



Prefeitura Municipal de
Santa Rita do Sapucaí



PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO

SANTA RITA DO SAPUCAÍ - MG
O VALE DA ELETRÔNICA

PLANO DE COMUNICAÇÃO E MOBILIZAÇÃO SOCIAL

PRODUTO 2

Versão Oficial

Itajubá, abril de 2020

RESPONSÁVEIS

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA RITA DO SAPUCAÍ - MG *Agente Executor*

Prefeito Municipal
Wander Wilson Chaves

CORPO TÉCNICO *Agentes de Supervisão*

Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano
Mário Marques Ribeiro
Flávia Murad Tavares
José Benedito Carneiro Filho
Aran Monteiro Chiarini
Ildefonso Benedito Luiz

Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Edésio Magno Magalhães

Chefe de Sistema da COPASA
José Alexandre Braga

NÚCLEO GESTOR *Agentes de Representação da Sociedade Civil*

Secretaria de Saúde
Ali Abduny Rahal
Luís Antônio Ribeiro – Suplente

Associação Comercial e Empresarial do Vale da Eletrônica - ACEVALE
Miguel Fuad Andery
Jacqueline Mússio dos Santos – Suplente

Secretaria Municipal de Ciência e Tecnologia
Gustavo Henrique Baracat
Celso José de Almeida Carneiro – Suplente

Sindicato das Indústrias de Aparelhos Elétricos, Eletrônicos e Similares do Vale da Eletrônica
- SINDVEL
Edmar Taveira
Frederico Faria Ferrão – Suplente

Secretaria Municipal da Fazenda
Leonardo Balbino Magalhães
Adilson Luiz Batista – Suplente
Sindicato dos Produtores Rurais de Santa Rita do Sapucaí
Leonilton Moreira
Ivan Gonçalves Ribeiro – Suplente

NEIRU – FAPEPE *Agente técnico*



NEIRU

Grupo de pesquisa e extensão vinculado à UNIFEI, o NEIRU atua no desenvolvimento de projetos na área de meio ambiente, planejamento e resiliência urbana, fornecendo suporte para a operacionalização de ações governamentais, com o intuito de criar políticas públicas que permitam a replicação de boas práticas de gestão municipal a nível nacional.

NEIRU - Núcleo Estratégico Interdisciplinar em Resiliência Urbana

Bloco L8 - Instituto de Recursos Naturais
Universidade Federal de Itajubá – Campus Prof. José Rodrigues Seabra
Telefone: (35) 3629-1017
www.neiru.org
contato@neiru.org

FAPEPE – Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Extensão

Av. Paulo Carneiro Santiago, 472 - Pinheirinho, Itajubá - MG
Telefone: (35) 3622-3543
CEP: 37500-191
www.fapepe.org.br

UNIFEI - Universidade Federal de Itajubá

Av. BPS, 1303, bairro Pinheirinho, Itajubá-MG
Telefone: (35) 3629-1101 - Fax: (35) 3622-3596
Caixa Postal: 50 - CEP: 37500 903
www.unifei.edu.br

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí – Minas Gerais

R. Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro, Santa Rita do Sapucaí - MG, 37540-000
Telefone: (35) 3473-3200
www.pmsrs.mg.gov.br

APRESENTAÇÃO

O presente documento corresponde ao Produto 2 – Plano de Comunicação e Mobilização Social do Plano Municipal de Saneamento Básico de Santa Rita do Sapucaí, referente ao contrato estabelecido entre a Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí/MG e a Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Extensão de Itajubá (FAPEPE), tendo como executora a Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI) através do Núcleo Estratégico Interdisciplinar em Resiliência Urbana (NEIRU).

O Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) é um instrumento de gestão regulamentado pela Lei Federal nº 11.445/07. Sua função primordial é prover o município com um planejamento dos serviços de saneamento básico, como, por exemplo, abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, manejo de água pluviais e drenagem urbana.

O plano deve contar com estudos técnicos de qualidade e com a participação da população do município, de modo a levar em conta todos os anseios e dúvidas existentes durante o decorrer do processo.

O Plano de Comunicação e Mobilização Social consiste na definição de estratégias e ações que estimulem e organizem a participação social durante a elaboração do PMSB. A definição destas ações é feita a partir do levantamento dos atores sociais de diferentes níveis de interesse e influência, dos setores sociais e do estudo do perfil de comunicação do município.

A metodologia de trabalho segue recomendações e normatizações de documentos do Ministério das Cidades e da Fundação Nacional de Saúde (FUNASA), sendo adaptada pela equipe do NEIRU como apresentado a seguir:

Fase 1. Preparação e Mobilização Social

Produto 1 – Planejamento Executivo

Produto 2 – Plano de Comunicação e Mobilização Social

Fase 2. Elaboração

Produto 3 – Diagnóstico

Produto 4 – Prognóstico

Produto 5 – Programas, Projetos e Ações

Fase 3. Consolidação e Finalização do Plano

Produto 6 – Monitoramento e Indicadores de Desempenho

Produto 7 – Resumo Executivo e Normativas Técnicas

Produto 8 – Minuta de Lei do Plano Municipal de Saneamento Básico



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	5 de 40

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	7
2	JUSTIFICATIVA	10
3	OBJETIVOS	12
4	FLUXO DE INFORMAÇÕES E COMUNICAÇÃO	14
4.1	AGENTES ENVOLVIDOS NO PROCESSO.....	14
4.2	RELACIONAMENTO COM OS AGENTES	15
5	METODOLOGIA.....	18
5.1	SETORIZAÇÃO	18
5.2	MAPEAMENTO DE ATORES	18
5.3	PERFIL DE COMUNICAÇÃO.....	19
5.4	MOBILIZAÇÃO.....	20
5.5	COMUNICAÇÃO	20
5.6	MÉTODO 5W2H	21
5.7	ADAPTAÇÃO DO MÉTODO 5W2H	21
6	RESULTADOS	25
6.1	MATERIALIZAÇÃO.....	25
6.2	PLANO DE AÇÃO.....	30
7	CRONOGRAMA.....	37
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39



PLANO MUNICIPAL
DE SANEAMENTO BÁSICO
SANTA RITA DO SAPUCAÍ-MG
O VALE DA ELETRÔNICA

CAPÍTULO 1 **INTRODUÇÃO**



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	7 de 40

1 INTRODUÇÃO

O presente documento refere-se ao Produto 2 – Plano de Comunicação e Mobilização Social do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) de Santa Rita do Sapucaí, referente ao contrato estabelecido entre a Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí (MG) e o Núcleo Estratégico Interdisciplinar em Resiliência Urbana (NEIRU), por intermédio da contratada FAPEPE, para realização do Plano Municipal de Saneamento Básico do município.

