros, e dentro de um número “x” de dias. É preciso ouvir as preocupações deles.
- Utilizar imediatamente os meios disponíveis, como telefonemas, reuniões virtuais com líderes comunitários, mensagens de texto, multiplicadores de terceiras partes/da comunidade confiáveis, avisos em escritórios físicos ou cartazes para fornecer informações sobre o que está acontecendo e como entrar em contato com a empresa até novo aviso.

Figura 3
Processo de revisão do engajamento das partes interessadas

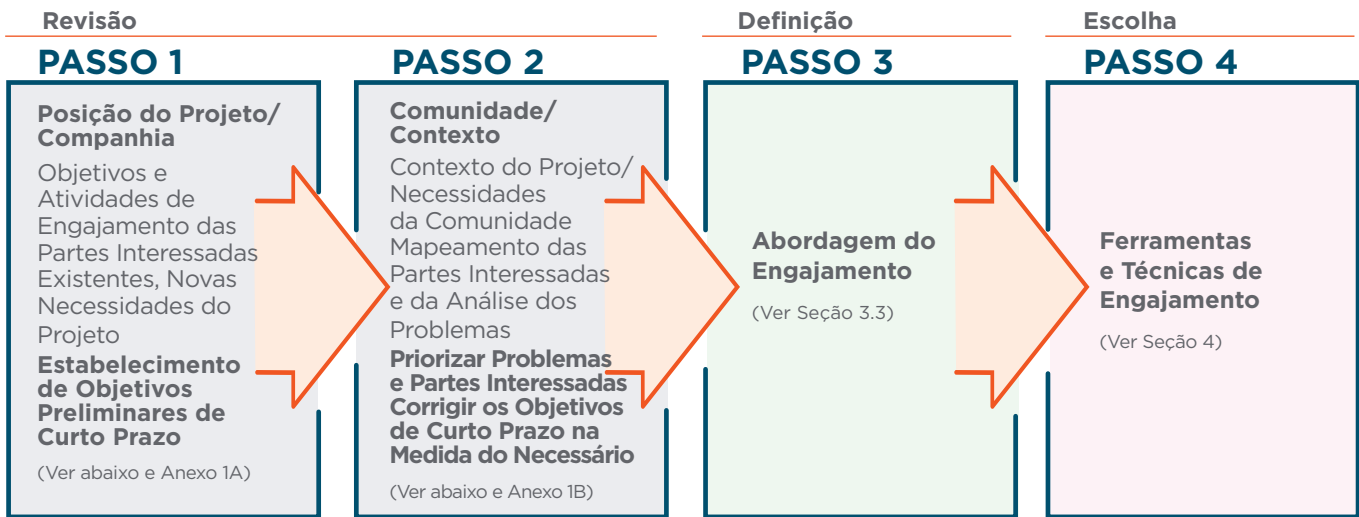
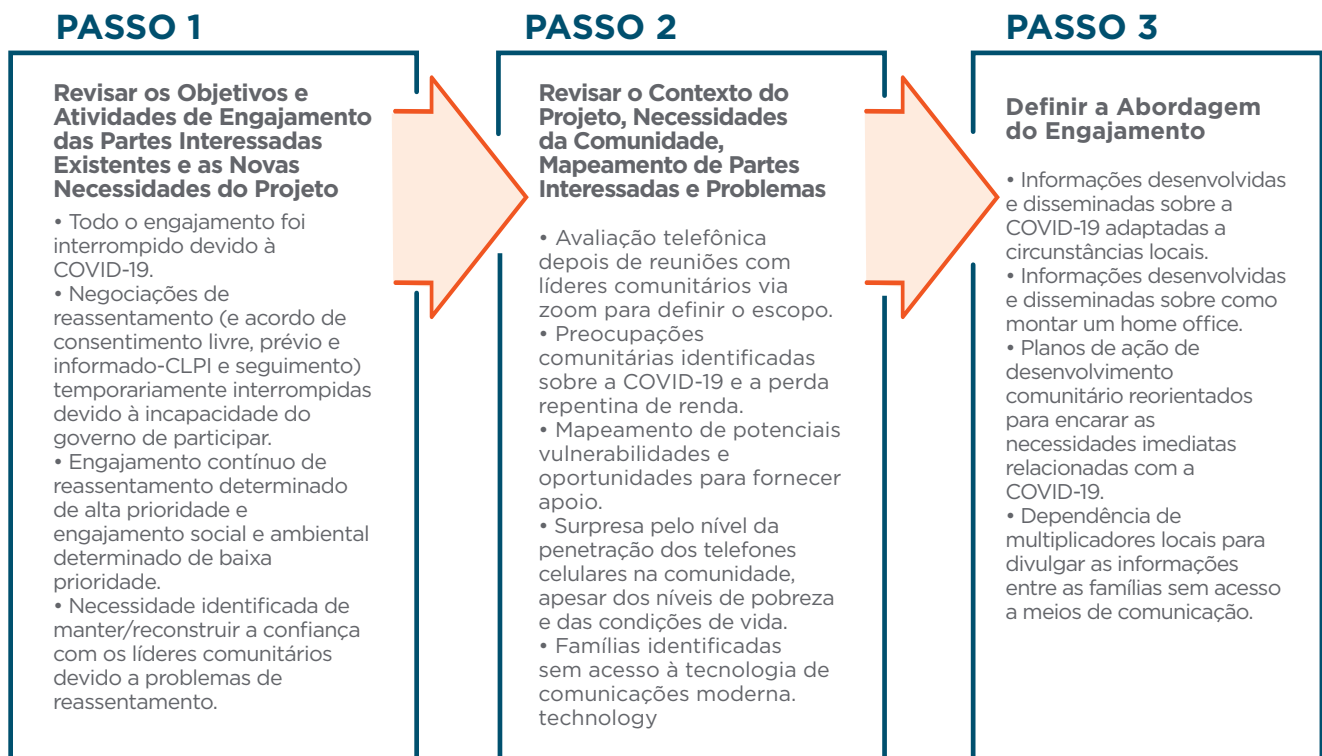


Figura 4
Exemplo da experiência de uma companhia que aplica o processo de revisão do engajamento das partes interessadas



Outros assuntos/questões pendentes

- Engajamento posposto com as comunidades tradicionais não envolvidas no reassentamento devido ao alto risco de obter resultados pobres, caso se transmitisse a doença
- Engajamento posposto em todos os assuntos de baixa prioridade no clima atual
- O Mecanismo de Queixas e Reclamações não exigiram uma correção conforme já tinha sido considerado apropriado para a COVID-19
- Opções consideradas para retomar outras prioridades de engajamento, depois de voltar ao novo normal

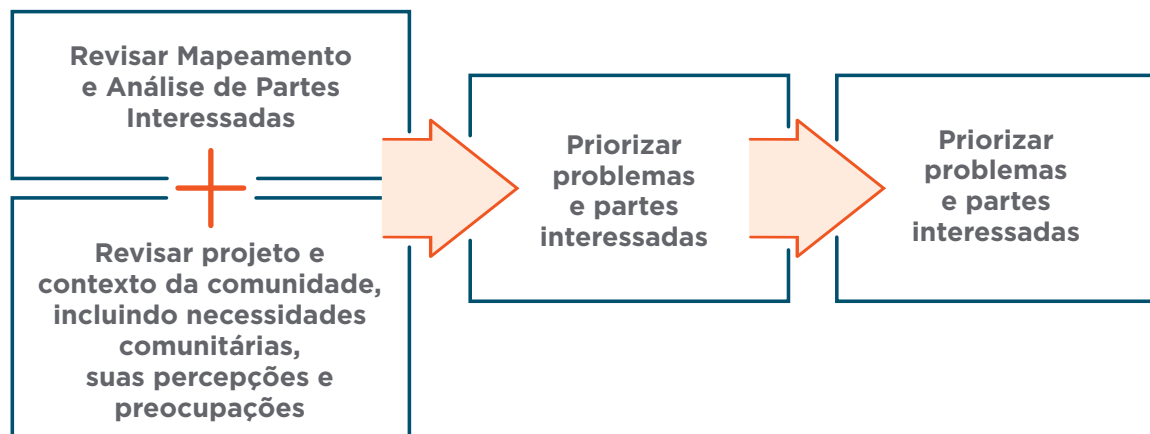
3.1 Passo 1: Revisar a Posição do Projeto/da Companhia

O **Passo 1** na revisão do engajamento da parte interessada é identificar as necessidades de engajamento da empresa e estabelecer objetivos de engajamento preliminares novos e de curto prazo adequados, que podem ter mudado. Os fatores a serem levados em consideração na aplicação do Passo 1 incluem o seguinte:

- A etapa, natureza e escala do projeto ou operação
- Os riscos associados a esse projeto ou operação, como riscos financeiros, operacionais ou reputacionais, incluindo:
 - Um processo interrompido ou incapacidade de operar.
 - Risco de doença dentro da força de trabalho ou risco de transmissão da doença entre as partes interessadas, incluindo trabalhadores, fornecedores, contratistas, empresas locais e membros da comunidade.
- Os seguintes dois tipos de engajamento:
 - Engajamento relacionado a questões prévias à pandemia, como engajamento existente e contínuo ou engajamento que está planejado e prestes a começar (deve ser continuado, adaptado ou adiado?); e
 - Novos engajamentos relacionados à pandemia (há novas necessidades de engajamento decorrentes da pandemia?)

The Step 1 process is outlined in Figure 5. Supporting tools and examples can be found in Annex 1A.

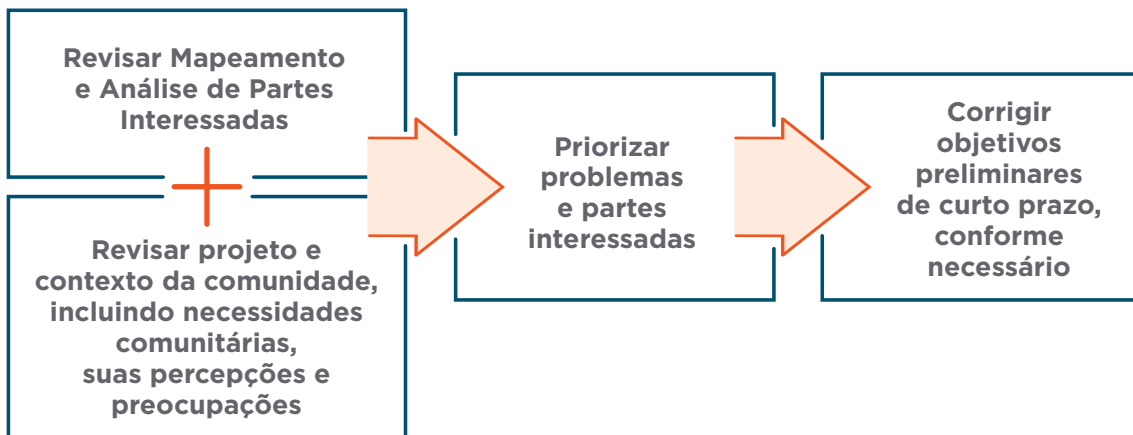
Figura 5
Passo 1 - Revisar Posição do Projeto/Empresa



3.2 Passo 2: Revisar Comunidade/Contexto

O objetivo do **Passo 2** é entender o novo projeto/contexto operacional para construir um quadro de situação o mais preciso possível do contexto social do projeto/operação e as partes interessadas, e como isso poderia ter mudado como resultado da pandemia. O processo é apresentado na Figura 6. Ferramentas de apoio e exemplos podem ser encontrados no Anexo 1B.

Figura 6
Passo 2 - Revisar Comunidade/Contexto



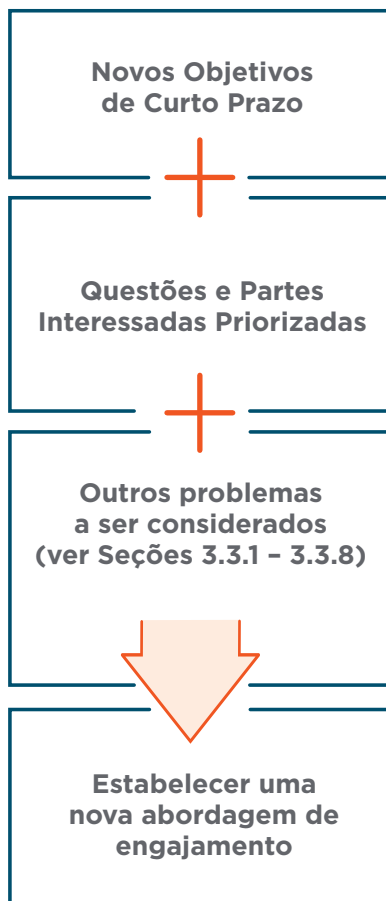
Fiorella Pino Luna

3.3 Passo 3: Definir a Abordagem do Engajamento

3.3.1 O Processo

O objetivo do **Passo 3** é definir a abordagem revisada do engajamento para o engajamento baseado nos novos objetivos e contexto. O processo é apresentado na Figura 7. O projeto ou operação deve garantir que a abordagem projetada demonstre o compromisso da companhia perante a comunidade, como apropriado para a natureza e escala do projeto ou operação.

Figura 7
Passo 3 – Definir a abordagem do engajamento



Em circunstâncias normais, há um conjunto típico de atividades de engajamento requeridas de acordo com a etapa de desenvolvimento do projeto (Tabela 1). O nível da complexidade do engajamento é determinado pela natureza, escala e os riscos associados ao projeto ou operação.



Fiorella Pino Luna

Tabela 1: Atividades de engajamento típicas e adaptadas

Etapa do projeto / nível de risco	Atividades de engajamento típicas de acordo com a natureza e a escala do projeto e o risco do projeto	Medidas típicas que podem ser requeridas para satisfazer os novos objetivos de engajamento de curto prazo
Desenho e desenvolvimento / projeto ou operação de baixo risco	Estudos para o licenciamento, AIAS em diversos formatos, consultas, CLPI, oficinas de riscos e impactos, estudos complementares.	Medidas para manter a saúde, a segurança e a proteção dos trabalhadores e comunidades locais.
Construção / projeto ou operação de risco médio	Informações e consultas relacionadas aos planos de construção, reassentamento em curso, clareza das funções e responsabilidades entre a companhia, contratistas e subcontratistas, o estabelecimento de processos de compra com empresas locais, gestão das reclamações, aquisição de terras, negociações, treinamento, desenvolvimento da força de trabalho local, acordos sobre projetos de desenvolvimento, monitoramento participativo.	Como acima, mais medidas adicionais para gerenciar e mitigar impactos sobre a comunidade local/empresas e infraestrutura locais, tais como serviços sanitários resultantes das ações e atividades das empresas.
Operações / projeto ou operação de alto risco	Manutenção de relacionamentos, programas de desenvolvimento comunitário, gerenciamento de reclamações, bem como potencial para expansões ou desenvolvimentos contínuos, incluindo AIAS (avaliação de impacto ambiental e social), RAP (plano de ação de reassentamento).	Como acima, mais medidas adicionais para dar apoio à comunidade através da pandemia, tais como a reorientação de programas de investimento social para atender às necessidades imediatas das comunidades locais para lidar com a pandemia através de atividades como doação de máscaras, EPI e ventiladores para hospitais locais.

Durante a pandemia há uma correlação semelhante entre a natureza e a etapa do desenvolvimento do projeto, o nível de risco e a abordagem ao engajamento. Em linhas gerais, um projeto durante o desenho e o desenvolvimento precisará considerar a implementação dos mesmos tipos de medidas como um projeto ou operação de baixo risco¹².

A Tabela 2 fornece exemplos de como as diferentes companhias têm abordado o engajamento de acordo com a etapa do desenvolvimento do projeto e o nível de risco.

Tabela 2: Exemplos de abordagens de engajamento adotadas durante a COVID-19

Etapa/natureza do projeto e/ou nível de risco	Exemplos de abordagens de engajamento adotadas por diferentes companhias durante a pandemia da COVID-19
Etapa de desenho e desenvolvimento ou projetos/operações pequenos de baixo risco	<ul style="list-style-type: none">• Protocolos para interação trabalhador/comunidade, acordados com os líderes comunitários e socializados (virtualmente) com a comunidade.• Contato telefônico com as comunidades, líderes e autoridades locais sobre questões diretamente relacionadas a mudanças nos cronogramas de construção/requisitos operacionais/cronogramas de trabalho interrompidos.• Contato com as comunidades, líderes e autoridades locais sobre questões diretamente relacionadas a mudanças nos cronogramas de construção/requisitos operacionais/cronogramas de trabalho interrompidos.• Orientação contratualmente vinculativa para contratistas e subcontratistas em conformidade com os protocolos da empresa, incluindo a criação de capacidade para os trabalhadores sobre os protocolos da COVID-19, e com instruções específicas para as relações com a comunidade e os contratistas sobre opções de comunicação com comunidades impactadas.• Engajamento virtual em relação com um programa de reassentamento paralisado e informações sobre como e quando ele continuará.• Entrega de alimentos a trabalhadores com medidas de controle sanitário adequadas para reduzir o contato comunitário fora da família direta e para evitar que os marinheiros que chegam aos portos saiam dos limites portuários.• Instalações para alojamento in situ dos trabalhadores agrícolas migrantes, incluindo testes no local de trabalho e transporte para os locais de trabalho.• Estabelecimento de uma linha telefônica gratuita para permitir que a comunidade se comunique.• Informações aos trabalhadores sobre como prevenir a transmissão às famílias.

¹² O nível de risco descrito inclui os riscos associados ao contexto do projeto.