O Plano de Comunicação e Mobilização Social é considerado uma ferramenta essencial, uma vez que garante a participação dos diversos setores sociais na elaboração do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB). Desta forma, ele descreve todas as ações, estratégias e metodologias para que a comunicação e mobilização social sejam feitas de forma eficiente, e tem como objetivo final atentar a sociedade quanto a importância do PMSB para a melhoria das condições ambientais, bem como da qualidade de vida no município, tornando-se, portanto, um instrumento fundamental na integração entre a sociedade, o espaço urbano e o planejamento dos serviços básicos, uma vez que correlaciona as principais necessidades e aspirações da população com as diretrizes normativas para o saneamento básico no país.

No presente documento, é apresentada uma justificativa da necessidade de um Plano de Mobilização Social embasada em conceitos de participação social, assim como nas questões jurídicas relacionadas ao tema, os objetivos gerais e específicos que conduziram a elaboração do plano, bem como o fluxo de informações e comunicação entre os agentes envolvidos no processo de elaboração e execução do PMSB. Além disso, também é realizado o estudo do mapeamento dos principais atores envolvidos no Plano, da setorização do município e dos perfis de comunicação do município, de maneira a detectar a melhor forma de planejar as ações de mobilização social, promovendo eventos públicos e estratégicos para os atores e a população em geral.

No Guia de Elaboração dos Planos de Saneamento Básico (BRASIL, 2011), o Ministério das Cidades, com o intuito de mensurar o vigor da participação social, estabelece níveis de classificação de acordo com o grau de envolvimento da comunidade – e do andamento das ações do PMSB, como mostra a Figura 1.

O primeiro nível – nível 0 – considera um cenário onde não exista ferramentas que promovam intervenções de mobilização social. Deste modo, a comunidade não participa e não tem conhecimento da elaboração do Plano Municipal de Saneamento Básico. Já o último nível – nível 6 – refere-se a um cenário onde a sociedade civil é responsável por elaborar o PMSB, não existindo a figura do agente técnico.

Entre esses níveis – do 1 ao 5 – estão estratificadas as possibilidades de participação da comunidade, ou sociedade civil, variando o tipo de interferência e participação que a mesma tem sobre o processo de elaboração, desde apenas serem informadas – nível 1 – até possuírem uma parcela da responsabilidade dele – nível 5.



NÍVEL 0	NENHUMA PARTICIPAÇÃO	A comunidade não participa na elaboração e no acompanhamento do plano
NÍVEL 1	COMUNIDADE RECEBE INFORMAÇÃO	A comunidade é informada do plano e se espera sua conformidade
NÍVEL 2	COMUNIDADE É CONSULTADA	Para promoção do plano, a administração busca apoios que facilitem sua aceitação e o cumprimento das formalidades que permitam sua aprovação
NÍVEL 3	COMUNIDADE OPINA	O plano depois de elaborado é apresentado à comunidade em audiência ou consulta pública, e a convida para que seja questionado, esperando modificá-lo só no estritamente necessário
NÍVEL 4	ELABORAÇÃO CONJUNTA	Uma primeira versão do plano é apresentada à comunidade para que seja debatida e modificada, e a administração espera que isso ocorra em certa medida
NÍVEL 5	COMUNIDADE TEM PODER DELEGADO PARA ELABORAR	É apresentada uma pré-proposta do plano, junto com um contexto de soluções possíveis, e a administração convida a comunidade a tomar decisões que possam ser incorporadas ao plano
NÍVEL 6	COMUNIDADE CONTROLA O PROCESSO	A administração procura a comunidade para que esta diagnostique a situação e sejam tomadas decisões sobre objetivos a alcançar no plano

Figura 1 - Níveis de Participação Social

Fonte: Adaptado de BRASIL (2011)

A intenção do Núcleo é atuar nos níveis 3, 4 e 5, por meio da definição e aplicação das ferramentas necessárias para tal feito. Casualmente, serão efetuadas análises do grau de participação e atuação, a fim de identificar a necessidade de novas estratégias, visando atingir o objetivo exposto anteriormente.

O Plano de Comunicação e Mobilização Social auxilia na definição de formas de comunicação e os critérios a serem aplicados pelo poder público municipal de Santa Rita do Sapucaí no processo de articulação de informações para os diversos setores sociais do município, de tal maneira a estimular e efetivar a participação da sociedade ao longo da construção do PMSB.



PLANO MUNICIPAL
DE SANEAMENTO BÁSICO
SANTA RITA DO SAPUCAÍ-MG
O VALE DA ELETRÔNICA

CAPÍTULO 2 **JUSTIFICATIVA**



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	10 de 40

2 JUSTIFICATIVA

A Lei nº 11.445, de 2007, estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico e para a Política Federal de Saneamento Básico (BRASIL, 2007). Segundo a lei, os municípios e o Distrito Federal, como titulares dos serviços públicos de saneamento básico, deverão formular a respectiva política pública, devendo, para tanto, elaborar os planos de saneamento básico, nos termos desta Lei.

O Decreto nº 7.217, que regulamenta a Lei nº 11.445/07, também determina em seu art. 23º, inciso II, que os titulares dos serviços de saneamento devem estabelecer mecanismos de participação e controle social de tal forma a garantir a ampla participação da população e de associações representativas de vários segmentos da sociedade. No inciso IV do art. 3º, a Lei define o controle social como sendo o “conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participações nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de saneamento básico” (BRASIL, 2007).

A fim de se estruturar a elaboração, a revisão e a adequação do Plano Municipal de Saneamento Básico de acordo com as aspirações dos diversos setores sociais, é apresentado o Plano de Comunicação e Mobilização Social visando estabelecer o incentivo e a sensibilização da sociedade para a gestão de caráter participativo.

Nesse entendimento, o Plano de Comunicação e Mobilização Social representa uma qualificada ferramenta de participação popular, uma vez que a sociedade é inserida no processo de discussão, decisão, acompanhamento e avaliação das ações a serem implementadas pelo poder público e prestadores de serviço.

A elaboração e planejamento coerentes de ações de mobilização social, através do uso de ferramentas democráticas, viabiliza a participação popular em relação ao assunto e otimiza o envolvimento e comprometimento dos indivíduos, contribuindo assim para a concretização do direito à participação social estabelecido, em especial, na Lei Nacional de Saneamento Básico. Vale ressaltar que a ampla divulgação dos processos participativos só é possível através da utilização adequada dos meios de comunicação, consoante ao perfil da sociedade. Considerando que o perfil da população do município varia para diferentes setores sociais, o Plano de Comunicação e Mobilização Social é fundamental para a determinação das mídias a serem utilizadas em cada setor, enquadrando o PMSB elaborado conforme as diretrizes previstas no Decreto nº 7.217 de 2010.

Deste modo, é importante que o Plano de Comunicação e Mobilização Social seja coerente e concilie as principais perspectivas de acordo com a realidade local dos principais setores sociais envolvidos, de tal maneira a garantir a efetiva participação social na construção do PMSB, visando à universalização do saneamento básico e, conseqüentemente, melhoria de vida da população local durante o horizonte de planejamento.



PLANO MUNICIPAL
DE SANEAMENTO BÁSICO
SANTA RITA DO SAPUCAÍ-MG
O VALE DA ELETRÔNICA

CAPÍTULO 3 **OBJETIVOS**



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	12 de 40

3 OBJETIVOS

O Plano de Comunicação e Mobilização Social reproduz as estratégias definidas para atingir os objetivos estabelecidos a seguir, garantindo que a elaboração do PMSB ocorra por meio de um processo democrático e participativo. Os objetivos deste Plano de Comunicação e Mobilização Social são:

- Estimular a participação de toda a sociedade no processo de elaboração e planejamento dos serviços de saneamento básico, identificando os interesses do município nesta área;
- Compreender a população e envolvê-la na discussão das questões relacionadas ao saneamento, em toda sua plenitude, e suas consequências na qualidade de vida por meio de oficinas democráticas e participativas;
- Tornar a população participante da construção do PMSB e pelo acompanhamento e efetivação ao longo do horizonte de planejamento;
- Assegurar uma participação social democrática e abrangente, permitindo a livre demonstração de opiniões, que serão analisadas e respondidas pela equipe técnica responsável, sobretudo no processo de elaboração das propostas;
- Compartilhar amplamente os objetivos, as etapas de processo, as formas e canais de participação do plano, bem como as informações quanto a realização de eventos públicos, reuniões, seminários, audiências, entre outros;
- Utilizar de meios modernos de divulgação e comunicação de forma a atingir todos os públicos, possibilitando também a adequação ou reformulação de qualquer instrumento de comunicação que se mostrar menos eficiente no decorrer da mobilização;
- Sensibilizar a sociedade para a importância de investimentos em saneamento básico para obter benefícios propiciados pelo bom desenvolvimento do município;
- Levantar alternativas de soluções de saneamento tendo em vista as características da população local, tais como a cultura, os hábitos, as percepções e as atitudes, agregando a realidade das práticas locais às informações técnicas obtidas;
- Estimular o prolongamento das atividades populares relacionadas ao Saneamento Básico, com vistas a futuras revisões do plano;
- Buscar a cooperação e parcerias junto a conselhos municipais e outras instâncias de participação popular existentes nos municípios, em especial a outros processos locais de mobilização e ação para assuntos relacionados ao saneamento básico;
- Sensibilizar gestores e técnicos municipais para o fomento de ações de educação ambiental e mobilização social, de forma permanente, com vistas a apoiar os programas, projetos e ações de saneamento básico a serem implantadas por meio dos planos;
- Incentivar o debate, acompanhamento e participação permanente dos gestores e técnicos municipais nas fases de elaboração do PMSB.



PLANO MUNICIPAL
DE SANEAMENTO BÁSICO
SANTA RITA DO SAPUCAÍ-MG
O VALE DA ELETRÔNICA

CAPÍTULO 4 **FLUXO DE INFORMAÇÕES E COMUNICAÇÃO**



4 FLUXO DE INFORMAÇÕES E COMUNICAÇÃO

4.1 AGENTES ENVOLVIDOS NO PROCESSO

Durante a elaboração do Plano Municipal de Saneamento Básico de Santa Rita do Sapucaí, muitos agentes devem ser envolvidos, sendo eles indispensáveis na construção da realidade do município. Por isso, a mobilização e a comunicação social se tornam tão importantes.

Os principais agentes sociais que atuarão na realização do Plano Municipal de Saneamento Básico são o(s) Agente(s) de Supervisão, o Agente de Representação da Sociedade Civil, o Agente Técnico e o Agente Executor. Cada agente terá sua responsabilidade específica e um papel a ser seguido, de acordo com a Figura 2.