Tabela 2: Exemplos de abordagens de engajamento adotadas durante a COVID-19

<p>Construções complexas ou projetos/operações de médio risco</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento de uma comissão de liderança dentro da comunidade para dar apoio às atividades de engajamento, indicando multiplicadores para disseminar os materiais e as informações às famílias sem acesso digital. • Fornecimento de apoio de planejamento empresarial alternativo para pequenas empresas que normalmente oferecem refeições e lanches para a força de trabalho dentro do prédio da empresa através de uma feira virtual. • • Rastreamento constante do nível de infecção entre os trabalhadores e na comunidade e comunicação de forma transparente para apoiar a credibilidade e ajudar a manter a calma. • • Fornecimento às autoridades locais e às comunidades de informações sobre como os trabalhadores devem manter-se temporariamente afastados dos locais de trabalho e permanecer nas comunidades, testando todos eles e garantindo que eles estejam saudáveis durante a licença. • • Interrupção temporária do plano estratégico das relações com a comunidade, incluindo educação, turismo e programas de desenvolvimento econômico para proporcionar alívio imediato da COVID-19 às famílias com a intenção de recomeçar quando as condições o permitirem. • • Modificação dos programas de desenvolvimento comunitário para permitir que eles continuem com segurança e reconhecer as limitações dos participantes comunitários durante a pandemia. • • Manutenção dos oficiais de ligação comunitários (CLOs) previamente adscritos a comunidades onde moram, com permissão prévia da autoridade local para circular livremente com precauções de distanciamento social.
<p>Operações grandes, complexas ou de alto risco</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento de apoio adicional às famílias reassentadas sobre como ter acesso a assistência pública adicional. • Fornecimento de informações médicas às comunidades, incluindo equipe médica para explicar os detalhes da transmissão e de como manter-se seguros. • Cancelamento de grandes celebrações para o resto do ano e consideração de realocação de orçamento para outras atividades de apoio à comunidade. • Criação de capacidade para as comunidades locais no uso de tecnologia, incluindo suporte para baixar e usar software relevante. • Manutenção do contato com pescadores através da associação de pescadores, famílias reassentadas e outras partes interessadas por telefone e WhatsApp para antecipar as questões emergentes.

Alguns projetos confiam em “manter-se abertos” para engajar-se com as partes interessadas que os abordam para discutir questões de interesse ou preocupações. Suas portas estão abertas e a disponibilidade anunciada, mas o alcance é limitado ou não está associado. Essa abordagem do engajamento não é significativa ou recomendada e, durante uma pandemia, será ainda menos efetiva, o qual acarretará um risco que não pode ser manejado. As empresas precisam comprometer-se proativamente com as partes interessadas, entrando em contato com elas para iniciar e manter o diálogo

3.3.2 Abordagens de Engajamento em Situações de Baixo Risco

Se o contexto do projeto, o risco de transmissão da doença e os riscos associados a um engajamento com resultados pobres forem avaliados como baixos, pode ser possível fazer adaptações mínimas a abordagens de engajamento atuais. No entanto, os protocolos para reduzir o risco de transmissão ainda devem ser desenvolvidos, na maioria das circunstâncias, e socializados com as partes interessadas. Os projetos e as operações devem considerar o fornecimento de EPI para seu uso durante as atividades de engajamento das partes interessadas e a criação de capacidade sobre higiene básica e prevenção da doença durante estas atividades. Os projetos e as operações devem estar cientes dos seguintes problemas potenciais:

- Informações incompletas fornecidas pelo governo ou a mídia, que acarretam uma baixa percepção do risco.
- Aparecimento silencioso da doença e transmissão entre a comunidade e os trabalhadores antes da detecção (portadores assintomáticos, longo período de incubação, superportadores, baixa capacidade de reconhecimento, falta de testes efetivos).
- Alta vulnerabilidade de indivíduos ou grupos de partes interessadas dentro das comunidades.
- Necessidade potencial de alterar o perfil de risco e os protocolos para a interação trabalhador/comunidade em cima da hora.



3.3.3 Engajamento Atrasado/Adiado

Existem várias razões pelas quais o engajamento pode precisar ser demorado ou adiado durante uma pandemia, inclusive quando uma companhia declara força maior devido a problemas além do seu controle. Veja os exemplos a seguir:

- O governo impôs o confinamento e a companhia não pode operar.
- O governo proibiu temporariamente as comunicações com a comunidade (por exemplo, com as comunidades indígenas, devido a riscos sanitários, ou com uma ou mais comunidades devido a uma situação de segurança).
- Dependência do governo ou um terceiro para as negociações relacionadas com o reassentamento em curso ou com um processo de aquisição de terras, e eles não podem operar.
- Os riscos da transmissão da doença e de resultados inaceitáveis são muito altos.

Se este for o caso, o projeto ou a operação deveriam continuar para monitorar a situação. Quando há relações ou processos existentes em andamento, deveria ser necessário comunicar-se com a comunidade usando meios virtuais para assegurar a seus membros que a situação está sendo monitorada e que as atividades serão retomadas, assim que a situação mudar. Isso deveria ser feito sem arriscar a saúde da empresa ou da comunidade, e sem elevar o risco de responsabilidade legal.

Se houver incerteza sobre se a empresa deveria adiar o processo ou não — por exemplo, a coleta de dados de linha de base ou uma consulta devido ao risco — o projeto ou operação deveria considerar a utilização do processo apresentado na Figura 8 para auxiliar na tomada de decisões.

O CLPI (consentimento livre, prévio e informado) se aplica especificamente aos Povos Indígenas. Dada a sensibilidade da comunicação com os Povos Indígenas durante uma pandemia, devido à sua suscetibilidade a doenças não nativas e ao nível intensivo de consulta necessário para alcançar o CLPI, é improvável que o CLPI possa ser conseguido durante uma pandemia.

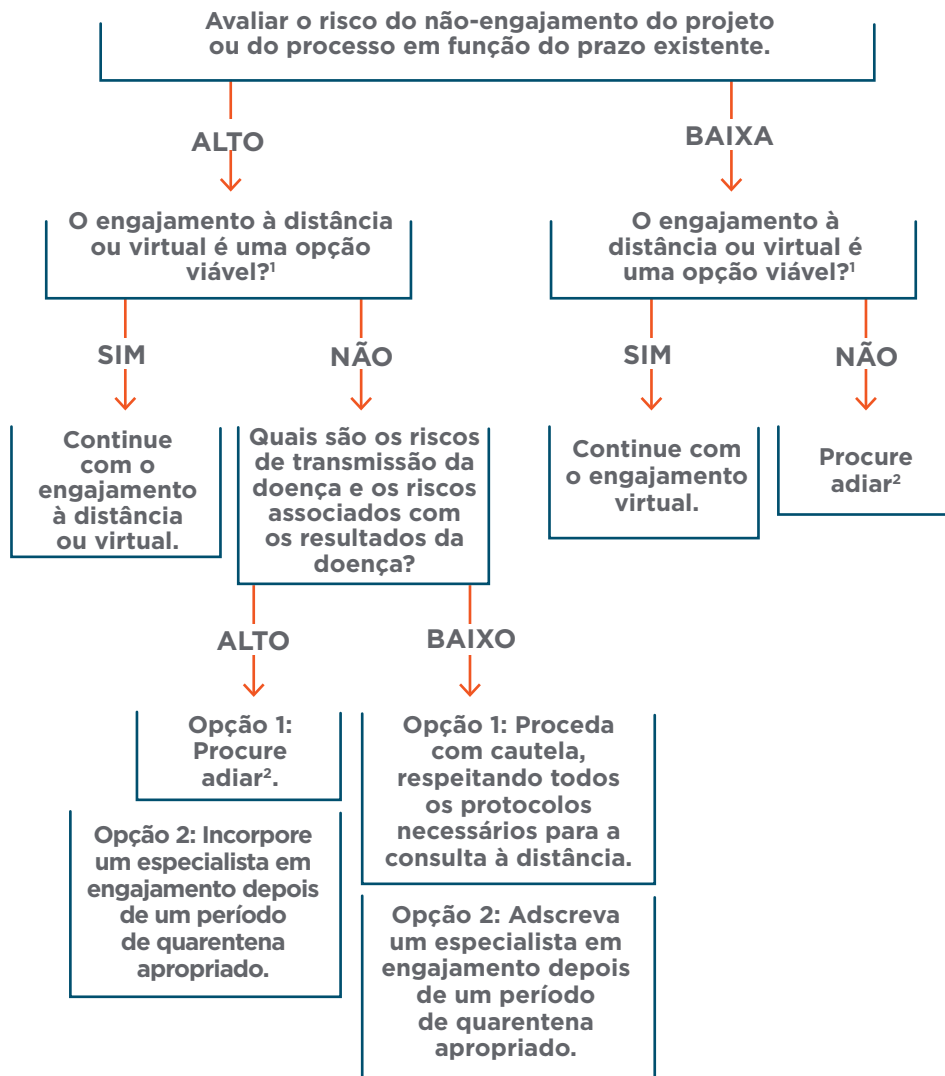
Em termos de riscos associados com a interrupção ou desaceleração das atividades de engajamento em curso: na maioria dos casos, quanto mais precoce o ciclo do projeto, mais o engajamento será orientado pelas regulamentações, mais novas serão as relações com os membros da comunidade e menores os impactos do projeto. Neste ponto, a comunidade pode ser menos sensível a mudanças, de modo a que o risco de

SATISFAZER OS REQUISITOS LEGAIS E REGULATÓRIOS

Quando em função de um acordo, de um contrato ou como parte de um requisito regulatório uma consulta deve apresentar uma proposta de modificação ou adiamento, isso deve ser feito diretamente com a parte/autoridade relevante. Os requisitos legais e regulatórios devem ser sempre cumpridos.

desacelerar ou interromper um processo de engajamento ou licenciamento vinculado com as relações comunitárias até a pandemia ser superada pode ser menor. No entanto, pode haver outros riscos empresariais associados a uma demora ligada a contratos ou acordos existentes e, se a comunidade estiver ciente de grandes impactos potenciais associados a um projeto proposto, as emoções já podem estar exacerbadas. Geralmente, é mais difícil transferir um projeto presencial para uma plataforma virtual quando as relações com as partes interessadas estão menos desenvolvidas. Em contrapartida, quanto mais tempo a relação estiver em vigor, mais fácil será, geralmente, trabalhar com a comunidade para transferir o engajamento para uma plataforma virtual, se as condições técnicas o permitirem.

Figura 8
Árvore de decisão Go/No Go



⁽¹⁾ Observe as limitações da comunicação virtual como um substituto completo da comunicação presencial e a necessidade de fazer um acompanhamento baseado na observação direta presencial em uma data posterior em muitos casos.

⁽²⁾ Aproxime-se de todas as partes nos casos em que a omissão de comunicação teria como resultado uma violação do acordo, o contrato ou os requerimentos regulatórios para assegurar o acordo. Além disso, se possível, sem colocar à comunidade em risco de forma alguma, comunique-lhe o adiamento.

3.3.4 Trabalho com Terceiros para dar Apoio ao Engajamento

Quando uma empresa não consegue ter acesso à comunidade, é possível que trabalhe através de um terceiro de confiança, incluindo governo, mídia, grupos da sociedade civil, facilitadores profissionais de terceiros ou conselhos representativos, conselhos comunitários, líderes comunitários, escolas ou outros indivíduos confiáveis. Identificar e trabalhar através de terceiros requer a confiança que foi estabelecida através de canais de comunicação abertos e a experiência de “boa fé” por parte de todos os intervenientes. Será mais fácil se essas relações foram estabelecidas antes da pandemia. No entanto, as circunstâncias excepcionais muitas vezes exigem abordagens excepcionais, e pode haver opções que valha a pena investigar e que não foram consideradas necessárias anteriormente. Suficiente tempo e recursos devem ser dedicados ao estabelecimento de uma forte relação de trabalho para apoiar o sucesso.

Durante uma pandemia, um novo conjunto de partes interessadas pode estar disponível para o projeto. Por exemplo, durante uma emergência sanitária, as autoridades sanitárias locais, regionais e nacionais podem estar dispostas a:

- Aliar-se para planejar e preparar medidas preventivas.
- Compartilhar seus canais de comunicação com a empresa e as comunidades.
- Fornecer conselhos sobre diferentes abordagens de engajamento, dada a sua compreensão do contexto e o estresse e as tensões enfrentadas por grupos ou indivíduos específicos.
- Fornecer assessoramento especializado na redação de protocolos para as interações empresa/comunidade.
- Atuar como uma terceira parte para comunicar mensagens relacionados com a saúde de maneira mais efetiva.

Quando os programas já foram desenvolvidos com terceiras partes ou para serem entregues por terceiras partes antes da pandemia, pode ser possível adaptar ou ampliar esses programas para satisfazer necessidades imediatas (Exemplo 1).

Os desafios de trabalhar por meio de terceiros podem incluir:

- Incapacidade da empresa de estabelecer relações diretas com as partes interessadas.
- Falha da terceira parte em manter o foco na mensagem.
- Ir além dos objetivos do projeto.
- Abalar ativamente a relação.

Isso pode ser abordado através de um engajamento de acompanhamento depois que a pandemia for superada, e quando um monitoramento cuidadoso for possível.

EXEMPLO 1 ENVOLVIMENTO DE TERCEIRAS PARTES

Uma companhia tinha um programa sanitário público em andamento, como parte de seu plano de investimento comunitário, e trabalhava em estreita colaboração com instituições sanitárias locais e com os trabalhadores de saúde das Comunidades Afetadas. Durante a pandemia, isso foi adaptado para adicionar foco sobre o controle dos problemas respiratórios. Todos os trabalhadores sanitários locais receberam treinamento sobre COVID-19 via telefone e WhatsApp. Como o fornecedor do programa sanitário era uma universidade respeitada, eles manifestaram sua confiança, e o programa foi bem recebido tanto pelos trabalhadores sanitários quanto pelas comunidades.

EXEMPLO 2 ENGAJAMENTO COM GRUPOS QUE NÃO PODEM OU NÃO QUEREM USAR TECNOLOGIAS VIRTUAIS

Estes exemplos mostram diferentes iniciativas implementadas por projetos de infraestrutura na etapa de construção na América Latina e no Caribe, a fim de comprometer as partes interessadas que não queriam ou não podiam usar tecnologias virtuais.

- Para levar adiante um processo de consulta formal, os membros da comunidade foram convidados a participar de uma feira em pequenos grupos, com medidas adequadas de distanciamento social, de acordo com as diretrizes da autoridade local.
- Reuniões domiciliares foram mantidas com famílias individuais, sempre ao ar livre e implementando diretrizes adequadas de distanciamento social e outras medidas de acordo com as autoridades locais.
- Os indivíduos previamente adscritos às comunidades locais sem infecção conhecida e com o acordo das autoridades puderam, após um período de quarentena, deslocar-se livremente enquanto tomavam precauções adequadas, incluindo o uso de EPI.
- Reuniões realizadas com até cinco pessoas em áreas rurais, ao ar livre e com pelo menos 12 pés de distância para reduzir ainda mais o risco de infecção.



Fiorella Pino Luna

3.3.5 Superação das Barreiras ao Acesso

As organizações devem ter cuidado ao supor que compreendem as barreiras ao acesso, ou acesso digital, antes de escolher as abordagens de engajamento. O projeto ou a operação devem fazer uma pesquisa utilizando uma ferramenta social de diagnóstico ou outra semelhante (Anexo 1, Quadro A6). Durante uma pandemia, as barreiras ao acesso podem mudar. Uma comunidade empobrecida, que vive na informalidade em bairros periféricos, prestes a ser reassentada, pode ter 90% de acesso à telefonia celular. Uma comunidade, cujos líderes estão dispostos a se engajar virtualmente, pode não estar disposta a fazer a mesma coisa, apesar de contar com tecnologia disponível.

Compreender e encarar as barreiras é produtivo para a empresa e para a comunidade, tanto no curto quanto no longo prazo. As comunidades com pouca experiência em tecnologia podem responder bem à criação de capacidade no uso de dispositivos e ferramentas simples, através do treinamento por parte de capacitadores, utilizando plataformas virtuais (Exemplo 3). Os projetos e as operações deveriam considerar o seguinte:

- Onde os custos das comunicações — como os planos de telefonia celular e dados — forem um problema, as empresas podem organizar a cobrança das faturas, considerar o pagamento de serviços de dados às comunidades por um período específico, fornecer gratuitamente pontos de acesso à internet sem fio, oferecer ligações gratuitas para comunicações diretas com a empresa ou identificar e usar serviços de mensagens de texto/ligações gratuitas (por exemplo, WhatsApp).
- Identificar canais de comunicação existentes que possam estar disponíveis para um uso mais amplo (cívico, comercial, comunitário, local, regional) especialmente qualquer um já existente no âmbito comunitário.
- Determinar se há infraestrutura da empresa existente ou serviços disponíveis, que poderiam ser aproveitados para uso comunitário durante a pandemia.
- Procurar meios de comunicação gratuitos existentes com grande penetração. Descobrir como a maioria das pessoas recebe suas notícias. A TV comunitária e o rádio são muitas vezes boas opções, assim como as mensagens baseadas na internet (por exemplo, WhatsApp, Facebook Messenger). Usar alto-falantes para fazer anúncios.
- As comunidades com experiência em tecnologia, nas quais a infraestrutura em matéria de comunicações e energia foi abalada, podem responder bem à consulta através das redes sociais ou das plataformas de consulta virtuais, facilitadas pelo fornecimento de estações de carregamento movidas a energia solar ou os pontos de acesso à internet sem fio.
- Negociações com o fornecedor de telefonia celular podem ser úteis para conseguir que seja instalada infraestrutura onde as pessoas geralmente possuem telefones, mas não contam com serviço de dados confiáveis ou eles são irregulares.



Shutterstock

EXEMPLO 3 CRIAÇÃO DE CAPACIDADES TECNOLÓGICAS NA COMUNIDADE

Projetos de infraestrutura na América Latina e no Caribe treinam os líderes das comunidades nas seguintes atividades para aprimorar seu processo de engajamento virtual.