Figura 2 - Agentes envolvidos na elaboração do PMSB

Fonte: Próprios autores, 2019

O intitulado agente técnico refere-se a equipe de pesquisadores e professores da Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI), pertencentes ao Núcleo Estratégico Interdisciplinar em Resiliência Urbana (NEIRU). Sua função é facilitar e apoiar o processo de elaboração do PMSB através de um viés técnico, administrando e liderando as oficinas e audiências públicas, realizando os levantamentos de dados em campo e em escritório e tratando os dados coletados a fim de elaborar os Produtos previstos.

A atuação da sociedade civil ocorre por meio da nomeação de um Núcleo Gestor formado por diferentes setores da sociedade civil organizada, como representantes de organizações sociais e comunitárias, entidades e associações, setores empresariais, comércio e serviços, setores imobiliário, agrícolas e industrial, associação de engenheiros e arquitetos, representantes de órgãos atuantes no município e de organizações não governamentais atuantes, membros das secretarias de planejamento, obras, meio ambiente e representante do prestador do serviço, juntamente com



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	15 de 40

representantes do Poder Legislativo Municipal. Suas atribuições são providenciar informações mais assertivas da realidade do município através da vivência da população local, participando das reuniões e audiências públicas.

O agente de supervisão constitui-se de representantes da Câmara Municipal e um grupo de trabalho executivo, definidos de acordo com a interação do Poder Público Municipal com o agente técnico. Suas contribuições consistem principalmente em assegurar que a elaboração do PMSB esteja de acordo com os fins definidos pelo Contrato estipulado. Deve também prover ao agente técnico informações precisas e atuais do município, participando das reuniões e audiências públicas que pressupõem um convite a comunicação, informação, debate, discussão e avaliação.

O agente executor refere-se à Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí. A prefeitura municipal como Poder Executivo e titular dos serviços, por meio de contratação do agente técnico para a elaboração do Plano Municipal de Saneamento Básico, é responsável pela elaboração do mesmo. Sua principal função é garantir prévia comunicação e divulgação à toda sociedade civil, munindo-a de todas as informações do processo de elaboração do plano, conforme orientações estabelecidas no presente documento. A prefeitura deve ainda assegurar que as diretrizes estabelecidas representem o município como um todo e isso se dá a partir da participação efetiva da população.

4.2 RELACIONAMENTO COM OS AGENTES

Neste tópico são indicadas as relações dos diversos agentes envolvidos na elaboração do Plano Municipal de Saneamento com o agente técnico NEIRU, exemplificadas na Figura 3.

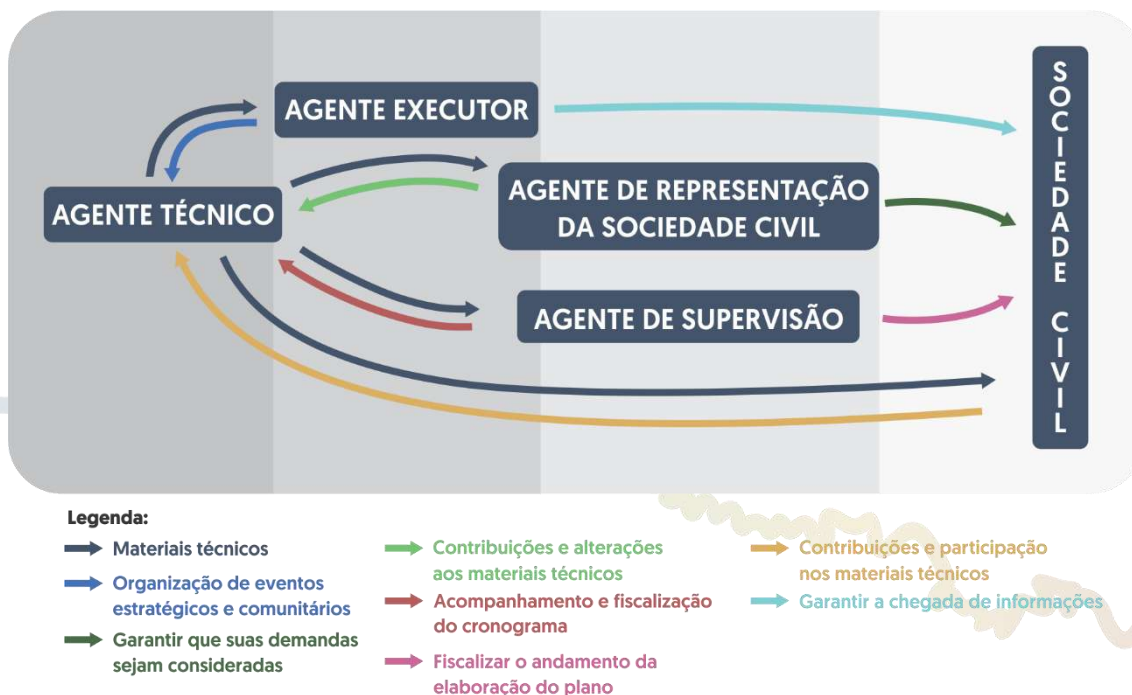


Figura 3 - Relação entre o agente técnico e os demais agentes envolvidos na elaboração do PMSB

Fonte: Próprios autores, 2019



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	16 de 40

A Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí, sendo o agente executor, é o principal multiplicador do PMSB. As ações que visam a divulgação do plano estão centralizadas neste agente, e por isso há a necessidade de se estabelecer um relacionamento sólido, claro e de confiança entre ele, o agente executor e o agente técnico. A ação de relacionamento entre o agente técnico e o agente executor tem como finalidade definir as atividades e estratégias de comunicação e mobilização que deverão acontecer no decorrer da elaboração do PMSB e nivelar os conhecimentos por parte da prefeitura sobre as fases, metodologias e estrutura do PMSB, fornecendo mecanismos para isso, como reuniões e entrega de insumos técnicos, materiais para leitura, estudo e análise. Após definir as atividades de comunicação e divulgação que serão realizadas, é de responsabilidade da Prefeitura a garantia de que essas informações cheguem até a sociedade civil.

O agente de representação da sociedade civil participa de forma efetiva em todas as etapas de elaboração do plano. A interação entre o mesmo e o agente técnico deve ser transparente e efetiva, uma vez que as informações trocadas são de suma importância para a elaboração do plano. Tal agente deve atuar como um canal de acesso aos anseios e desejos da sociedade e apresentar suas demandas, além de trazer contribuições e possíveis alterações aos produtos desenvolvidos em escritório pelo agente técnico. De maneira análoga, as informações e materiais técnicos fornecidos pelo NEIRU são indispensáveis para que o agente de representação da sociedade civil possa realizar uma análise de suas decisões considerando um viés técnico.

Já o agente de supervisão é responsável pelo acompanhamento e fiscalização do processo de desenvolvimento do plano, e recebe do agente técnico como forma de confirmação as informações e materiais técnicos elaborados de acordo com os estudos realizados durante o plano. Este agente é responsável por garantir à sociedade civil a consistência da atuação do agente técnico ao longo do processo.

Diante do exposto, é possível verificar que a estrutura de agentes envolvidos no processo de desenvolvimento do PMSB atua com propósitos que objetivam garantir que a população tenha acesso às informações referentes ao tema, tenha representatividade, além de suporte sobre a confiabilidade do trabalho realizado pelo agente técnico.



PLANO MUNICIPAL
DE SANEAMENTO BÁSICO
SANTA RITA DO SAPUCAÍ-MG
O VALE DA ELETRÔNICA

CAPÍTULO 5 **METODOLOGIA**



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	18 de 40

5 METODOLOGIA

O Plano de Comunicação e Mobilização Social é produto de análises combinadas da setorização, do mapeamento de atores e do perfil de comunicação, apresentados na Figura 4. Para obtenção desses dados, é estruturada uma metodologia característica para cada processo, agregando as informações técnicas ao processo participativo das oficinas realizadas. No presente capítulo serão apresentadas as respectivas metodologias e, posteriormente, no Capítulo 6, serão explicitados os resultados obtidos no município de Santa Rita do Sapucaí.



Figura 4 - Análises utilizadas na metodologia do Plano de Comunicação e Mobilização Social

Fonte: Próprios autores, 2019

5.1 SETORIZAÇÃO

A setorização pode ser definida como o processo de ramificação do município em áreas homogêneas, levando em consideração aspectos sociais, econômicos e geográficos. A estratégia utilizada na confecção do presente Plano de Comunicação e Mobilização Social foi baseada na associação de dados técnicos com resultados através das oficinas.

Os dados técnicos são obtidos através da análise do município em campo e levantamento de dados censitários do IBGE, estruturando uma divisão prévia socioeconômica por cada setor censitário. A setorização deve ser aprovada em oficina com o agente de representação da sociedade civil, onde os participantes classificam o município em nível social, econômico, valor de imóvel e uso e ocupação do solo, colorindo as áreas homogêneas em um mapa da cidade impresso.

Os mapas resultantes desta oficina são adaptados em *softwares* de geoprocessamento, onde são submetidos às metodologias específicas que traduzem o verdadeiro significado das grandezas e seus pesos a serem representados nos mapas. É elaborado, a partir da análise dos mapas gerados, o mapa final, onde são definidas as áreas de abrangência de cada setor, juntando ou subdividindo os setores estabelecidos anteriormente, resultando assim na setorização final.

5.2 MAPEAMENTO DE ATORES

O mapeamento de atores é o processo em que são identificados os atores de relevância para a elaboração PMSB, analisando o interesse e influência de cada um deles. A estratégia utilizada na elaboração do presente Plano de Comunicação e Mobilização Social consiste no preenchimento de uma matriz de influência-interesse em oficina e tratamento técnico dos dados (UNCHS Habitat, 2001). Nesse processo não consta uma análise prévia pela equipe técnica, pois tem finalidade exclusiva do mapeamento sob a perspectiva da população.

Durante uma oficina com o agente de representação da sociedade civil, são fornecidos *post-its* para os participantes visando a coleta de dados, onde deverão identificar por escrito cada um dos atores do município. Finalizando este processo, é disponibilizada uma cartolina com uma matriz, sendo cada grupo de ator representado por seu respectivo quadrante, classificando-os de alto a baixo interesse e alta a baixa influência, conforme apresentada na Figura 5.