- Como fazer um telefonema
- Como enviar um correio eletrônico
- Como usar o WhatsApp
- Fornecimento temporário de telefones/tablets para multiplicadores-chave e criação de capacidade para usá-los
- Suporte ao download de software para reuniões virtuais e criação de capacidade para usá-lo
- Realização de diagnóstico do uso da tecnologia no campo para identificar formas de melhorar a comunicação

3.3.6 Engajamento com Grupos Vulneráveis

Recrutar as pessoas certas é fundamental para legitimar o processo de engajamento. Isso incluirá os líderes comunitários ou idosos com autoridade em comunidades mais tradicionais. Porém, sem a inclusão dos grupos vulneráveis, os resultados serão incompletos. Veja, a seguir, alguns dos grupos que podem ter mais dificuldade em se adaptar ao engajamento virtual:

- Pessoas que não estão culturalmente familiarizadas com a tecnologia
- Pessoas com medo de câmeras e fotos de si mesmas
- Pessoas com tendência a não falar em grandes reuniões
- Pessoas cegas e/ou com hipoacusia
- Pessoas analfabetas
- Trabalhadores migrantes ou sazonais
- Pessoas com deficiência
- Jovens e idosos
- Mulheres e grupos LGBTQ
- Povos indígenas / Comunidades tradicionais

Alguns processos de consulta virtual bem-sucedidos têm mostrado maior empoderamento em grupos vulneráveis, incluindo mulheres e grupos LGBTQ, pessoas com deficiência, jovens e idosos que estão melhor capacitados para comunicar suas ideias e mensagens em um fórum virtual, onde as estruturas de poder tradicionais não estão presentes e/ou a identidade pode permanecer oculta. Passar das reuniões públicas e os grupos focais para conversas telefônicas individuais também pode ser empoderador para alguns grupos. Abordar grupos ou indivíduos através dos líderes comunitários ou outros terceiros de confiança pode ser uma opção. Por outro lado, indivíduos vulneráveis que não se sentem à vontade com a tecnologia ou que não confiam em seus líderes comunitários podem ser mais relutantes a compartilhar suas opiniões de forma virtual, especialmente se têm medo das represálias. Neste caso, um acompanhamento presencial, quando for seguro fazê-lo, será fundamental para garantir que essas vozes sejam ouvidas. Fornecer plataformas com opções para o anonimato total dos participantes é útil.

DICAS PARA O ENGAJAMENTO PRESENCIAL COM DISTANCIAMENTO SOCIAL

- Práticas culturais: planeje com antecedência como superar práticas culturalmente aceitas, tais como considerar ofensivo a falta do aperto de mãos.
- Crianças: esteja atento perante a dificuldade de manter a distância social com as crianças.
- Reuniões múltiplas: considere como decidir quem convidar para que reuniões, se a solução para evitar grandes reuniões é organizar várias reuniões menores.

Os problemas que podem reduzir a capacidade dos grupos vulneráveis para seu engajamento durante uma pandemia podem incluir:

- Distanciamento temporário entre as pessoas com deficiência e seus cuidadores.
- Aumento das pressões sobre as mulheres em casa.
- Aumento da violência contra doentes ou qualquer grupo percebido como “diferente”.

O potencial de que estes problemas estejam presentes em uma comunidade deve ser explorado como parte do processo de revisão contextual (Anexo 1B).

Povos Indígenas, afrodescendentes e outras comunidades tradicionais com modos de vida de subsistência, com frequência são

considerados especialmente vulneráveis a doenças não nativas, como a COVID-19, com potencial de resultados pobres perante a doença. Se o engajamento virtual não for possível, mas continuar com o engajamento for considerado essencial, algumas das seguintes abordagens podem ser levadas em conta:

- Trabalhar através de organizações representativas.
- Fornecer tecnologia de comunicação relevante e localmente apropriada e treinamento para um ou mais membros da comunidade para usá-la, implementando medidas para evitar perturbar o equilíbrio de poderes dentro da comunidade, bem como uma transmissão inadvertida da doença durante a transferência para a tecnologia¹³.
- Trabalhar através de um terceiro de confiança onde tal logística seja uma prática aceita e estabelecida com antecedência

¹³Esta abordagem pode ser apropriada para garantir a continuação de um processo no qual o tempo é crítico.

Em algumas jurisdições, qualquer contato com os Povos Indígenas além do puramente virtual pode exigir a autorização por parte da autoridade pública pertinente ou entidade competente responsável pela salvaguarda da saúde dos povos indígenas.

3.3.7 Reassentamento e Aquisição de Terras

Há aspectos do reassentamento que requerem o contato presencial e, portanto, não podem ser efetuados de forma virtual. Entre eles se contam os censos e os inventários de ativos. Tais processos podem ser planejados e iniciados usando tecnologias remotas, mas precisarão ser verificados pessoalmente, assim que a situação voltar ao normal, e podem precisar ser revistos, se as circunstâncias locais mudarem significativamente durante a pandemia.

A emissão de notificação formal sobre um reassentamento proposto, incluindo uma data-limite, pode não ser possível durante uma pandemia, mas uma empresa pode julgar que os riscos associados à demora seriam maiores se houver perigo de afluxo maciço para uma área onde as pessoas estejam buscando indenização. A abordagem escolhida dependerá



EXEMPLO 4 OPÇÕES PARA O ENGAJAMENTO COM ANALFABETOS SEM ACESSO DIGITAL

Para continuar com os processos de negociação em andamento durante a quarentena da COVID-19, uma empresa implementou as seguintes ações para superar as dificuldades de comunicação com pessoas analfabetas sem acesso digital:

- Identificou profissionais para levantar os problemas ou transcrever as preocupações em reuniões presenciais adequadamente projetadas e transmiti-los à empresa.
- Perguntou aos indivíduos se eles precisavam de ajuda e, se fosse o caso, pediu que eles fornecessem o nome e os dados de contato de alguém em quem confiassem para que a empresa pudesse interagir com eles e, se necessário, para apoiá-los.
- Para a indenização, desenvolveu um protocolo que abordava como explicar a oferta por telefone com a pessoa de confiança presente e, em seguida, apresentou o documento para ambas as partes ao mesmo tempo. Eles contaram com alguns dias para revisar o documento e responder.

das circunstâncias do projeto em questão. Se houver mudanças significativas na comunidade, devidas à quantidade de falecimentos ou a um afluxo maciço relacionado com a pandemia, a data-limite também pode precisar ser revisada. Se a empresa resolver avançar com a notificação formal e os canais usuais não estiverem abertos, os mecanismos alternativos podem incluir uma mensagem radial ou o uso de alto-falantes de um caminhão.

As pessoas podem estar menos — ou às vezes mais — dispostas do que normalmente a negociar os termos do reassentamento devido à maneira em que elas percebem suas circunstâncias. Será importante não se aproveitar de suas repentinas vulnerabilidades na tentativa de conseguir acordos. É difícil efetuar negociações sensíveis por telefone ou por meios virtuais. Caso as reuniões presenciais sejam necessárias, protocolos apropriados devem ser implementados e discutidos com antecedência com todas as partes para garantir que sejam bem compreendidos e aceitáveis. Se possível, as reuniões deveriam ser realizadas ao ar livre durante uma pandemia e o distanciamento social deveria ser praticado. Os projetos e as operações devem garantir que as pessoas afetadas contem com tempo suficiente para considerar as propostas e entender plenamente as informações fornecidas antes de tomar decisões.

A aquisição de terras pode ser complicada devido ao fechamento temporário das instituições ou dos bancos. A menos que abordagens alternativas possam ser desenvolvidas para os pagamentos bancários das indenizações, talvez não seja possível continuar. Neste caso, os projetos e as operações deveriam comunicar a demora às comunidades e explicar como o processo será reiniciado, assim que as circunstâncias o permitirem.



E.P.M – Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

3.3.8 RSC - Responsabilidade Social Corporativa/ Programas de Desenvolvimento Comunitário

Os programas de desenvolvimento comunitário muitas vezes requerem que as pessoas se reúnam em um espaço fechado por um período determinado. Isso não é possível em um cenário de distanciamento social. As empresas deveriam, portanto, fazer o seguinte:

- Avaliar cada programa para identificar métodos alternativos de operação adequados para a pandemia específica. No caso da COVID-19, isso pode incluir trabalhar em casa, coletar materiais diariamente de acordo com um cronograma escalonado e trabalhar ao ar livre.
- Consultar com a comunidade para entender seu interesse e nível de confiança nos programas e as limitações atuais, e alimentar com estes resultados a forma como os programas são redesenhados.
- Adaptar os protocolos da empresa para a manutenção da saúde e segurança do(s) programa(s).
- Compartilhar protocolos com os funcionários, incluindo empresas comunitárias ou terceiras partes que possam estar executando programas, e treiná-los na implementação. Monitorar a implementação para garantir que eles estejam sendo seguidos.

Nos casos em que não seja possível corrigir o programa de desenvolvimento comunitário temporariamente e em que ele precise ser interrompido, os projetos devem trabalhar com cada um dos membros da comunidade no programa para discutir suas necessidades, especialmente nos casos em que o programa estava contribuindo ou proporcionando meios de subsistência.

Problemas de dependência

É comum que as empresas estabeleçam práticas de RSC associadas ao fornecimento de bens e serviços às comunidades locais como meio de assistência sem uma estratégia para fornecer opções mais sustentáveis no longo prazo e sem vínculos claros com o projeto. Em geral, essa abordagem é desencorajada, pois há muitos exemplos dessa prática que levam a uma dependência da comunidade e a resultados pobres no médio e no longo prazo. São incentivadas boas práticas alternativas, tais como trabalhar com a comunidade para desenvolver projetos localmente adequados e economicamente sustentáveis.

Durante uma pandemia, no entanto, a paisagem muda. Em circunstâncias pandêmicas, a assistência e a ajuda direta podem ser a opção mais adequada durante um período temporário quando as alternativas não estão disponíveis e os riscos para as Comunidades Afetadas em relação à renda e segurança alimentar são elevados. Neste caso, o escopo da assistência potencial deveria estar definido no tempo, consultado, acordado, comunicado e documentado, com uma clara estratégia de saída. O compromisso pode ser revisado à medida que a pandemia evolui, se necessário. Nos casos mais extremos, essa assistência pode incluir apoio temporário alimentar ou com rendas. Em outros,

pode incluir a assistência com transporte de suprimentos essenciais, conexões temporárias de energia ou telecomunicações, assistência médica e EPI, de acordo com a natureza e gravidade da pandemia e as circunstâncias locais. No entanto, nunca deveria se tornar a norma, e uma estratégia de saída deve ser clara desde o início.



DICAS SOBRE ERROS NO ENGAJAMENTO A SEREM EVITADOS DURANTE UMA PANDEMIA

Evitar reuniões espontâneas.

As pessoas são mais propensas a esquecer o uso de EPI e a manutenção do distanciamento social. Por exemplo:

- Se houve ataques ao encanamento de água do projeto, considere investigá-lo com drones em vez de pessoalmente.
- Se você está distribuindo pacotes de alimentos, considere como gerenciar o processo de distribuição para evitar multidões.
- Evite entrar nas comunidades, a menos que tenha tomado precauções prévias, tais como chamar os líderes e os membros comunitários para ajudarem a manter protocolos de segurança.

Dupla exclusão.

Os grupos vulneráveis mais facilmente excluídos das reuniões públicas também serão excluídos das reuniões virtuais? Tome cuidado, entenda o problema e trabalhe com indivíduos ou organizações que trabalham com eles, encontre maneiras criativas de incluí-los. Considere:

- Os idosos. Eles têm menor mobilidade e são culturalmente menos propensos a usar as tecnologias virtuais.
- Os socialmente marginalizados. Eles muitas vezes são economicamente e, portanto, também digitalmente marginalizados.

Engajamento centrado na companhia.

Em um cenário em que o contato presencial é limitado, é mais fácil cair na armadilha de fornecer informações às comunidades, em vez de ouvi-las e abordar suas necessidades, medos e preocupações. Não confunda a prestação de informações com a consulta. É só o primeiro passo.

4. Passo 4: Ferramentas e Técnicas de Engajamento

O **Passo 4** descreve o processo de escolha das ferramentas e técnicas virtuais certas para um engajamento significativo (Seção 3, Figura 3). As ferramentas e técnicas disponíveis e apropriadas serão baseadas na nova abordagem de engajamento. A decisão deveria considerar a revisão de recursos, orçamentos e cronogramas para selecionar a ferramenta mais adequada para o tipo de projeto e necessidades de engajamento.



DICAS PARA ESCOLHER AS FERRAMENTAS

- Considere se você está simplesmente transmitindo informações para a comunidade, coletando dados ou executando um processo de consulta.
- Mantenha o número de ferramentas e plataformas utilizadas no mínimo para que seja possível gerenciá-las e para evitar confundir as partes interessadas, enquanto se assegura de estar atingindo o maior número possível de partes interessadas.
- Considere, em primeiro lugar, as ferramentas mais óbvias e simples (por exemplo, telefone, correio, rádio comunitária).
- Considere ferramentas e mecanismos já utilizados dentro da comunidade e com a maior penetração na comunidade (por exemplo, WhatsApp e Facebook Messenger).
- Considere ferramentas com as quais sua equipe ou o departamento de TI estejam familiarizados, mas que não exijam uma assinatura (por exemplo, Zoom e Microsoft Teams).

Depois de escolher as ferramentas, considere o suporte adicional que você poderia precisar fornecer à comunidade para apoiar o acesso (por exemplo, energia, pontos de acesso à internet sem fio, suporte para baixar e usar software, interpretação visual para as pessoas com hipoacusia e suporte de recepção de celular limitado, hardware e software).

4.1 Correspondência entre as Ferramentas e os Objetivos de Engajamento

Entre as questões a serem consideradas ao escolher as ferramentas e técnicas certas para o engajamento se encontram as seguintes:

- *Objetivo* de engajamento
- *Contexto*, incluindo:
 - Natureza do(s) grupo(s) ou indivíduo(s) a ser(em) atingido(s)
 - Disseminação geográfica das comunidades
 - Acesso e familiaridade com a tecnologia
 - Confiabilidade energética
 - Penetração da internet e da telefonia celular
 - Disponibilidade/custo dos dados
 - Língua/alfabetização
- *Abordagens identificadas*

Embora exista um grande número de opções de engajamento virtual disponíveis, algumas das ferramentas mais simples continuam sendo úteis na América Latina e o Caribe. Os projetos deveriam escolher a forma mais conveniente para utilizar as diversas opções de modo a atingir o melhor resultado em matéria de engajamento. A Tabela 3 apresenta exemplos de ferramentas que podem ser usadas para diferentes abordagens de engajamento, e a Tabela 4 apresenta exemplos de como algumas empresas adaptaram as ferramentas e as técnicas durante a pandemia da COVID-19.



Rutas del Este S.A.

Tabela 3: Exemplos de engajamento e ferramentas de divulgação disponíveis que não requerem interações presenciais¹⁴

Abordagem de engajamento	Tradicional ou baseada em TI	Ferramentas		Aplicação
Disseminação das informações ou conscientização	Tradicional	Mídia tradicional	<ul style="list-style-type: none"> • Jornal • Rádio/rádio comunitária • TV/TV comunitária • Alto-falantes/sistemas de divulgação pública • Boletins informativos comunitários (de escolas, instituições religiosas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos de eventos • Perguntas frequentes • Indicações para mecanismos de queixas e reclamações • Alterações nos processos existentes • Resumos ou atualizações do projeto • Pedidos de feedback • Divulgação de futuras consultas virtuais ou processos de engajamento
		Correio	<ul style="list-style-type: none"> • Cartões postais • Folhetos • Cartas 	
		Painéis de informações Placas de avisos comunitários Centros comunitários	<ul style="list-style-type: none"> • Folhetos • Cartazes/pôsteres • Cartazes com fotografias • Infografias • Mapas • Vídeos/slide shows • Vídeos de realidade virtual • Exposições interativas 	
		Atores locais	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades locais • OSC – Organizações da Sociedade Civil • Organizações de trabalhadores • Multiplicadores locais 	
	Baseada em TI	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> • Ligações 	
		Mensagens de texto	<ul style="list-style-type: none"> • WhatsApp • Plataformas SMS e mensagens de texto • Facebook Messenger 	
		Correio eletrônico	Exemplos de aplicativos: <ul style="list-style-type: none"> • Mailchimp.com • Sendinblue.com (Ver Anexo 1) 	
		Redes Sociais	<ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Facebook live 	
		Site corporativo	<ul style="list-style-type: none"> • Conteúdo do site • Blogues • Publicações 	
		Plataformas virtuais*	Exemplos de plataformas: <ul style="list-style-type: none"> • Engagement HQ • Social Pinpoint • Our Say • The Hive • Platos • Jambo • PGI Global Meet 	
	Streaming	Exemplos de plataformas: <ul style="list-style-type: none"> • Snap stream • Periscope 	Streaming de uma única fonte para múltiplas plataformas e dispositivos simultaneamente, incluindo computadores, tablets, smartphones	

¹⁴Adaptado do BERD (ERBD Stakeholder Engagement (PRI0) COVID-19 Briefing Note), 15 de abril de 2020.

Abordagem de engajamento	Tradicional ou baseada em TI	Ferramentas		Aplicação
Divulgação de informações	Tradicional	Painéis de informações Placas de avisos comunitários Centros comunitários	<ul style="list-style-type: none"> • Cartazes • Infografias • Vídeos • Exposições interativas • Slide shows • Mapas • Fotografias 	Divulgação do resumo
	Baseada em TI	Site corporativo	<ul style="list-style-type: none"> • Vídeos • Documentos/resumos • Vídeos de realidade virtual • Infografias • Slide shows • Exposições interativas • Mapas 	Divulgação formal do projeto/documento
Plataformas de consulta virtual*		Exemplos de plataformas: <ul style="list-style-type: none"> • Engagement HQ • Social Pinpoint • Our Say • The Hive • Platos • Jambo • PGI Global Meet 		
Enquetes/ Coleta de dados	Tradicional	Presencial com indivíduo anteriormente em quarentena ou com distanciamento social ¹⁵		Enquetes basais Censos Enquetes de diagnóstico Enquetes de opinião Outras enquetes e questionários Monitoramento e Avaliação (M&E)
	Information Technology based	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> • Ligações • WhatsApp 	
		Enquetes online*	Exemplos de plataformas: <ul style="list-style-type: none"> • Survey Monkey • Survey Planet • Typeform 	
		Plataformas de consulta virtual*	Exemplos de plataformas: <ul style="list-style-type: none"> • Engagement HQ • Social Pinpoint • Our Say • The Hive • Platos • Jambo • PGI Global Meet 	
	Outras fontes de dados	Google Earth, Google Street View, drones, vídeos dirigidos com telefone celular, a partir de uma caminhada por uma comunidade	Como dados primários e para verificação de dados secundários	

¹⁵Durante uma pandemia, a intenção seria, em geral, evitar completamente as consultas presenciais. Porém, há circunstâncias, em que os riscos são ponderados e não há alternativas disponíveis, quando uma decisão pode ser tomada para prosseguir com a consulta usando protocolos rigorosos relacionados com o distanciamento social, ou usando um indivíduo que foi colocado em quarentena antes do engajamento, ou ambos.

Abordagem de engajamento	Tradicional ou baseada em TI	Ferramentas		Aplicação
Consulta e Participação	Tradicional	Rádio/TV Comunitária	Call in shows	Em questões específicas
		Presencial com indivíduo anteriormente em quarentena ou com distanciamento social		Consultas de AIAS (Avaliação de Impacto Ambiental e Social) Consultas de RAP (Planos de Ação de Reassentamento Oficinas Grupos focais Reuniões públicas Mesas redondas / fóruns de diálogo Consultas em andamento M&E Mapeamento
	Baseada em TI	Plataformas de Consulta Virtual*	Plataformas de Consulta Virtual* Exemplos de plataformas: • Engagement HQ • Social Pinpoint • Our Say • The Hive • Platos • Jambo • PGI Global Meet	
			Exemplos de plataformas: • StormBoard	Oficinas
		Aplicativos*	Exemplos de aplicativos: • Zoom • Houseparty • Microsoft Teams	Grupos focais Conversas em grupo Debates individuais
			Proprietários da companhia ou já em uso na comunidade	
Mecanismos de Queixas e Reclamações	Tradicional	Telefone	• Ligações • WhatsApp • FaceTime	Conversas individuais/ entrevistas Videochamadas por celular e fotografias
	Baseada em TI	Aplicativos*	Exemplos de aplicativos: • Zoom • Houseparty • Microsoft Teams	Conversas/debates multipartes
		Outros	• Drones • Google Earth	Revisão do site/fotografias

Tabela 4: Exemplos de mudanças nas abordagens, ferramentas e técnicas adotadas durante a COVID-19

	Reunião Comunitária com a população impactada	Grupos focais com atores de nível nacional	Pesquisa de campo/enquetes	Cartazes	Mecanismo de Queixas e Reclamações
Planos Adaptados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reunião virtual apenas com líderes comunitários. Múltiplos grupos focais via Zoom. ✓ Entrevistas individuais por telefone. ✓ Reunião comunitária virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grupos focais virtuais. ✓ Entrevistas individuais por telefone. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnóstico situacional por telefone. ✓ Questionário utilizando plataformas existentes fornecidas pelo governo. ✓ Enquetes por WhatsApp, fotografias com drones, videochamadas pelo celular dirigidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicações por WhatsApp. ✓ Comunicações por Facebook Messenger. ✓ Sem modificações. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sem modificações. Reclamações enviadas por correio eletrônico e telefone. ✓ Adição de número de telefone gratuito e telefones fixos na comunidade.
Planos Adaptados	Visitas domiciliares	Reuniões com comunidades tradicionais, incluindo Povos Indígenas	Agenda de questões sociais/ ambientais a serem discutidas	Criação de capacidade e programas de desenvolvimento comunitário	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicações telefônicas. ✓ Comunicações via Zoom. ✓ Comunicações por WhatsApp. ✓ Reuniões com distanciamento social usando EPI por pessoal adscrito à comunidade. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contato através de um indivíduo de confiança. ✓ Reuniões adiadas indefinidamente devido à alta vulnerabilidade e ao baixo risco do projeto. ✓ Entrevistas individuais por telefone com líderes comunitários e alguns membros. ✓ Reuniões com distanciamento social usando EPI. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agenda de questões relacionadas unicamente com a pandemia. ✓ Agenda de questões relacionadas com a pandemia e com questões sociais/ ambientais. ✓ Manutenção do engajamento relacionado com o reassentamento em curso mais a pandemia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organização de terceiros que não podem trabalhar –adiar até depois da pandemia e garantir que os meios de subsistência dos participantes sejam assegurados nesse ínterim. ✓ Adição de criação de capacidade de modo virtual com novas tecnologias e software para facilitar a comunicação. ✓ Continuação de elementos de criação de capacidade de modo virtual. Retorno ao programa completo no futuro. ✓ Manutenção de programas para mulheres em número reduzido e medidas de distanciamento social, mas com horário reduzido, considerando o aumento das pressões em casa devido ao trabalho domiciliar e ao fechamento das escolas. 	

4.2 Qual é a Ferramenta Adequada para que Grupo Populacional?

Os grupos de partes interessadas possuem diferentes níveis de habilidades e experiência em relação à tecnologia que determinarão as opções disponíveis (Tabela 5).

Tabela 5: Opções tecnológicas para diferentes grupos populacionais

Grupos	Opções tecnológicas	Aplicativos
Especialistas em tecnologia, eletricidade e conexões à internet confiáveis	Plataformas de consulta virtual Aplicativos Tecnologias de streaming	Todos
Boa distribuição de smartphones com conexões de telefonia celular razoavelmente confiáveis e pelo menos internet intermitente	Texto SMS Correio eletrônico Redes Sociais Aplicativos Telefone	Disseminação de informações Enquetes Entrevistas individuais/ coleta de dados e consultas Grupos focais Queixas e reclamações
Acesso à tecnologia e a conexões à internet limitado ou inexistente, e baixa penetração de smartphones	Telefone SMS/mensagens de texto limitadas Correio eletrônico limitado	Disseminação de informações Entrevistas individuais por telefone
Tecnologia moderna inexistente	Potencialmente, telefone fornecido pela empresa	Conversas individuais

4.3 Escolha de uma Plataforma de Engajamento Virtual

Há um número crescente de plataformas de engajamento virtual sofisticadas disponíveis, incluindo múltiplas opções de engajamento, com salas virtuais para divulgação de informações e consulta comunitária (Anexo 2). Infelizmente, em 2020, a maioria delas só está disponível em inglês. Para algumas empresas elas foram úteis, em contextos nos quais a energia e os dados são confiáveis e as partes interessadas estão suficientemente familiarizadas com a tecnologia para empregá-las, às vezes com a ajuda de membros da família.

DICAS PARA ESCOLHER A PLATAFORMA VIRTUAL CERTA

- Defina o público, seu nível de familiaridade com aplicativos online, confiabilidade do fornecimento de energia e acesso à internet.
- Defina os objetivos de engajamento: responder a uma enquete, fazer sugestões em um mapa, consultar sobre um assunto determinado, revisar documentos divulgados, estar geralmente informado sobre um determinado projeto.
- Defina a abordagem: debates públicos, coleta de dados, grupos focais e entrevistas individuais.
- Identifique questões relevantes de gênero, confidencialidade, segurança, necessidade de armazenamento de dados, documentação, emissão de relatórios e acompanhamento.
- Identifique as opções da plataforma com base no tipo de comunicação buscada, flexibilidade, segurança e capacidade de gerenciamento dos aplicativos, nível de interatividade (opções de chat ou chat privado, levantar a mão eletronicamente, capacidade de compartilhar telas) e nível de escolaridade necessário para usá-la.
- Considere o nível de facilitação e/ou moderação necessário e os recursos e habilidades disponíveis.
- Considere o idioma/necessidade de interpretação.
- Considere o quão intuitiva a plataforma é e quanto suporte os novos usuários precisarão para usá-la.
- Considere os tipos de dispositivos disponíveis para executar o software.
- Considere quanto tempo e tipos de recursos disponíveis são necessários para usá-la.
- Quando possível, comprometa as partes interessadas afetadas para discutir e acordar qual a plataforma mais adequada para elas.

5. Realização de Consulta Virtual e Engajamento

5.1 Consulta Virtual

A consulta busca levantar opiniões e contribuições das partes interessadas sobre um conjunto de questões levantadas, ou sobre planos ou programas propostos por uma empresa ou projeto. Ela também pode ser usada para “ingressar” em uma comunidade para entendê-la melhor, bem como seus problemas, suas preocupações, e para fortalecer os relacionamentos. Como tal, a empresa busca engajar a comunidade em um processo bilateral. É, ao mesmo tempo, uma boa prática internacional e um processo legalmente exigido para o licenciamento em muitas jurisdições nacionais. Como parte de um processo formal, tal como uma Avaliação de Impacto Ambiental e Social (AIAS), a consulta é usada para procurar opiniões e ideias relacionadas com os impactos potenciais e as medidas de mitigação propostas para um plano ou projeto em comunidades locais e o ambiente físico e natural. Também é necessário para uma gestão de riscos efetiva durante as operações.

LEMBRE...

A consulta virtual é apenas um substituto do engajamento presencial durante uma pandemia ou outra crise. Por outro lado, é apenas uma das muitas ferramentas de engajamento disponíveis para um projeto ou operação em um momento determinado. **Ela não deve substituir a consulta presencial em forma total.**

A consulta virtual oferece uma variedade de formas. É uma opção viável onde há vontade cultural e capacidade para usar a tecnologia. É conveniente contar com tecnologia adequada, acesso suficiente à internet e energia confiável antes de começar, mas estas variáveis não precisam necessariamente ser vistas como uma barreira quando o objetivo é o engajamento no longo prazo.

Há uma ampla variedade de opções de consulta virtual disponíveis, desde uma consulta individual, conversas audiovisuais via FaceTime, Messenger ou WhatsApp, até as plataformas de software mais sofisticadas, que permitem conversas grupais, oficinas com facilitadores

e a disseminação de informações multidimensionais. As especificidades de cada tipo de ferramenta, suas aplicações e como escolher as mais adequadas são apresentadas com mais detalhes na Seção 4 e no Anexo 2.

O fato de que a consulta virtual seja viável ou apropriada dependerá de uma variedade de fatores, incluindo o objetivo da atividade, quantas partes interessadas têm acesso à plataforma e outras opções disponíveis. Algumas das vantagens e desvantagens das consultas virtuais são apresentadas na Tabela 6 e no Quadro 4. O exemplo 5 fornece casos de abordagens do engajamento virtual bem-sucedidos.

Tabela 6: Potenciais aspectos positivos da consulta virtual

Todos os aplicativos e plataformas	Plataformas mais sofisticadas
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de levar adiante conversas sem contato físico. • Flexível - é mais fácil ter várias sessões pequenas em momentos convenientes para diferentes grupos / mais facilmente adaptável aos ritmos da comunidade. • Fácil de replicar grupos focais e outras reuniões. • Onde a tecnologia está disponível, pode ser configurada rapidamente. • Pode quebrar as relações de poder, as hierarquias existentes e os vieses de gênero, criando mais equidade de gênero e linguística e abrindo e enriquecendo o debate. • Mais conversas individuais podem aumentar o número de vozes ouvidas e, se desejar, a frequência do contato. • Reduz a necessidade, o custo e o tempo destinado às viagens. • Pode ser gravada, se permitido pelos participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso a um grupo mais amplo de partes interessadas, incluindo aquelas que se encontram geograficamente distantes ou isoladas, aquelas que são difíceis de serem rastreadas para participarem de reuniões presenciais e pessoas com tempo limitado ou que estejam se deslocando. • As plataformas anônimas que são seguras fornecem um espaço seguro para aquelas pessoas que têm medo de ser identificadas, sofrer represálias ou passar vergonha por apresentar questões e pôr à prova ideias, incluindo alguns grupos vulneráveis. • Com a plataforma certa, pode ser mais fácil gerenciar os termos da conversa, evitar a polarização e manter um diálogo saudável. • Algumas plataformas fornecem fóruns onde é mais fácil que as pessoas com um nível mais baixo de alfabetização se engajem. • Oferece oportunidades para aprofundar nas questões e abordá-las imediatamente, e pode resultar em recomendações poderosas. • As informações divulgadas podem estar disponíveis e a vida útil das informações pode ser facilmente estendida. • Captam feedback.



QUADRO 4 DESAFIOS POTENCIAIS DA CONSULTA VIRTUAL

- Falta de calor humano e a cor do engajamento cara a cara. Pode ser um pouco sem graça e fria.
- A consulta em grupos pequenos somente é possível por convite. Não é possível ingressar sem ser convidado.
- Lacuna Digital: Difícil de acessar por parte dos grupos mais vulneráveis e aqueles que se sentem intimidados pela falta de familiaridade com a tecnologia, com potencial para uma consulta desigual.
- Potencial para controle de ingresso por parte dos indivíduos com acesso à tecnologia.
- A consulta com líderes comunitários é muitas vezes possível, mas obter uma representação de membros da comunidade é mais difícil.
- Debates individuais podem ser muito úteis, mas alcançar o consenso grupal é mais desafiador.
- A disseminação de informações é relativamente simples, mas criar diálogo não é.
- Questões de segurança/preocupações relacionadas com a confidencialidade em algumas plataformas que não fornecem a opção do anonimato.
- Pode ser desafiador moderar, gerenciar conflitos e “ruídos”, e manter o etos da equidade, a empatia, estabelecendo a harmonia, a receptividade e o diálogo.
- Capacidade para explorar opções efetivamente e desenvolver soluções, bem como alcançar debates e consenso grupal.
- Requer recursos humanos, tempo e conhecimento técnico especializado significativos para organizar e gerenciar as reuniões e, em alguns casos, preparar as comunidades para o processo de engajamento.
- A participação nem sempre é imediata. Pode haver demoras técnicas que acarretem conversas desajeitadas.
- Falta de senso de debate em alguns fóruns.
- É desafiador aplicá-la em áreas sem eletricidade confiável nem transmissão de dados.
- Algumas plataformas foram vítimas de abuso por parte de participantes ou hackers que buscam perturbar as chamadas, transmitindo material indesejável, roubando informações ou criando um ambiente caótico. Isso pode ser mais ou menos desafiador de controlar do que em uma reunião pública, dependendo do nível de sofisticação da plataforma e da capacidade do moderador de gerenciar o processo.

5.1.1 Papel do Gênero na Consulta Virtual

Como em todos os processos de consulta, a questão do gênero deve ser levada em consideração durante o desenho da consulta, a fim de garantir a equidade de gênero e de apoiar resultados livres de viés de gênero. Geralmente, considera-se que a consulta virtual pode empoderar as mulheres e a comunidade LGBTQ, se projetada adequadamente, mas também há armadilhas a serem compreendidas e evitadas. Entre os potenciais pontos positivos da consulta virtual para as mulheres e a comunidade LGBTQ se encontram os seguintes:

- Maior senso de empoderamento para dar opiniões em um espaço de consulta virtual no qual há anonimato e as estruturas de poder formais e informais estão ausentes (por exemplo, todas as vozes são iguais).
- Em situações em que as mulheres estão limitadas por laços e expectativas domésticas, um fórum de consulta virtual pode fornecer-lhes oportunidades mais flexíveis para se engajar que não estão disponíveis em outros tipos de reuniões de engajamento.

Entre os desafios a serem consideradas em um engajamento virtual inclusivo se encontram os seguintes:

- As mulheres podem ter menos acesso ou familiaridade no uso da tecnologia do que os homens.
- A pandemia pode ter provocado que as mulheres tenham aumentado o tempo dedicado ao cuidado infantil e a outras responsabilidades, proporcionando menos tempo para se engajar virtualmente ou de outra maneira.
- Os moderadores de terceiras partes podem precisar ser sensibilizados diante das questões de gênero para garantir que a participação dos diversos atores seja incentivada e que aqueles que gritam mais alto nos fóruns virtuais não sejam favorecidos. Os projetos deveriam, portanto, considerar o uso de moderadoras femininas, por exemplo.
- As plataformas que carecem de anonimato podem, em algumas circunstâncias, expor as mulheres e outros grupos minoritários a uma maior probabilidade de violência de gênero (GBV). Os fóruns de debate deveriam, portanto, ser anônimos, se possível.

Pode haver pequenas oportunidades de desenvolvimento para empresas cujas proprietárias sejam mulheres, ligadas à fabricação de telefones celulares, tablets ou laptops e computadores¹⁶ em um programa de desenvolvimento comunitário.

5.1.2 Consultas Virtuais com Comunidades Tradicionais

A consulta virtual com comunidades tradicionais, incluindo Povos Indígenas, é uma opção quando há uma familiaridade básica com a tecnologia e penetração de telefonia celular com dados ou conectividade à internet. Um número crescente de Povos Indígenas e de comunidades tradicionais têm acesso à tecnologia ou experiência tecnológica, e disposição cultural para usá-la. Em áreas sem dados, mas com uma disposição de engajamento, o planejamento

¹⁶See Successful IFC / Grameen Bank financed Grameen Telecom project The National Village Phone Programme in Bangladesh.

antecipado da consulta virtual deve ser organizado por telefone para dar tempo aos indivíduos ou grupos relevantes para se deslocarem para uma área com acesso a dados. Isso não é prático para reuniões públicas, mas pode ser útil para consulta com atores-chave, exceto em um cenário onde a liberdade de circulação esteja temporariamente restrita. Para as comunidades sem acesso à tecnologia ou sem disposição cultural para usá-la, pode não haver outra opção disponível, a não ser adiar a consulta até o término da pandemia.

5.1.3 Preparação da Consulta em uma Plataforma Virtual

Usar uma plataforma virtual para consulta requer uma preparação cuidadosa para garantir todas as chances de sucesso. Pode exigir repensar a abordagem dos materiais para torná-los atraentes em um contexto virtual e para manter o interesse do público destinatário. Em uma área menos desenvolvida, pode requerer uma preparação significativa dos participantes e da tecnologia. Além disso, é preciso prestar particular atenção aos requisitos linguísticos e de interpretação (por exemplo, escolher uma plataforma com capacidade de interpretação incorporada), abordando o analfabetismo em relação aos materiais escritos, a documentação do engajamento e o acompanhamento. Os responsáveis dos projetos deveriam assegurar-se de ler os conselhos fornecidos pela plataforma sobre como desenvolver melhor os materiais para atender às necessidades de engajamento.