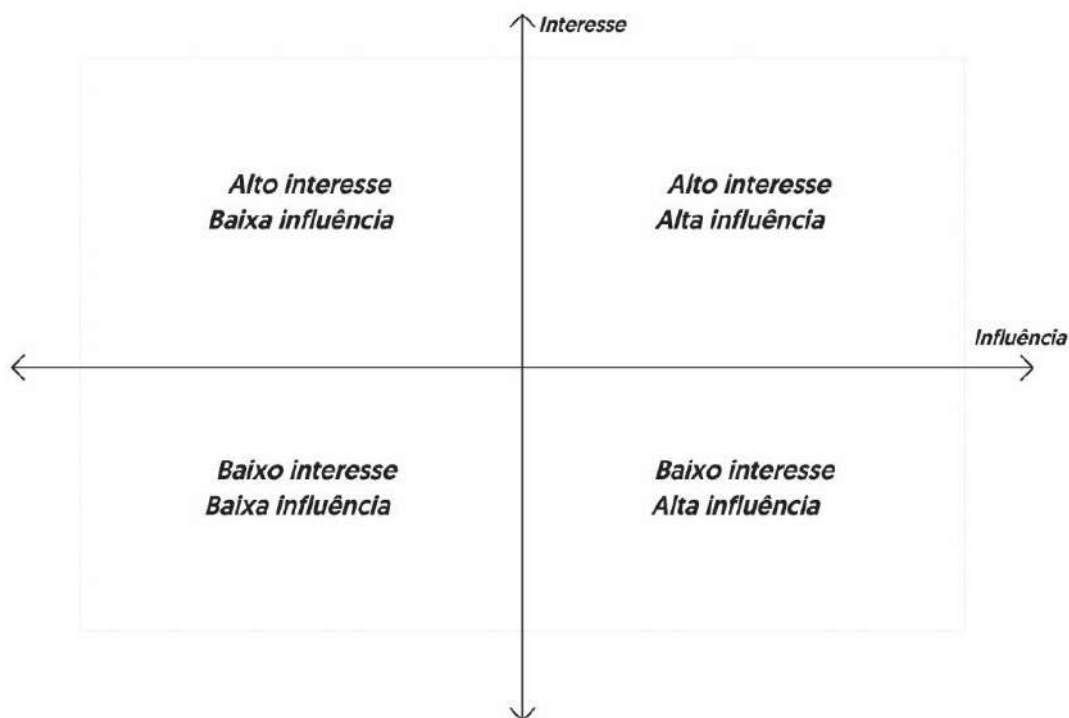


Figura 5 - Matriz de influência-interesse
Fonte: Adaptado de UNCHS Habitat (2001)

5.3 PERFIL DE COMUNICAÇÃO

O perfil de comunicação é definido por meio do estudo dos veículos de comunicação que devem ser utilizados na exposição das ações do Plano Municipal de Saneamento Básico, realizado através da aplicação de questionários considerando os meios de comunicação usuais da cidade e o perfil da população local.

É elaborado um questionário pela equipe técnica do NEIRU de aproximadamente 20 questões referentes aos principais meios de comunicação utilizados pelo município, o qual é levado até a prefeitura municipal e preenchido pelo responsável pelo setor de comunicação dentro da prefeitura.

A combinação entre os resultados do mapeamento de atores, da setorização e do perfil de comunicação permitem a elaboração do plano de comunicação e mobilização social. As atividades de comunicação surgem da relação entre os resultados do mapeamento de atores (quem) e do perfil de comunicação (como). A partir deles é possível determinar os atores que devem ser envolvidos, incorporados e mobilizados e a melhor forma de envolver cada um deles. O plano de comunicação tem o objetivo de atingir todos os

segmentos da população, fazendo uso de algumas ferramentas didáticas e linguagem acessível. Já as atividades de mobilização surgem da interação entre os resultados da setorização (onde) e do mapeamento de atores (quem).

A Figura 6 detalha com clareza essas combinações e os respectivos planos resultantes.

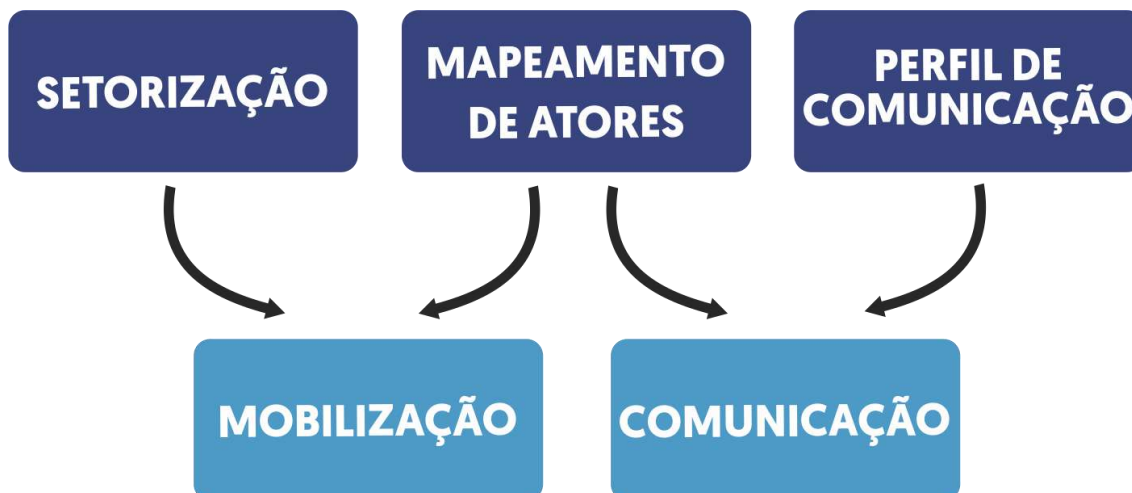


Figura 6 - Planos resultantes do Mapeamento de Atores, da Setorização e do Perfil de Comunicação

Fonte: Próprios autores, 2019

5.4 MOBILIZAÇÃO

Após a definição dos níveis de influência e interesse dos atores do município, associando os mesmos aos pontos de apoio definidos pela setorização, é possível elaborar um Plano de Mobilização, aplicando ferramentas capazes de realizar com eficácia e eficiência cada um dos atores alocados nos diferentes quadrantes da matriz dos atores.

Para a construção deste Plano, são adotadas linhas básicas de ação, que seguem:

- Realização de reuniões com o Poder Público e o agente de representação da sociedade civil e entidades vinculadas ao PMSB;
- Realização de Entrevistas, Informativos, Oficinas de Mobilização, Eventos Comunitários e Audiências Públicas.

5.5 COMUNICAÇÃO

A verificação combinada do mapeamento de atores e do perfil de comunicação, permite o desenvolvimento de um Plano de Comunicação, que consiste em um instrumento relevante de condução de projetos sociais, uma vez que possibilita a mobilização comunitária para determinada causa, através do engajamento dos vários atores que compõem o público envolvido. Deste modo, é necessário um planejamento detalhado dos objetivos, das ações e dos meios necessários para que se possa obter sucesso no processo de comunicação.



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	21 de 40

5.6 MÉTODO 5W2H

A metodologia 5W2H apresentado no presente tópico, serve de alicerce para a elaboração do Plano de Mobilização Social e do Plano de Comunicação, sendo adaptado de formas específicas para cada um deles, no tópico 5.7.