DICAS SOBRE COMO PREPARAR OS PARTICIPANTES E A TECNOLOGIA PARA UMA REUNIÃO VIRTUAL

- Faça uma ligação introdutória via telefone ou WhatsApp para avaliar a vontade de participar e entender as dificuldades, a experiência com a tecnologia e as limitações.
- Identifique um momento em que a maioria das pessoas possa participar da reunião, especialmente em uma área onde algumas pessoas precisem se deslocar para conseguir sinal de telefone celular claro ou internet sem inconvenientes.
- Faça uma ligação de seguimento com a equipe de TI da empresa para dar apoio a downloads de software, criação de capacidade no uso da tecnologia e assessoramento sobre problemas de conectividade (por exemplo, conselhos para evitar o uso de opções de vídeo se a largura de banda for um problema).
- Faça uma ligação de seguimento para discutir regras de engajamento, encorajando as pessoas a não falarem umas sobre as outras e explicando como levantar e abordar as questões que permitem que as pessoas expressem ideias e preocupações com segurança.
- Forneça informações para o debate com antecedência para que as pessoas estejam preparadas.
- Dê tempo suficiente no início da reunião, bem como em reuniões públicas presenciais, para garantir que todos os participantes estejam conectados, que os inconvenientes de software tenham sido abordados e que todos estejam preparados para começar (por exemplo, 20 minutos).
- Mantenha as reuniões o mais curtas e concisas possível, respeitando a disponibilidade das pessoas, especialmente onde a internet e a eletricidade não são confiáveis.
- Documente a reunião e o acompanhamento com os participantes.

DICAS SOBRE COMO PREPARAR UMA CONSULTA EM UMA PLATAFORMA VIRTUAL

- Mantenha um formato visual nos materiais e apresente documentos curtos e atraentes. Use imagens, infografia, vídeos e slide shows. Divida os documentos grandes (por exemplo, AIAS) em blocos manejáveis. Faça resumos e procure que o texto seja leve.
- Tenha objetivos claros, bem comunicados ao público-alvo.
- Procure que suas mensagens sejam claras e concisas.
- Antecipe as perguntas para promover ideias e conversas.
- Faça circular pré-leituras com antecedência, se necessário.
- Use mecanismos de escuta ativa e para facilitar o diálogo (ou seja, que não seja “um vale-tudo”).
- Considere como os usuários acessam a plataforma e como ela os guiará para que o engajamento seja útil e eficaz.
- Considere como promover opções de consulta virtual entre as partes interessadas e incentive-as a participarem.
- Considere como engajar indivíduos sem acesso direto (por exemplo, instalando quiosques, fornecendo telefones para um indivíduo de confiança que possa disponibilizá-los e doando tablets).
- Mantenha a prestação de contas por meio de uma moderação e um acompanhamento efetivos.
- Considere recorrer a especialistas em novos meios de comunicação para fornecer suporte.



5.2 Coleta de Dados Virtual

A coleta de dados feita em forma virtual pode ser efetiva em circunstâncias normais e pandêmicas, especialmente em lugares remotos. Os exemplos incluem dados de linha de base, censos, pesquisas de saúde comunitária, diagnósticos sociais e pesquisas de restauração dos meios de subsistência. Reduz o tempo e os custos. No entanto, quando usado como uma alternativa à coleta de dados no campo, ela deve ser sempre acompanhada, em um momento apropriado, com uma visita ao campo para fins de verificação. Alguns dos inconvenientes de confiar em dados virtuais são:

- Possibilidade mínima ou inexistente de desenvolver relações com as comunidades locais ou de socializá-las com o projeto.
- Aumento da possibilidade de perder de vista as partes interessadas marginalizadas pela comunidade.
- Aumento da possibilidade de perder dados, interpretar mal os dados coletados ou de que esses dados sejam tendenciosos ou menos objetivos.
- Menor compreensão do contexto – menos possibilidades de sentir, vivenciar, exteriorizar e discutir questões, compartilhar cordialidade e humor, e avaliar conflitos.

DICAS PARA O ENGAJAMENTO DE PROJETOS LINEARES

Os projetos lineares como rodovias, gasodutos e linhas de transmissão podem cobrir centenas de quilômetros em um corredor relativamente estreito. Isso oferece amplas oportunidades para que uma equipe de construção que se mexe rapidamente e uma equipe de engajamento se mobilizando antes atuem como vetores involuntários da doença. Além disso, quanto maior a área coberta, maior a probabilidade de haver desigualdade na cobertura telefônica, na conectividade à internet, na penetração da tecnologia e na alfabetização em algumas das comunidades impactadas.

Nestas circunstâncias, o foco primário de todos os desenvolvedores do projeto deve ser evitar agir como um agente de transmissão de doenças entre as comunidades. Isso pode ser alcançado, trabalhando em estreita colaboração, mas virtualmente, com os líderes comunitários e autoridades locais para abordar as preocupações da comunidade e dar apoio à gestão adequada e a medidas de mitigação de acordo com o escopo do projeto.

5.3 Divulgação de Informações Virtuais

A divulgação de informações do projeto entre as Comunidades Afetadas e outras partes interessadas é um pré-requisito da consulta em etapas-chave do desenvolvimento do projeto e o processo de implementação, inclusive durante uma AIAS, para os projetos financiados pelo BID Invest de maior risco e porte¹⁷. Essas informações podem ser divulgadas fisicamente entre as partes interessadas e são fornecidas virtualmente através do site do BID Invest. A divulgação física pressupõe que nem todos têm acesso à tecnologia em todas as comunidades.

Se as reuniões públicas para apresentar uma AIAS precisam ser canceladas devido à pandemia, deverão ser consideradas plataformas virtuais alternativas. Se bem gerenciadas, essas plataformas poderiam fornecer um fórum ideal para a divulgação de informações na forma de salas virtuais, em que vídeos, infografia, slide shows, documentos totais ou parciais, fotografias e tours de realidade virtual podem ser montados para as partes interessadas que o desejarem. Eles podem ser acessados de casa por indivíduos com tecnologia disponível. Em alguns lugares, eles podem ser disponibilizados através de um terminal de computador acessível ao público que pode ser esterilizado entre usos, como alternativa à divulgação física de um documento ou junto com ela. No entanto, essa abordagem constitui um desafio em lugares sem internet confiável, ou para usuários com experiência tecnológica prévia mínima.

Dado que a divulgação prévia é um requisito da consulta para o licenciamento e o financiamento, a incapacidade de divulgar adequadamente as informações do projeto pode resultar em demoras no projeto até que esses requisitos possam ser atendidos com segurança.

5.4 Relatórios Virtuais e Seguimento

Todos os relatórios de engajamento virtual devem ser feitos de maneira objetiva e incluir notas das limitações e restrições. Assim como em um processo de consulta padrão, os projetos devem documentar minuciosamente o processo, bem como divulgar os resultados e apresentar um feedback sobre os resultados aos participantes. A documentação pode incluir gravações de áudio ou vídeo do processo, e um feedback pode ser fornecido na forma de gravação de som ou vídeo. Os projetos devem documentar as restrições e limitações do processo de consulta virtual de forma objetiva e garantir que sejam sanadas o mais rápido possível. Em muitas circunstâncias, a consulta virtual exigirá validação assim que a pandemia acabar.

¹⁷A Divulgação de Informações é um requisito para todos os projetos da Categoria A do BID Invest antes da consulta durante um processo de AIAS (IFC PSI) e em pontos-chave durante a implementação do projeto (Política de Acesso à Informação). Portanto, não é relevante para projetos que não são obrigados a realizar uma AIAS para fins de financiamento de projetos.

5.5 Cumprimento de Requisitos Regulatórios

Grande parte da consulta durante o processo de licenciamento do projeto foi especificamente projetada para atender aos requisitos regulatórios nacionais. Provar que a consulta virtual é significativa, equitativa e suficientemente efetiva para atender aos requisitos de licenciamento requer uma preparação cuidadosa.

DICAS SOBRE O CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS REGULATÓRIOS

- Apresente o processo proposto pelo regulador antes de iniciar, se possível.
- Discuta como documentar a reunião com as partes interessadas e certifique-se de que elas concordem com o processo, especialmente se as chamadas estiverem sendo gravadas.
- Grave as chamadas de áudio e vídeo com autorização, tire fotos das interações na tela, forneça datas e horários das chamadas com as partes interessadas onde a confidencialidade não seja posta em risco, e imprima cópias de documentos divulgados e fotografe os correios eletrônicos/ serviços de mensagens usados para transmiti-los.
- Peça às partes interessadas que tirem fotos das chamadas ou sessões de vídeo e as enviem a você como confirmação de participação.
- Registre cuidadosamente os feedbacks recebidos com datas e horários.
- Para as reuniões públicas nas quais o governo e a empresa devem estar presentes e a tecnologia e a largura de banda estão disponíveis (como em uma cidade), considere a realização de uma videoconferência em uma tela grande com apresentações virtuais das quais as partes interessadas possam participar com o distanciamento social adequado, se as restrições sanitárias o permitirem.



6. Mecanismos de Queixas e Reclamações

6.1 Adaptação do Mecanismo de Queixas e Reclamações

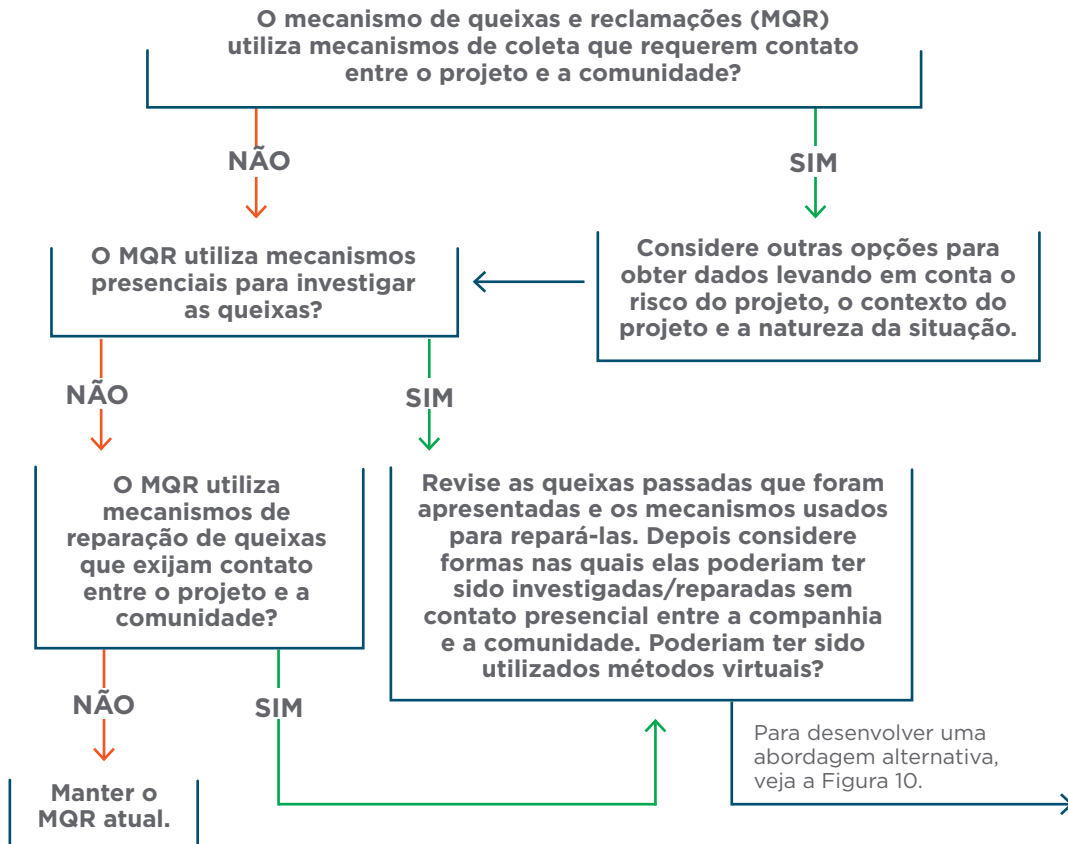
Os mecanismos de queixas e reclamações são projetados para operar em forma permanente. Alguns são projetados para exigir uma gestão mínima por parte da empresa ou da comunidade até que uma reclamação seja apresentada. Outros contam com interações regulares e pessoais entre a comunidade e os oficiais de ligação comunitários.

Em nenhuma circunstância, uma comunidade deve ser deixada sem um mecanismo de queixas e reclamações em funcionamento durante uma pandemia. As populações são especialmente vulneráveis e estão frequentemente menos empoderadas nessas situações. Um mecanismo de queixas e reclamações que funcione apoia o empoderamento. A ausência de um mecanismo de queixas e reclamações não só poderia prejudicar as relações entre a empresa e a comunidade, como também acarreta o não cumprimento do PS 1 da IFC, de sistemas de gestão da empresa e de muitos requisitos nacionais de salvaguardas. É especialmente importante durante períodos em que as queixas e reclamações atingem seu ponto máximo, como durante a construção ou quando máquinas pesadas estão sendo usadas perto de uma comunidade. Neste caso, qualquer demora na investigação ou resolução de um mecanismo de queixas e reclamações deve ser comunicada ao autor da denúncia o mais rápido possível com uma explicação clara.

As empresas devem considerar que, em algumas circunstâncias, pode ser apropriado adaptar o mecanismo de queixas e reclamações para aceitar as queixas relacionadas a uma gama mais ampla de questões durante um período determinado, especialmente em áreas onde houve um colapso dos serviços governamentais. O mecanismo de queixas e reclamações da empresa pode ser o único veículo disponível para que as partes interessadas se manifestem e expressem suas frustrações. Além disso, após um desastre natural, um mecanismo de queixas e reclamações deve ser adaptado às circunstâncias específicas do desastre, levando em conta o acesso e as redes de comunicação disponíveis.

A Figura 9 apresenta um conjunto de passos a seguir, a fim de garantir que o mecanismo de queixas e reclamações do projeto seja adequado e adaptado, conforme necessário. Após ser adaptado, o projeto deve atuar para garantir que continue sendo transparente, justo e equitativo, que todos os membros da comunidade entendam como usá-lo e mantenham acesso igualitário, e que não haja oportunidade de represália.

Figura 9
Processo para modificar um mecanismo de queixas e reclamações

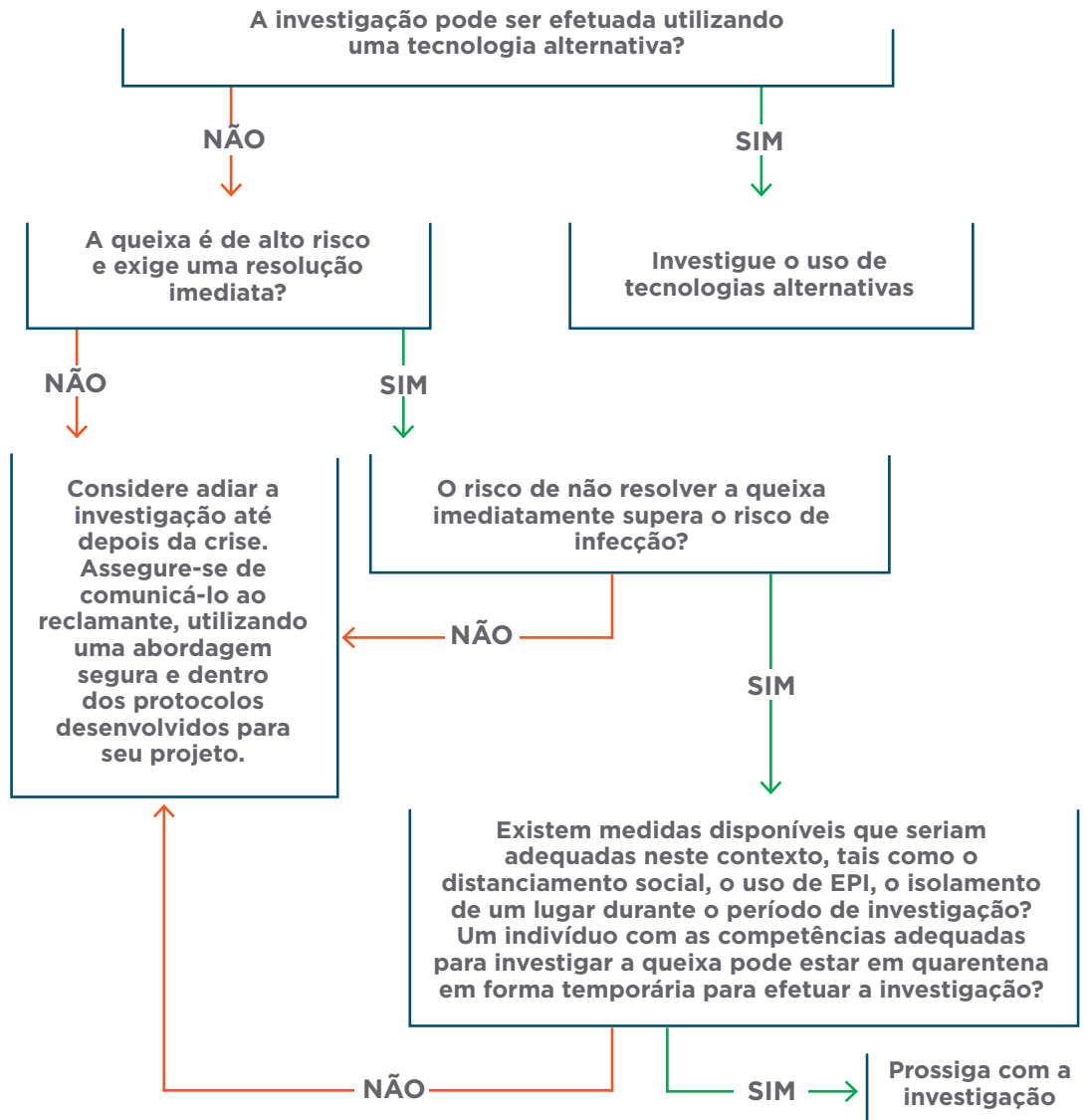


Algumas opções para os mecanismos de queixas e reclamações incluem o fornecimento de um número de telefone gratuito, a colocação de caixas de coleta no perímetro de uma comunidade, a indicação de um membro comunitário de confiança para apresentar as queixas em um lugar mais remoto uma vez por semana para que a empresa tenha ciência dessas queixas, a designação de um oficial de ligação comunitário dentro da comunidade após um período de quarentena e a introdução de opções telefônicas ou outro tipo de tecnologias de acordo com o acesso da comunidade a elas e sua capacidade para usar estas tecnologias. Além disso, ao encarar reparações para este tipo de queixas, algumas opções a serem consideradas incluem o uso de métodos como telefone, correio eletrônico, correio e videochamadas para comunicação e transferências bancárias para o pagamento de indenizações.

Uma abordagem alternativa para lidar com as queixas sem contato presencial é utilizando tecnologias alternativas, como fotografias, vídeos feitos com telefones celulares, drones, imagens de satélite, Street View de Google Maps, entrevistas telefônicas, plataformas de debate telefônico, ou tomando medidas adicionais relevantes para o contexto específico, como distanciamento social ou uso de EPI. A Figura 10 ilustra como apoiar a decisão de prosseguir com a investigação de uma reclamação quando o contato presencial é limitado durante uma pandemia.



Figura 10
Abordagem alternativa ao mecanismo de queixas e reclamações



6. 2 Disseminação de um Mecanismo de Queixas e Reclamações

Após o redesenho do mecanismo de queixas e reclamações, em forma total ou parcial, os projetos devem divulgar o novo processo nas comunidades, usando um processo que resguarde a segurança e a proteção de todas as partes. Os projetos devem escolher o processo de acordo com as circunstâncias. As opções incluem:

- Jornais ou boletins comunitários.
- Rádio/TV comunitárias.
- Envio de cartazes por correio aos líderes comunitários.
- Envio de um cartaz por correio eletrônico para ser impresso na prefeitura local.
- Ingresso em uma comunidade para colocar um cartaz, usando EPI apropriado e em um horário em que o potencial de contato seja mínimo.
- Envio de uma mensagem para um multiplicador existente.
- Uso das redes sociais, WhatsApp, mensagens de texto e/ou plataformas de chat virtuais.

7. Engajamento e Outras Situações de Crise

7.1 Adaptação do Engajamento Após um Desastre Natural

Os desastres naturais são frequentemente caracterizados por como eles impactam nas comunicações e no acesso físico e, às vezes, por um perigo subsequente de doenças, como cólera e febre tifoide. As questões relacionadas com a maneira de abordar o engajamento durante ou após os desastres naturais são, portanto, um pouco diferentes às de uma pandemia.

Além disso, as prioridades de engajamento após um desastre natural serão diferentes, dependendo da gravidade e amplitude do desastre. Por exemplo, um deslizamento de terra perto de um projeto pode ser devastador para uma comunidade, mas pode não afetar outras, e pode ou não causar impacto no próprio projeto. Um terremoto, por outro lado, geralmente será mais amplo e também poderá afetar o projeto.

LEMBRE...

Uma companhia que tem um sólido plano de respostas a emergências, incluindo o engajamento das partes interessadas, estará melhor preparada para enfrentar uma crise do que uma companhia que carece dele.

Após um desastre natural, o processo de consulta contínua normalmente será de baixa prioridade, enquanto a resposta de emergência será considerada prioritária. No entanto, à medida que a situação começa a voltar ao normal, um plano de engajamento revisado deverá ser implementado. Os tipos de questões a serem cobertas incluem:

- Divulgação dos planos da empresa para apoiar uma recuperação no longo prazo.
- Informações sobre como e quando os trabalhadores locais poderão voltar ao trabalho.
- Informações sobre a retomada dos processos de engajamento em andamento que foram interrompidos pelo desastre.

Mudanças podem precisar ser feitas em abordagens de engajamento que considerem novas realidades.

Finalmente, o plano pode precisar ser adaptado ao longo do tempo para fornecer informações novas, relevantes ou atualizadas. A flexibilidade e o foco nas prioridades serão fundamentais para manter um engajamento bem-sucedido e significativo ao longo do tempo.

DICAS SOBRE OPÇÕES DE ENGAJAMENTO APÓS UM DESASTRE NATURAL

As opções dependerão do contexto, dos problemas, das necessidades e prioridades do projeto e da comunidade. No entanto, as seguintes ações podem ser apropriadas em algumas situações:

- Forneça serviços de escavação e/ou ajuda médica;
- Alavanque os serviços de sua operação para comunidades locais no curto prazo;
- Forneça eletricidade por meio de sistemas de energia solar;
- Forneça tecnologia simples que as pessoas locais possam utilizar para treinar outras pessoas;
- Trabalhe com autoridades locais, organizações de gerenciamento de desastres e outras agências para compartilhar assessoramento, orientações e recursos e garantir uma resposta coordenada; e
- Mantenha os canais de comunicação de nível comunitário em aberto, se possível.

As terceiras partes talvez desejem aproveitar as comunicações da empresa ou as fontes de energia durante um período transitório.



7.2 Adaptação do Engajamento em uma Situação de Segurança Complexa

Para a adaptação do engajamento em uma situação de segurança complexa precisará ser levada em conta uma série adicional de questões. A situação pode ser marcada pela imprevisibilidade, o aumento da insegurança para as partes interessadas, o aumento dos abusos dos direitos humanos, o aumento do medo ou o risco de represálias e o aumento da relutância das comunidades para se envolver com entidades externas, a menos que relações sólidas já tenham sido estabelecidas. Pode requerer uma análise e soluções especializadas (Quadro 5)¹⁸. O processo de revisão de uma abordagem de engajamento apresentado neste guia pode ser usado para corrigir o plano, desde que os princípios de engajamento permaneçam iguais. As questões que precisem ser consideradas, no entanto, serão extremamente específicas em função do contexto. Por último, é importante considerar a confidencialidade e a segurança das informações fornecidas pelas comunidades em contextos de situações de segurança complexas.

QUADRO 5 AVALIAÇÃO DE RISCO DE DIREITOS HUMANOS

As companhias que já estão familiarizadas com os Princípios Voluntários de Segurança e Direitos Humanos (VPSHR) estarão melhor preparadas para enfrentar situações complexas de segurança graças a sua familiaridade com as avaliações de riscos de direitos humanos em seu engajamento com fornecedores de serviços de segurança, tanto pública quanto privada. Os VPSHR ajudam as empresas a entenderem o ambiente em que estão operando, a identificarem riscos relacionados à segurança em matéria de direitos humanos e a tomarem medidas significativas para enfrentá-los. Os passos incluem treinamento da equipe de segurança da empresa e orientação para o engajamento com as forças de segurança locais para reduzir as possibilidades de abusos de direitos humanos e promover o respeito pelos direitos humanos. Outras organizações que apoiam as empresas na avaliação do risco da segurança e os direitos humanos, e no desenvolvimento de soluções, inclui a ONG International Alert por meio de sua ferramenta de devida diligência para Direitos Humanos a ser utilizada em situações afetadas por conflitos.



Fiorella Pino Luna

¹⁸<https://www.voluntaryprinciples.org> and
<https://www.international-alert.org/publications/human-rights-due-diligence-conflict-affected-settings>.

8. Adaptação ao Novo Normal

Quando as condições pandêmicas melhorarem e as restrições forem suspensas, a volta para um “novo normal” requererá uma revisão da abordagem prévia à pandemia no âmbito do engajamento das partes interessadas. Pode ser possível voltar ao plano original sem alterações, mas isso é improvável. Também pode não ser desejável. O “novo normal” significa que, embora certas atividades prévias à pandemia possam ser retomadas, alguns aspectos do engajamento virtual instituídos durante a pandemia deveriam ser retidos porque funcionam melhor ou se complementam de forma efetiva com aquilo que estava sendo feito antes (Exemplo 5).

Os projetos devem considerar quais alterações adicionais são necessárias para gerenciar de forma efetiva a transição para o novo normal. O novo plano deve ser compartilhado com a comunidade, à qual deve ser solicitada uma devolução.

LEMBRE...

O retorno ao normal para você pode não significar o mesmo que o retorno ao normal para as partes interessadas. Revise como suas vidas podem ter mudado durante a pandemia ou outras crises: física, mental ou economicamente, equilíbrio de poder/gênero dentro da comunidade, politicamente, expectativas e recursos. Considere as mensagens que você precisa comunicar a elas de acordo com se ou como você se engajou durante a pandemia. Planeje seu engajamento em consequência.

Você pode ter se engajado com menos partes interessadas, ou sem a validação do processo, durante a pandemia. Talvez você precise de uma observação direta dos dados e da validação do processo de consulta. Certifique-se de que sua abordagem no novo normal leve isso em conta e preencha as lacunas.

EXEMPLO 5 ADAPTAÇÃO EFETIVA DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

- No **Brasil**, uma companhia descobriu que os programas de educação e capacitação virtuais estabelecidos durante o confinamento da COVID-19 atingiram um público mais amplo do que os programas anteriores.
- No **Chile**, uma organização descobriu que as plataformas virtuais — e bastante estéreis — atingiram mais destinatários na consulta do que as reuniões presenciais padrão, incluindo o aumento da participação das mulheres, especialmente em áreas onde as partes interessadas estavam geograficamente disseminadas.
- Na **Colômbia**, uma companhia descobriu que a coleta de dados para uma linha de base social em uma área remota, usando uma combinação de questionários online com acompanhamento telefônico, combinada com dados secundários e videochamadas por telefone celular seguidos por uma observação direta, era mais rápida, mais econômica, mais segura e mais efetiva do que a coleta de dados presencial devido às circunstâncias específicas. Forneceram telefones celulares, tablets e capacitação virtual aos participantes, conforme necessário, com hardware a ser devolvido após o processo.
- No **Brasil**, uma companhia que pedia à comunidade que votasse anualmente em relação a projetos e programas como parte de sua abordagem das relações com a comunidade descobriu que o uso de uma plataforma de votação online aumentou a participação, reduziu o custo e acelerou o processo. Também puderam contar os votos ao vivo, usando o Facebook live, o que permitiu que a comunidade observasse o processo.
- Uma companhia que passou a usar o WhatsApp para disseminação de informações descobriu que era mais rápido e mais econômico do que imprimir materiais, portanto passou a utilizar a plataforma para a disseminação de outros tipos de campanhas de informação comunitária contínuas. Os materiais impressos serão distribuídos apenas para as áreas/famílias onde a comunicação eletrônica não seja efetiva.
- Uma companhia descobriu que o uso do WhatsApp e do telefone ensejou a possibilidade de ter contato direto mais frequente com membros da comunidade que estavam atravessando um processo de reassentamento do que com o método presencial anterior. Como resultado, as relações com algumas famílias melhoraram e puderam avançar com alguns processos de negociação mais facilmente do que anteriormente.
- Uma companhia no **Peru** destinou sua equipe de relações com a comunidade a ligar diariamente para as comunidades afetadas quando não podia realizar visitas presenciais. Os oficiais de ligação comunitários relataram que, inesperadamente, o contato mais frequente provocou o fortalecimento das relações.
- Uma companhia no **Brasil** descobriu que o uso do WhatsApp permitiu aprimorar o monitoramento participativo, ao fazer com que os monitores comunitários se envolvessem de forma mais ativa do que com o método presencial anterior. Como resultado, conseguiram coletar mais dados e informações, promovendo maior participação nas comunidades.

Anexo 1: Ferramentas para Apoiar a Adaptação do Engajamento das Partes Interessadas

Introdução

Estas ferramentas e exemplos foram desenhados para apoiar os projetos/as empresas no preenchimento dos Passos 1 e 2 do processo de adaptação de engajamento (ver Seção 3 e Figura 3).

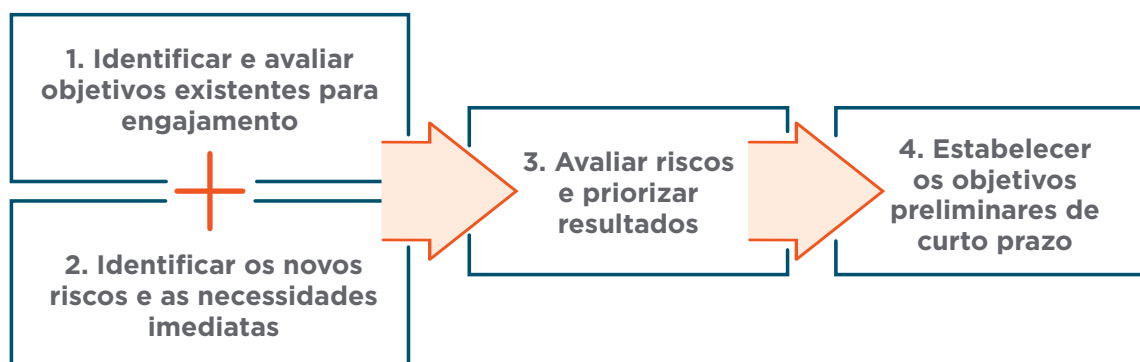
- **Seção A** está focada em apoiar um projeto/empresa para identificar um novo objetivo preliminar de engajamento de curto prazo com base no projeto/operação e suas características, necessidades de curto prazo e riscos associados. Depois de estabelecer os objetivos preliminares definidos, passe para a Seção B.
- **Seção B** está focada em apoiar um projeto/empresa para entender e revisar as mudanças do contexto do projeto, o mapa e a análise das partes interessadas, a perspectiva comunitária e os riscos associados.

A: Ferramentas para Apoiar o Estabelecimento de Novos Objetivos

Esta seção é organizada em três partes. Em primeiro lugar, a Figura A1 apresenta um processo para definir novos objetivos para o engajamento das partes interessadas no curto prazo que ajudarão a manter a confiança da comunidade e uma licença para operar durante uma situação em que o engajamento presencial não seja possível. Em segundo lugar, a Tabela A1 compila um conjunto de perguntas sobre como abordar cada etapa apresentada na Figura A1. Finalmente, o conjunto de exemplos apresentados na Tabela A2 constitui um guia sobre como lidar com esse processo.

Figura A1

Revisão projeto/posição da empresa - Passo 1



Uma equipe ou indivíduo podem usar as perguntas abaixo, e os fluxogramas e exemplos associados, como estímulos para identificar e avaliar as informações necessárias para estabelecer os objetivos de engajamento de curto prazo que atendam às necessidades e prioridades da empresa no curto prazo. Cada conjunto de perguntas mapeia a etapa do processo apresentado na Figura A1.

Tabela A1: Perguntas a serem feitas em cada etapa para estabelecer novos objetivos de curto prazo

1. Identificar e avaliar objetivos existentes para o engajamento	2. Identificar os novos riscos e as necessidades imediatas
<ul style="list-style-type: none">• Quais são as atividades e processos de engajamento em andamento/ planejados da empresa? (Tabela A2, exemplo 1)• Quão importantes são para a companhia no curto prazo?• Quais são os riscos de não atuar em função do planejado?• Quais fatores precisam ser levados em conta? (Tabela A2, exemplo 2)	<ul style="list-style-type: none">• Que novos riscos a companhia enfrenta como resultado da pandemia? (Tabela A2, exemplo 3)• Existem conflitos permanentes que representem um risco para a companhia, para a comunidade ou para membros individuais da comunidade, e precisem ser levados em conta de alguma forma? (Tabela A2, exemplo 4)• Foram tomadas medidas em resposta à pandemia que criaram novos impactos comunitários que precisem ser encarados? (Tabela A2, exemplo 5)• Há alguma coisa que tenha sido esquecida?
3. Avaliar riscos e priorizar resultados	4. Estabelecer os objetivos preliminares de curto prazo
<p>Uma vez respondidas as perguntas acima, os projetos/as empresas podem priorizar os resultados, avaliando os riscos (Tabela A2, exemplo 6) e definir prioridades com base nesses riscos.</p>	<p>Estabeleça objetivos preliminares de curto prazo para engajamento durante a pandemia com base nas prioridades identificadas (Tabela A2, exemplo 7). Novos objetivos são baseados em uma combinação de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Objetivos de engajamento em andamento revisados.• Novas necessidades de engajamento planejados em resposta à pandemia.

A Tabela A2 reúne sete exemplos associados com as perguntas apresentadas na Tabela A1.

Tabela A2: Exemplos para orientação adicional

Exemplo 1: Quais são nossos processos de engajamento em andamento/planejados?	Exemplo 2: Que fatores devem ser levados em conta?
<p>Alguns exemplos dos tipos de atividades que podem precisar ser consideradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa Cadastral. • Consulta pública para um AIAS. • CLPI com população indígena local ou outra comunidade tradicional. • Projetos contínuos de desenvolvimento comunitário. • Negociações em torno das indenizações. • Lançamento de um mecanismo de queixas e reclamações. • Aquisição de terras. • Gestão da construção civil. • Pesquisas de linha de base. • Atividades voltadas para o fortalecimento de longo prazo das relações com as comunidades locais impactadas, famílias de trabalhadores, comunidades tradicionais mais distantes e menos impactadas dentro de uma esfera mais ampla de influência. • Monitoramento participativo. 	<p>Os fatores são a etapa, a natureza e a escala de um projeto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escala e natureza: de um modo geral, quanto maior e mais complexo um projeto, maior a necessidade de engajamento, embora o tipo de engajamento seja ainda mais influenciado pela localização e complexidade do contexto operacional, pela natureza e a proximidade das partes interessadas e por outros fatores. • Etapa do projeto: é provável que um cliente do BID Invest esteja em uma das três etapas do ciclo do projeto: planejamento e desenvolvimento, construção ou operações. Cada uma dessas etapas é normalmente caracterizada por um conjunto de atividades de engajamento, dimensionadas e determinadas pela natureza, escala e potenciais impactos do projeto. Por exemplo, uma grande mina ou plantação de dendê provavelmente causará impactos mais significativos do que um pequeno hotel ou frigorífico, de modo que suas atividades de engajamento provavelmente serão mais extensas. Além disso, pode haver atividades não-regulamentares em andamento focadas na construção ou manutenção da confiança e na gestão de riscos.

Tabela A2: Exemplos para orientação adicional

Exemplo 3: Que novos riscos enfrentamos como resultado da pandemia, que possam ser abordados total ou parcialmente através do engajamento das partes interessadas?	Exemplo 4: Existem conflitos em aberto representando um risco para a empresa ou a comunidade/membros individuais da comunidade que precisem ser abordados de alguma forma?
<p>Alguns exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Parada temporária de construção ou operações.• Incapacidade de avançar com compromissos do CLPI que devem ser relatados às autoridades.• Incapacidade de concluir negociações de reassentamento ou um processo de aquisição de terras.• Programas de desenvolvimento comunitário que proporcionam renda fundamental aos membros da comunidade, sem funcionários para executá-los• Um processo AIAS paralisado.• Dependência de projetos em trabalhadores migrantes que não podem mais se deslocar.• Reuniões públicas canceladas resultando em menor fluxo de informações para as partes interessadas.• Impactos nas populações locais decorrentes de mudanças nas práticas de trabalho.	<p>Considere se há algum conflito que impacte na capacidade da empresa de trabalhar com as comunidades locais, ou que coloque essas comunidades em risco ou com medo de represálias. Esse risco pode incluir, por exemplo, o que aconteceria se um membro da comunidade adoecesse durante uma pandemia, ou se um membro da comunidade fosse visto cooperando com uma empresa, especialmente em áreas com conflitos civis ou militares em curso.</p> <ul style="list-style-type: none">• Conflito empresa/comunidade: conflito geral ou em torno de uma questão ou preocupação específica.• Conflito armado local, e seus impactos na capacidade da empresa de se envolver efetivamente com as comunidades.• Conflito intracomunitário.