Basicamente, a estrutura 5W2H consiste em uma ação que deve ser realizada e analisa o seu enfrentamento a partir de sete perguntas, sendo a referência do nome da metodologia. Os cinco “W” representam (em inglês): “o que” (*what*), “por que” (*why*), “onde” (*where*), “quando” (*when*) e “quem” (*who*). Já os dois “H” indicam: “como” (*how*) e “quanto custa” (*how much*).

Desta forma, a primeira questão (o que/*what*?) refere-se a quais atividades devem ser feitas ao longo do PMSB. A segunda questão (para quem/*who*?) é utilizada para definir quem é o público-alvo de cada uma das atividades identificadas na questão anterior.

A terceira questão (por quê/*why*?), corresponde à necessidade daquela atividade, justificando-a e trazendo o principal motivo de sua existência. Ao responder à quarta questão (onde/*where*?), são definidos os locais para a execução das atividades, sendo estes escolhidos de acordo com o respectivo público-alvo e disponibilidade de locais de apoio.

Para responder a quinta questão (quando/*when*?) é preciso avaliar o cronograma definido, verificar a ordem das atividades propostas, disponibilidade entre os interessados e andamento da elaboração. O cronograma deve ser ininterrupto, e principalmente, deve respeitar os prazos oficiais de elaboração do plano.

Quanto ao método de realização das ações, este é obtido por meio da resposta da sexta questão (como/*how*?), sendo o resultado de uma análise do perfil comunicativo específico da cidade e de seus atores. Para que este método seja estabelecido, é importante realizar um diagnóstico eficiente, e um bom levantamento de todos os outros questionamentos propostos no “5W2H”, pois a partir das respostas, melhores alternativas para realização das atividades estabelecidos.

O custo de implantação das ações é identificado pela resposta da sétima questão (quanto custa/*how much*?). O Poder Público tem um papel muito importante na análise dos instrumentos que interfiram economicamente na ação, pois possui informações quanto as despesas do município, podendo determinar a viabilidade de execução das atividades e as prioridades de realização.

As ações previstas neste documento buscam envolver a população e registrar o andamento do processo de forma clara, objetiva e participativa, de maneira a apresentar um plano de ação concreto, que sirva como ferramenta de gestão. De acordo com Paris (2002) apud Sasdelli (2012), esta metodologia é uma ferramenta direcionada para a resolução de problemas, esclarecimento da real situação do caso, além de proporcionar informações consistentes para auxílio à tomada de decisões.

5.7 ADAPTAÇÃO DO MÉTODO 5W2H

Para o Plano de Comunicação e Mobilização Social a metodologia 5W2H possui características específicas em sua correspondência com as necessidades do PMSB. A

adaptação da metodologia 5W2H consiste na adição das seguintes perguntas: “por quem?” e “quais os fatores condicionantes?”.

A pergunta “por quem”, identifica os autores das ações. A determinação deste responsável depende dos interesses relativos à ação, suas necessidades para realização e sua abrangência, sendo influenciada também, pela classificação do público-alvo.

Já os fatores condicionantes caracterizam outras variáveis que prejudicam o desenvolvimento das atividades, mas não são contempladas pelas perguntas do “5W2H”, podendo causar atrasos e barrar o andamento da divulgação ou das atividades de mobilização. Portanto, sendo previamente investigados, são úteis para evitar que aconteçam, trazendo eficácia a realização das ações previstas

5.7.1 Atividades de Mobilização

O resultado esperado com a utilização deste método é um quadro que abranja cada uma das atividades e responda todas as perguntas sugeridas na ferramenta 5W2H. De modo ilustrativo, o Plano de Mobilização foi realizado com foco em responder as questões apresentadas na Figura 7.



Figura 7 - Perguntas a serem respondidas na elaboração do Plano de Mobilização

Fonte: Próprios autores, 2019

5.7.2 Atividades de Comunicação

Assim como para as ações de mobilização, para a estruturação da comunicação a ser utilizada no PMSB, será utilizada a metodologia 5W2H adaptada. O objetivo é que seja



gerado um formulário que permita avaliar, acompanhar e garantir que o planejamento definido seja executado com clareza por todos os envolvidos.

De modo ilustrativo, o Plano de Comunicação foi realizado com foco em responder as questões apresentadas na Figura 8.



Figura 8 - Perguntas a serem respondidas na elaboração do Plano de Comunicação

Fonte: Próprios autores, 2019



PLANO MUNICIPAL
DE SANEAMENTO BÁSICO
SANTA RITA DO SAPUCAÍ-MG
O VALE DA ELETRÔNICA

CAPÍTULO 6 **RESULTADOS**



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	25 de 40

6 RESULTADOS

O referido capítulo é composto por duas partes: Materialização e Planos de Ação. A primeira parte diz respeito aos dados coletados no Planejamento Executivo, descrevendo características do município e direcionando a tomada de decisão dos Planos de Mobilização e Comunicação. A segunda parte traz o detalhamento das ações de mobilização e comunicação que serão realizadas no município de Santa Rita do Sapucaí.

6.1 MATERIALIZAÇÃO

A materialização apresenta as informações coletadas durante o processo participativo. Em oficina, o Agente de Representação da Sociedade Civil forneceu insumos para a setorização do município, definição de pontos de apoio e mapeamento de atores. A oficina ocorreu no dia 19 de março de 2019, às 15:20 na Sala de Reuniões da Secretaria Municipal de Educação e os resultados obtidos a partir desse encontro estão descritos nos tópicos a seguir.