Tabela A2: Exemplos para orientação adicional

Exemplo 5: Foram tomadas medidas em resposta à pandemia que criaram novos impactos comunitários que precisam ser enfrentados?

Exemplos de potenciais impactos de novos projetos/operações nas comunidades

- Maior preocupação com o retorno dos trabalhadores da construção civil a um local, ou operações em andamento da empresa, e transmissão de doenças associadas.
- Trabalhadores não podem mais usar lojas, restaurantes ou barracas informais.
- Incerteza em torno de um processo de reassentamento paralisado.
- Diminuição da renda decorrente de projetos de desenvolvimento comunitário paralisados.
- Foi fornecida aos trabalhadores acomodação temporária no local para manter a quarentena criando lares temporários monoparentais, enquanto as crianças estudam em casa.

Confira com a comunidade para entender suas opiniões: eles podem ver um conjunto diferente de impactos na empresa.

Example 6: Assess Risks and Prioritize results based on risk

Uma vez que haja respostas às perguntas acima (exemplos 1 - 5), priorize os resultados para estabelecer novos objetivos de projetos de curto prazo. Em alguns casos, será útil avaliar os riscos associados a cada resultado como parte desse processo de priorização.

Para avaliar o risco, dê às respostas às perguntas uma simples classificação de risco alto, médio ou baixo. Os riscos a serem considerados podem incluir:

- Empresariais/financeiros/operacionais (por exemplo, riscos de atrasos no projeto, potencialmente com implicações e custos legais/contratuais, riscos para compromissos ou processos críticos de negócios existentes, como reassentamento ou CLPI, risco de que os trabalhadores adoeçam e não consigam trabalhar).
- Reputação (por exemplo, risco para relacionamentos, licença para operar, preço das ações)
- Relações empresa/comunidade (por exemplo, riscos para relacionamentos existentes, riscos para grupos específicos e compromissos específicos).
- Dificuldades para a comunidade (por exemplo, riscos para a força de trabalho local e perda de renda, conflito).
- Outros.

Tabela A2: Exemplos para orientação adicional

Exemplo 7: Exemplos de potenciais novos objetivos de engajamento

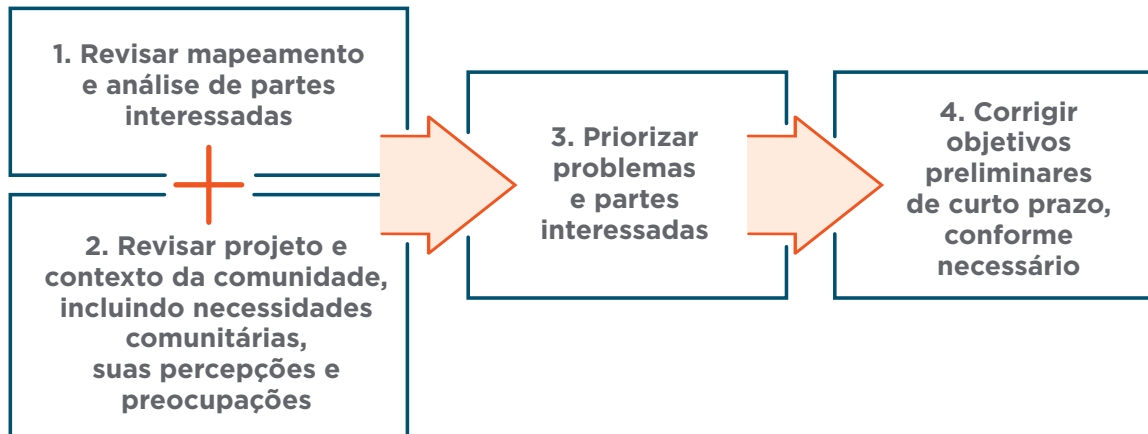
- Reiniciar a construção ou as operações temporariamente interrompidas pela pandemia ou outra crise.
 - Socializar um protocolo de interação entre trabalhadores e comunidade.
 - Completar o processo de coleta ou consulta de dados de linha de base para licenciamento.
 - Continuar com um processo de reassentamento.
 - Manter força de trabalho e comunidades saudáveis.
 - Criar confiança na empresa por parte das comunidades, trabalhadores e autoridades, demonstrando comprometimento.
 - Manter o diálogo para entender conflitos em curso e perigos associados à empresa e à comunidade.
-

B: Ferramentas para Apoiar a Análise do Contexto do Projeto/Perspectiva Comunitária

Esta seção é organizada em três partes. Em primeiro lugar, a Figura B1 apresenta um processo que a companhia deve seguir, a fim de entender as mudanças no contexto do projeto durante uma situação em que o engajamento presencial não é possível e que impactarão em como e em que o engajamento com as partes interessadas deveria procurar. Em segundo lugar, a Tabela B1 compila um conjunto de perguntas para abordar cada etapa destacada na Figura B1. Por último, um conjunto de exemplos são apresentados na Tabela B2 para mais orientações sobre como abordar esse processo.

A Figura B1 inclui a revisão do mapa das partes interessadas para ver se ele mudou, bem como a análise das partes interessadas. Envolve a revisão do contexto em que as partes interessadas se encontram, suas percepções, limitações e prioridades. Tenta entender a situação que restringe o engajamento presencial (pandemia, desastre natural, etc.) do ponto de vista da comunidade, incluindo quando, como e em que se engajar. Também considera como o engajamento pode acontecer, e quaisquer limitações relacionadas. Inclui o engajamento com as partes interessadas, sempre que possível.

Figura B1
Revisão da Comunidade / Contexto - Passo 2



Um projeto/companhia pode usar as perguntas abaixo (Tabela B1) como propostas para atravessar o processo. Algumas destas perguntas estão associadas a exemplos e ferramentas simples, incluídas na Tabela B2, que podem ser utilizadas, quando necessário.

Tabela B1: Perguntas a serem abordadas em cada etapa para adaptar o engajamento das partes interessadas

1. Revisar mapa e análise das partes interessadas	2. Revisar projeto e contexto da comunidade, incluindo necessidades comunitárias, suas percepções e preocupações
<ul style="list-style-type: none">• Are there changes to the stakeholder map? (Table B2, example 1)• Are there new potential partners/ different groups or individuals that have changed in relative importance or profile? (Table B2, example 2)	<ul style="list-style-type: none">• Quais são as mudanças no contexto do projeto que precisam ser levadas em conta? (Tabela B2, exemplo 3)• As partes interessadas ainda se interessam pelas mesmas questões, ou têm novas prioridades ou preocupações? Quão dispostos estão e capazes são para se engajar, e como? (Tabela B2, exemplo 4)• Quais são os fatores de risco para a transmissão de doenças dentro e entre os grupos de partes interessadas locais e a companhia? (Tabela B2, exemplo 5)• Há questões relacionadas com o acesso às comunidades e opções de comunicação com diferentes grupos de partes interessadas? Quais são as potenciais barreiras de acesso? (Tabela B2, exemplo 6)• Considere realizar um diagnóstico social, usando ferramentas simples como WhatsApp e Zoom (Tabela B2, exemplo 4).
3. Priorizar problemas e partes interessadas	4. Corrigir objetivos preliminares de engajamento das partes interessadas de curto prazo, conforme necessário
<p>Priorize as partes interessadas a serem engajadas e as questões a serem tratadas. Considere o nível de risco financeiro, reputacional e operacional, incluindo o risco para a relação com as comunidades locais e a capacidade de lidar com o risco através do engajamento.</p>	

A Tabela B2 apresenta um conjunto de exemplos e orientações adicionais relacionados com a forma em que uma empresa entende, adapta e aborda seu plano de engajamento com as partes interessadas, considerando um contexto em que o engajamento presencial está limitado.

Tabela B2: Exemplos para maior orientação

Exemplo 1: Há alterações no mapa das partes interessadas?

Ao revisar o mapa das partes interessadas, considere as seguintes perguntas:

- Houve alguma migração interna ou externa para as comunidades, como famílias ou membros de famílias que chegam ou vão embora, chefes de família que vão embora, migração econômica, movimento de refugiados ou deslocados internos (IDP)?
- Há mudanças em curso nas estruturas de poder, equilíbrio de gênero, grupos novos ou em vias de desaparecimento da sociedade civil, relacionamento mutável com o governo, presença de governo ou forças armadas (civis ou de segurança)?
- Alguns indivíduos se tornaram mais proeminentes/importantes e outros perderam relevância?
- Algumas partes interessadas ficaram mais vulneráveis ou menos vulneráveis?
- Algumas partes interessadas foram mais impactadas ou menos impactadas pelas medidas que a empresa teve que tomar como resultado da pandemia ou de outra crise?
- Diferentes partes interessadas se tornaram prioritárias?
- Dados os problemas que a empresa possa precisar abordar, há novos parceiros com quem trabalhar? (ver exemplo 2)

As questões a serem consideradas incluem: potencial de maior vulnerabilidade, mudanças na acessibilidade, mudanças no equilíbrio de poder entre diferentes grupos de partes interessadas, novo conjunto de áreas de preocupação decorrentes da mudança do contexto ou como resultado de mudanças executadas pela companhia (por exemplo, disposição temporária dos trabalhadores que deixam de comprar em lojas locais, acesso reduzido a programas de desenvolvimento comunitário, perda de renda direta ou indiretamente relacionada às atividades da companhia).

Tabela B2: Exemplos para maior orientação

Exemplo 2: Há novos parceiros potenciais?

- Novas partes interessadas proeminentes surgem como resultado da pandemia ou outras crises (por exemplo, um médico ou enfermeiro local).
 - Organizações representativas de comunidades tradicionais.
 - Autoridades sanitárias locais – para aconselhamento e orientação, potencial de estabelecer parcerias para a execução de um programa, como fonte de materiais ou redes de comunicação existentes.
 - Autoridades educacionais locais – em relação a programas com um componente educacional ou se há questões relacionadas a crianças ou à saúde mental infantil.
 - Novos grupos presentes na área, como organizações de resposta a emergências, ou grupos informais que surgiram para apoiar uma pandemia ou outra crise, como um terremoto ou um furacão.
-

Exemplo 3: Quais são as mudanças no contexto do projeto que precisam ser levadas em conta?

As seguintes questões foram desenhadas como propostas a serem consideradas (não é uma lista exaustiva).

Exemplos de questões contextuais padrão a considerar:

- Urbano/Rural
- Ricos/Pobres
- Presença de grupos indígenas, afrodescendentes, pescadores, outros grupos tradicionais ou vulneráveis
- Questões culturais
- Questões de gênero/Papéis
- Níveis de alfabetização
- Idiomas
- Delinquência/segurança pública
- Segurança física
- Acesso/transporte
- Oposição ativa a um projeto
- Abusos dos direitos humanos
- Atividades econômicas informais ou ilegais
- Acesso a/qualidade e capacidade dos serviços sanitários disponíveis
- Presença de forças de segurança
- Acesso a/confiabilidade do fornecimento de energia
- Níveis de penetração da tecnologia
- Acesso a/qualidade e confiabilidade dos links de comunicação digital

Exemplos de questões contextuais específicas da pandemia a considerar:

- Restrições/regulamentações governamentais relacionados a uma pandemia (por exemplo, COVID-19)
- Impactos das mudanças iniciadas pela empresa na comunidade (trabalho domiciliar, alimentação dos trabalhadores em casa para que eles não precisem mais fazer compras na rua, processos de reassentamento interrompidos, projetos de desenvolvimento comunitário interrompidos)
- Interpretação errada dos parâmetros operacionais da companhia (por que o projeto ainda está operando quando o resto da comunidade está confinada?)
- Medo da transmissão da doença pela força de trabalho (trabalhadores estrangeiros/não locais, contato trabalhadores/comunidade)
- Medo da transmissão da doença dentro da comunidade
- Medo de represálias contra as famílias com membros infectados
- Ameaças de grupos armados
- Incerteza econômica e desemprego
- Redução da segurança alimentar
- Diminuição súbita da renda na comunidade
- Aumento do estresse dentro de famílias individuais e/ou de membros específicos da família (trabalho domiciliar, educação domiciliar, incapacidade de cuidar de parentes doentes, aumento de encargos sobre as mulheres)
- Medo do desconhecido
- Aumento potencial da violência de gênero, crime, insegurança para as minorias
- Necessidade de informação/acesso a cuidados médicos
- Mobilidade limitada entre diferentes municípios
- Abusos de direitos humanos por parte das forças de segurança
- Necessidade de EPI e de entender como usá-lo
- Disponibilidade de tempo de diferentes grupos
- Mudanças no equilíbrio de poder/equilíbrio entre gêneros na comunidade, aumento da importância dos indivíduos-chave (médicos, indivíduos considerados fornecedores de soluções)

Tabela B2: Exemplos para maior orientação

Exemplo 4: As partes interessadas ainda se interessam pelas mesmas questões ou têm novas prioridades ou preocupações? Quão dispostos estão e capazes são de se engajar, e como?

Há várias questões levantadas aqui, e em outras partes desta seção, que se beneficiariam da contribuição de informações diretas fornecidas pela comunidade. Considere a realização de um Diagnóstico Social para entender os problemas comunitários, suas preocupações e as percepções atuais da empresa, as barreiras ao acesso, etc. Considere começar entrevistando líderes comunitários, usando tecnologias simples como Zoom, WhatsApp ou telefone, a fim de entender algumas de suas perspectivas, desenvolver perguntas e discutir a melhor forma de ter acesso à comunidade de maneira virtual.

- Escolha os meios de comunicação mais simples possíveis para a comunidade: telefone, mensagem de texto, WhatsApp, distribuição porta a porta de questionários, se for seguro, correio ou rádio comunitária. Se não for possível comunicar-se diretamente com a comunidade, trabalhe através de líderes comunitários por meio de correio postal ou eletrônico, se necessário. Considere a utilização de multiplicadores para a distribuição de informações.
- Faça perguntas breves e concisas para entender os problemas e as preocupações da comunidade, os impactos das doenças e os impactos das atividades da companhia e as expectativas.

Exemplos do que estamos tentando descobrir

- Quais são as prioridades, questões e preocupações da comunidade? Qual é a capacidade deles de responder aos esforços que a empresa faz para se engajar?
- De que apoio adicional a comunidade precisa? Quais são as barreiras ao acesso? Como a comunidade quer se engajar?
- Há riscos contextuais pré-existentes que estão sendo exacerbados pela pandemia ou outra crise (pobreza, comunicações, conflitos)?
- Existe algum medo de represálias por expressar a opinião (empresa, governo, terceiros relacionados)?
- A empresa deveria considerar adiar decisões-chave que requerem informações da comunidade até a pandemia ou outra crise passar?
- As ações da empresa em resposta à pandemia ou a outra crise tiveram um impacto inesperado na comunidade? As percepções da comunidade sobre a empresa mudaram?
- Há alguma preocupação em torno de programas de desenvolvimento comunitário em andamento? Há impactos se eles foram interrompidos temporariamente?
- Há algum grupo específico da comunidade mais ou menos vulnerável ou que esteja precisando de apoio, por exemplo, famílias recentemente reassentadas, famílias que enfrentam perda temporária de renda, pessoas com deficiência?

-
- Há questões baseadas em gênero que estejam surgindo, ou discriminação/aumento da marginalização de certos grupos como resultado da pandemia?
 - Há alguma preocupação com as próximas decisões a serem tomadas? Como a companhia pode responder melhor? Como a companhia pode se comunicar melhor com todos os membros da comunidade?
 - Qual é o risco de transmissão de doenças entre a companhia e a comunidade, e dentro da comunidade?

Exemplos de perguntas a considerar (não é uma lista exaustiva)

- Pergunte como a vida deles e a de suas famílias mudou. Pergunte sobre suas preocupações e temores. Pergunte se eles ou suas famílias estão enfrentando novas pressões diariamente.
- Pergunte se novas pessoas chegaram à comunidade, ou se alguém voltou para casa, ou se alguém foi embora, e quaisquer impactos decorrentes (por exemplo, fluxo de cidades para áreas rurais ou costeiras, perda de pessoas que são fonte de renda primária em busca de emprego)
- Pergunte o que as pessoas pensam sobre a maneira em que a empresa se comportou. Pergunte se teve algum impacto na família de alguém/na comunidade em geral. Pergunte como a empresa considera a si própria ou se alguma coisa precisa mudar.
- Pergunte como a empresa pode se comunicar melhor com a família/indivíduo/grupo daqui para frente.
- Pergunte o quão bem o governo tem se comunicado com a comunidade desde que a pandemia ou outra crise apareceram. Pergunte que pessoas você mudaria, se elas contam com todas as informações de que precisam e o que mais precisam saber. Pergunte se o governo ou os militares tomaram medidas que estejam impactando na comunidade.
- Pergunte se há qualquer grupo ou indivíduos que foram marginalizados ou enfrentaram ameaças como resultado da pandemia.
- Pergunte às mulheres como seus papéis mudaram, pressões potenciais, violência de gênero ou outras preocupações.
- Pergunte aos idosos se eles estão recebendo todo o apoio de que precisam.

Abordagens de engajamento

- Verifique se a empresa tem todos os dados de contato necessários para poder entrar em contato com líderes comunitários e membros da comunidade, conforme necessário
 - Certifique-se de que a empresa entenda os tipos de tecnologias que estão disponíveis/acessíveis a membros individuais da comunidade, como eles querem se engajar daqui para frente, de que forma e com que frequência.
-

Tabela B2: Exemplos para maior orientação

Exemplo 5: Quais são os fatores de risco para a transmissão de doenças dentro e entre os grupos de partes interessadas locais e a empresa?

Alguns grupos populacionais são mais vulneráveis do que outros a doenças e a determinados tipos de doenças.

Os fatores que determinam a suscetibilidade incluem:

- a natureza e a fonte da doença;
- exposição prévia do grupo;
- força do sistema imunológico individual;
- idade;
- condições médicas subjacentes; e
- capacidade de obter atendimento médico.

Os fatores que determinam a transmissão incluem:

- superlotação em moradias/incapacidade de tomar precauções;
- imperativos para continuar ganhando o sustento;
- falta de compreensão sobre como a transmissão ocorre;
- incapacidade ou relutância cultural em implementar as salvaguardas necessárias (por exemplo, distanciamento social, uso de EPI);
- falta de inibição (especialmente em crianças e indivíduos com deficiência mental);
- outras práticas culturais, como saudações, amamentação ou enterros.

- 1.** Avalie o risco de grupos populacionais, usando a classificação de risco simples Alto/Médio/Baixo.
- 2.** Desenvolva medidas de mitigação, sempre que possível.
- 3.** Avalie o risco residual e considere 100% de métodos de comunicação sem contato, ou falta de comunicação com os grupos de alto risco restantes.

Referências úteis relacionadas à transmissão da doença e dos resultados podem ser encontradas em (disponíveis em inglês):

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index-sp.html>

<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Tabela B2: Exemplos para maior orientação

Exemplo 6: Existem questões relacionadas ao acesso às comunidades e opções de comunicação com diferentes grupos de partes interessadas? Quais as potenciais barreiras ao acesso?

Adaptar o engajamento pode requerer novas formas de acesso às partes interessadas durante uma pandemia ou outra crise. Além disso, pode haver novas barreiras ao acesso que precisem ser compreendidas para que uma abordagem de engajamento factível possa ser desenvolvida. As barreiras ao acesso tomam múltiplas formas, normalmente em uma das quatro categorias a seguir: física, econômica, tecnológica e cultural/educacional. Ao desenhar ou redesenhar um programa de engajamento é importante entender as barreiras no novo contexto, especialmente quando as opções de engajamento presencial são mais limitadas.

As barreiras ao acesso à consulta e ao engajamento são físicas e tecnológicas, tais como:

Físicas:

- Comunidades incomunicadas após um desastre natural.
- Comunidades em localizações remotas.
- Necessidade de isolamento físico devido aos requisitos da quarentena.
- Necessidade de distanciamento social para prevenir a transmissão da doença.
- Necessidade de engajamento sem contato para prevenir a transmissão da doença.

Tecnológicas:

- Falta de eletricidade/fornecimento confiável de eletricidade.
- Falta de internet/acesso confiável à internet.
- Falta de recepção de telefonia celular/disponibilidade de conexões de telefone fixo.
- Incapacidade de usar alguns tipos de tecnologias devido a deficiências físicas (por exemplo, cegos/surdos).

Anexo 2: Exemplos de tecnologias de engajamento

Technologies available for virtual engagement have exploded in recent years. They fall into two main groups: broad platforms which claim to address all or many stakeholder engagement needs in a single platform with multiple tools; and tools which are more specialist and can be adapted for one or two aspects of engagement such as surveys, data management or texting. Most of the broader platforms have been designed for use in multiple situations in developed country contexts; some have been applied in developing countries, but experience is patchy. Experience with some of the more specialist tools for video conference and SMS is more widespread. What follows is a relatively early analysis of some of the platforms and tools that are available in June 2020 and anecdotal evidence of their strengths and weaknesses. This annex will need to be updated on a regular basis. It should be used as an initial guide only. Choices should be based on further research into specific platforms.

Tabela 7: Tecnologias que podem potencialmente ser aplicadas ao engajamento das partes interessadas

Objetivo de desenvolvimento	Aplicações relevantes	Fortalezas	Fraquezas	Armazenamento de dados/segurança	Requisitos do sistema	Adaptações específicas à COVID-19
Engagement HQ https://www.bangthetable.com						
Aumentar a efetividade dos processos de consulta entre comunidades e governo. Plataforma de engajamento comunitário customizável e baseada na web Engagement HQ https://www.bangthetable.com/engagementhq/online-tools/ .	Oficinas Reuniões Públicas Enquetes Conversas individuais Consulta contínua Divulgação de informações Pesquisas Histórias	Multifuncional, flexível, moderada, com um poderoso pacote de oito ferramentas em uma plataforma online integrada. Permite flexibilidade para um profundo engajamento customizado com as comunidades. O usuário pode combinar e misturar as ferramentas que melhor se ajustam aos objetivos de engajamento da comunidade online. Inclui opções de mapeamento. As partes interessadas optam entre aparecer com seus nomes ou em forma anônima.	Desenvolvida para ser usada na Austrália. Não se faz referência ao fornecimento para armazenamento de dados local, o qual pode ser um problema para locais remotos com conectividade limitada à internet.		Funciona com todas as plataformas comuns.	

Objetivo de desenvolvimento	Aplicações relevantes	Fortalezas	Fraquezas	Armazenamento de dados/ segurança	Requisitos do sistema	Adaptações específicas à COVID-19
-----------------------------	-----------------------	------------	-----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------------------------------

Social Pinpoint <https://www.socialpinpoint.com/>

Plataforma de engajamento comunitário customizável e baseada na web.		Os projetos são promovidos por meio de uma URL única e podem ser compartilhados no Facebook, Twitter e Google+. Os comentários podem ser apresentados 24/7, incluindo imagens e dados GIS. Os administradores do projeto podem moderar e responder aos comentários.	Desenvolvida para ser usada na Austrália. Não se faz referência ao fornecimento para armazenamento de dados local.		Funciona com todos os navegadores comuns e em telefones, tablets e computadores.	
----------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------	--

Our Say <https://home.oursay.org/about-us/>

Inicialmente criada como uma ferramenta focada no setor público para melhorar a forma como o governo se comunica com as comunidades. Expandida para incluir uma ampla gama de clientes do setor privado.	Oferece uma gama de engajamento online e offline, serviços de assessoria, treinamento e educação. Fóruns online e enquetes focalizadas.	Capacidade de obter feedback da comunidade através de fóruns online e enquetes focalizadas. Pode compartilhar informações através de uma landing page da própria marca e sites de projetos com recursos de mídia (links, imagens, vídeo, documentos). Editor WYSIWYG para a preview, calendário e sites para publicar os projetos (sem necessidade de experiência de codificação). Os engajamentos podem ser promovidos e compartilhados através das redes sociais, correio eletrônico, URLs únicas e a integração no site da companhia do cliente.	Desenvolvida para ser usada na Austrália. Não se faz referência ao fornecimento para armazenamento de dados local.	Hospedagem seguro com AWS em função da Política AWS IAM. A plataforma cumpre com WCA2.1 e é informada pelas diretrizes globais do IAP2.		Sim
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----

Objetivo de desenvolvimento	Aplicações relevantes	Fortalezas	Fraquezas	Armazenamento de dados/ segurança	Requisitos do sistema	Adaptações específicas à COVID-19
-----------------------------	-----------------------	------------	-----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------------------------------

The Hive <https://the-hive.com.au/feature-index>

Configuração, entrega e gestão do processo de engajamento com as partes interessadas.	O site a descreve como “uma solução de engajamento comunitário completo que suporta [companhias] no processo de participação online”.	Ampla gama de ferramentas de participação que abrangem formas de identificar problemas, reunir conhecimento local e explorar ideias e soluções. Permite o armazenamento de dados locais.	Desenvolvida para ser usada na Austrália.			
---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	--	--	--

Platos (por Pax Republic) <https://www.platos.io/>

Fóruns de partes interessadas, grupos focais, reuniões de Town Hall	Deliberação virtual e fórum de negociação	Permite que um facilitador neutral gerencie uma conversa online, ou série de conversas, que integram um processo de consulta. Desenvolvida para desenhar e executar a renegociação de um acordo de indenização entre 90.000 moradores e a companhia Ok Tedi Mining em Papua-Nova-Guiné. Depois desenvolveu princípios de mediação e práticas de negociação baseadas em interesses – processo de Consenso Informado – para gerenciar disputas entre uma comunidade e uma corporação em toda a Australásia. Anônimo.				
---------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Objetivo de desenvolvimento	Aplicações relevantes	Fortalezas	Fraquezas	Armazenamento de dados/ segurança	Requisitos do sistema	Adaptações específicas à COVID-19
-----------------------------	-----------------------	------------	-----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------------------------------

Jambo <https://www.jambo.cloud/>

Enquetes e geração de relatórios sobre comunicações com as partes interessadas, contatos, problemas, compromissos, tarefas etc.	Enquetes	Ferramenta de engajamento de partes interessadas baseada em nuvem que pode ser usada para gerenciar enquetes, tanto internas quanto externas, de partes interessadas. Foi utilizado para gerenciar requisitos de consulta às Primeiras Nações e outras consultas a povos indígenas. O site inclui guias de uma página para várias indústrias, incluindo mineração, petróleo e gás, silvicultura.	Desenvolvida no Canadá. Disponível apenas em inglês. As enquetes parecem ser sua fortaleza. As revisões sugerem que há outras características do software que são fracas.			
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

PGI Global Meet webcast <https://www.pgi.com>

Desenhado para disseminação interativa de informações para públicos internos e externos	Reuniões Públicas Grupos focais Disseminação de informações	Webcasts fáceis de usar. Apresentadores e telespectadores participam de webcast de áudio ou vídeo através de uma URL única. Inclui opções para enquetes, testes, Q&A, downloads de documentos, enquetes pós-evento. Funciona com todos os dispositivos sem necessidade de downloads ou apps. Videobridging multiparte. Flexibilidade para ser totalmente gerenciada, autoatendimento ou opções híbridas. Relatórios customizáveis, lembretes de correio eletrônico e landing pages. Suporta visualização ao vivo e sob demanda	As reuniões não podem durar mais de 8 horas.	Várias opções de segurança, incluindo proteção por senha. Arquivo automático.	Funciona com todos os dispositivos sem necessidade de downloads ou apps.	
-----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	--

Objetivo de desenvolvimento	Aplicações relevantes	Fortalezas	Fraquezas	Armazenamento de dados/ segurança	Requisitos do sistema	Adaptações específicas à COVID-19
-----------------------------	-----------------------	------------	-----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------------------------------

Storm Board <https://www.stormboard.com/>

Empresas que organizam oficinas virtuais em múltiplas localizações.	Implementação de oficinas virtuais como identificação de partes interessadas e mapeamento, consulta sobre o desenho e o desenvolvimento de projetos	Integração com Microsoft 365 incorporado. Funciona em telefones, tablets e computadores. Relativamente intuitiva. Fornece uma plataforma para o desenvolvimento em tempo real de ideias e processos nos quais os participantes podem construir sobre as informações dos outros e desenvolver resultados comuns, compartilhando informações e preocupações através do uso de sticky notes e whiteboard. Potencial para desenvolver senso de comunidade.	O uso efetivo requer uma preparação significativa, tanto por parte do facilitador quanto dos participantes potenciais, para garantir que os debates que ocorrem durante o processo sejam significativos e obtenham resultados tangíveis. Requer que os participantes estejam familiarizados com a tecnologia e se sintam à vontade com os processos de debates virtuais. Deve contar com um bom facilitador. Não se faz referência ao fornecimento para armazenamento de dados local.	Storm Board informa que todos os dados são armazenados no Amazon Web Services (AWS). Seu site detalha protocolos de segurança.	Apps disponíveis para iOS, Android e Windows 10.	
---------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------	--

Share Point <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/sharepoint/collaboration>

Plataforma colaborativa que se integra com o MS Office.	Gerenciamento colaborativo de documentos e sistema de armazenamento, mas configurável para outros usos. Inclui caixas de correio compartilhadas, calendários grupais, colaboração social, documentos compartilhados.	Disponível em vários idiomas. Requer que o usuário desenhe e customize apps do SharePoint para se ajustar à estratégia e à abordagem do engajamento das partes interessadas.	Ideada como um recurso Intranet e, como tal, não parece ser adequada para feedback comunitário dos indivíduos externos à organização. A efetividade dependeria da adoção do SharePoint pelas partes interessadas, o qual seria difícil para os indivíduos.		Integra-se com o MS Office.	
---------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------	--

Objetivo de desenvolvimento	Aplicações relevantes	Fortalezas	Fraquezas	Armazenamento de dados/segurança	Requisitos do sistema	Adaptações específicas à COVID-19
-----------------------------	-----------------------	------------	-----------	----------------------------------	-----------------------	-----------------------------------

Zoom <https://zoom.us/>

Videokonferências com mensagens em tempo real e conteúdos compartilhados.	Reuniões, hospedagem de eventos virtuais, educação/informações compartilhadas, grupos focais, entrevistas para enquetes ou solução de queixas.	Sistema simples de videoconferência que permite que uma pessoa fale e outras ouçam, e que outros indivíduos intervenham, quando necessário. Tornou-se uma opção amplamente utilizada durante a pandemia da COVID-19, motivo pelo qual muitas partes interessadas provavelmente a conheçam. Fácil de iniciar, ingressar e colaborar em qualquer dispositivo. Simples de usar.	A segurança tem sido um problema, mas isso pode ser corrigido.		Funciona em todos os telefones, tablets, computadores com conexão à internet.	
---------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------	--

Microsoft teams <https://www.microsoft.com/Microsoft/Teams>

Desenvolvida para colaboração dentro de um ambiente empresarial.	Entrevistas, educação, reuniões, videoconferências, sistemas de telefonia em nuvem, trabalho colaborativo, arquivos compartilhados, workspace compartilhado.	Disponível em 26 idiomas. Múltiplos aplicativos. Muitos usuários de computador o terão como parte do Microsoft 365 office suite. Compartilhamento fácil de arquivos baseados em nuvem.	Requer um certo nível de conhecimento de usos informáticos.		Produto da Microsoft. Integra-se com o Office 365. Compatível com Windows, Mac OS.	
------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------	--

Objetivo de desenvolvimento	Aplicações relevantes	Fortalezas	Fraquezas	Armazenamento de dados/segurança	Requisitos do sistema	Adaptações específicas à COVID-19
Sendinblue https://www.sendinblue.com/ Mailchimp https://mailchimp.com/						
Desenvolvido com propósitos de marketing	Correio eletrônico SMS Landing pages Mailing de Publicidade Avisos Opções de chat Enquetes simples	Múltiplas ferramentas simples disponíveis a vários custos para a disseminação de informações por correio eletrônico, SMS, organizada para envio a grupos destinatários. Algumas oferecem opções de chat e enquetes simples, tanto para feedback como para interação de acompanhamento.			Vínculo para Facebook, Twitter, Instagram, aplicativos móveis e web.	

Anexo 3: Bibliografía

AngloAmerican 2020 Community Coronavirus Guidance <https://www.angloamerican.com/covid-19>

BID, 2017. Meaningful Stakeholder Engagement: A Joint Publication of the Multilateral Financial Institutions Group on Environmental and Social Standards, Reidar Kvam https://publications.iadb.org/publications/english/document/Meaningful_Stakeholder_Engagement_A_Joint_Publication_of_the_MFI_Working_Group_on_Environmental_and_Social_Standards_en.pdf

BID Invest, May 2020. Guidance for Infrastructure Projects on COVID-19: A Rapid Risk Profile and Decision Framework. <https://www.idbinvest.org/en/publications/guidance-in-frastructure-projects-covid-19-rapid-risk-profile-and-decision-framework>

BID Invest, May 2020. Guidance for the Agriculture Sector on COVID-19: Risks and Response Framework <https://www.idbinvest.org/en/publications/guidance-agriculture-sector-covid-19-risks-and-response-framework>

BID Invest, April 2020. Environmental and Social Sustainability Policy <https://www.idbinvest.org/en/sustainability>

Centers for Disease Control <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index.html>

EBRD, April 2020. Stakeholder Engagement (PR10) COVID-19 EBRD Briefing Note _

European Investment Bank (EIB), June 2020. COVID-19 and Environmental and Social Sustainability Annex 4 Stakeholder Engagement <https://www.eib.org/en/publications/covid19-guidance-note-to-promoters>

IAP2 Digital Engagement, Social Media and Public Participation https://www.iap2canada.ca/resources/Documents/Newsletter/2017_social_media_white_paper.pdf

IFC, June 2020. Interim Advice for IFC Clients on Safe Stakeholder Engagement in the Context of COVID-19 https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_tipsheet_covid-19_stakeholderengagement

IFC, June 2020. Addressing Increased Reprisals Risk in the Context of COVID-19 https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_tipsheet_covid-19_reprisals

International Alert, Human Rights Due Diligence in Conflict Affected Settings <https://www.international-alert.org/publications/human-rights-due-diligence-conflict-affected-settings>

Bang the Table. Know your Community?. 100 ideas to help engage your community online https://iap2content.s3-ap-southeast-2.amazonaws.com/marketing/Resources/COVID-19/Bang+the+Table_100-Ideas-Booklet-2019-Digital.pdf

Bang the Table, 2019. 21st Century Practitioner's Guide to Community Engagement https://iap2content.s3-ap-southeast-2.amazonaws.com/marketing/Resources/COVID-19/Bang+the+Table_Practitioners-Guide-to-Digital-Engagement.pdf

Voluntary Principles on Security and Human Rights <https://www.voluntaryprinciples.org>

World Bank, April 2020. Stakeholder Engagement Plan (SEP) Central African Republic (CAR) COVID-19 Preparedness & Response Project <http://documents1.worldbank.org/curated/en/278411585873572860/pdf/Stakeholder-Engagement-Plan-SEP-Central-African-Republic-COVID-19-Preparedness-Response-project-P173832.pdf>

World Bank, March 2020. Technical Note: Public Consultations and Stakeholder Engagement in WB-supported operations when there are constraints on conducting public meetings

World Health Organization, 2020. Risk communication and community engagement (RCCE) readiness and response to the 2019 novel coronavirus (nCoV) <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1264842/retrieve>

Let's continue the conversation



 idbinvest.org/blog

 idbinvest.org/linkedin

 idbinvest.org/twitter

 idbinvest.org/facebook