6.1.1 Setorização

Inicialmente, após estudo em escritório, a equipe técnica do NEIRU propôs uma setorização do município de Santa Rita do Sapucaí (MG) em 3 blocos, a fim de garantir a participação social nas diferentes regiões da cidade, sendo eles: Zona Rural, Região Central do Município e Nova Cidade. Entretanto, foi discutido e decidido a segmentação do município em dois blocos durante a primeira oficina com o agente de representação da sociedade civil e com o Núcleo Gestor, sendo eles a Região Central do município e a Nova Cidade, indicando que a prefeitura poderia organizar a logística de transporte para os moradores de áreas rurais para que também participassem dos eventos que acontecerão na região central.

Deste modo, é apresentado na Figura 9 a região correspondente aos dois setores identificados para o PMSB, além de seus respectivos pontos de apoio, onde serão realizadas as reuniões, conforme apresentado abaixo.

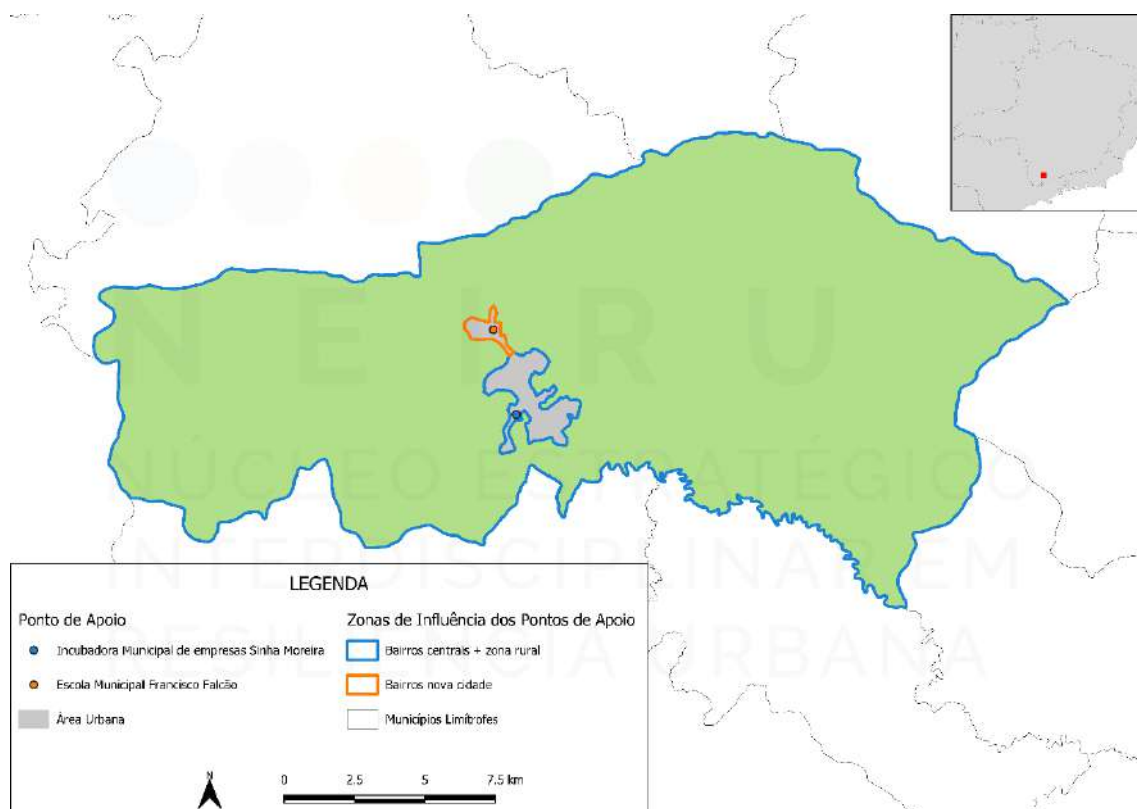


Figura 9 – Setores do município de Santa Rita do Sapucaí

Fonte: Próprios autores, 2019

Nota-se que o setor correspondente à Nova Cidade tem como ponto de apoio à Escola Municipal Francisco Falcão, onde serão realizadas as reuniões e interações entre a equipe técnica do NEIRU e a população. A Região Central, por sua vez, tem como principal ponto de apoio o auditório da Incubadora Municipal de Empresas “Sinhá Moreira”.

Vale ressaltar que, embora a equipe do NEIRU e o Núcleo Gestor tenham decidido pela não realização de reuniões dispersas em aglomerados rurais, é essencial a participação de toda a população, tanto a urbana quanto a rural, para que o PMSB consiga atender a realidade das diferentes áreas do município. Para isso, a prefeitura municipal tem papel fundamental na organização da logística de transporte de moradores destes aglomerados até a região central no município em ocasião das reuniões e audiências.

6.1.2 Mapeamento de Atores

Assumindo o PMSB como ferramenta de gestão democrática das cidades e tendo em vista a importância da participação popular na sua formulação, execução e acompanhamento, é fundamental identificar os atores que estão envolvidos no equipamento urbano, de forma que nenhum deles seja excluído do processo.

Entende-se por ator uma pessoa ou organização que exerce alguma função social ou política no aparato do município, mobilizando recursos e envolvendo-se no projeto. Em geral, os atores relevantes de uma cidade são: a Associação Lojista, o Grupo Comercial, os sindicatos de trabalhadores, a Câmara de Vereadores, a rádio local, as diversas

igrejas, os grupos culturais, associações de moradores, os funcionários públicos, os moradores de determinados bairros, e assim por diante.

Compreender o comportamento dos atores é fator crucial para o sucesso do plano e identificar quais deles podem ser potenciais apoiadores do projeto é condição básica para a definição de estratégias adequadas para a mobilização e engajamento da população. Nesse sentido, é importante conhecer os atores, sua posição na conjuntura político-social do município, seus interesses diante do projeto, sua influência sobre o espaço urbano e as melhores formas de comunicação para atingi-los.

A partir da metodologia citada no item 5 do presente produto, foi realizada uma oficina com o núcleo representante da sociedade civil para a identificação dos atores, cujo resultado pode ser verificado na Figura 10 a seguir.

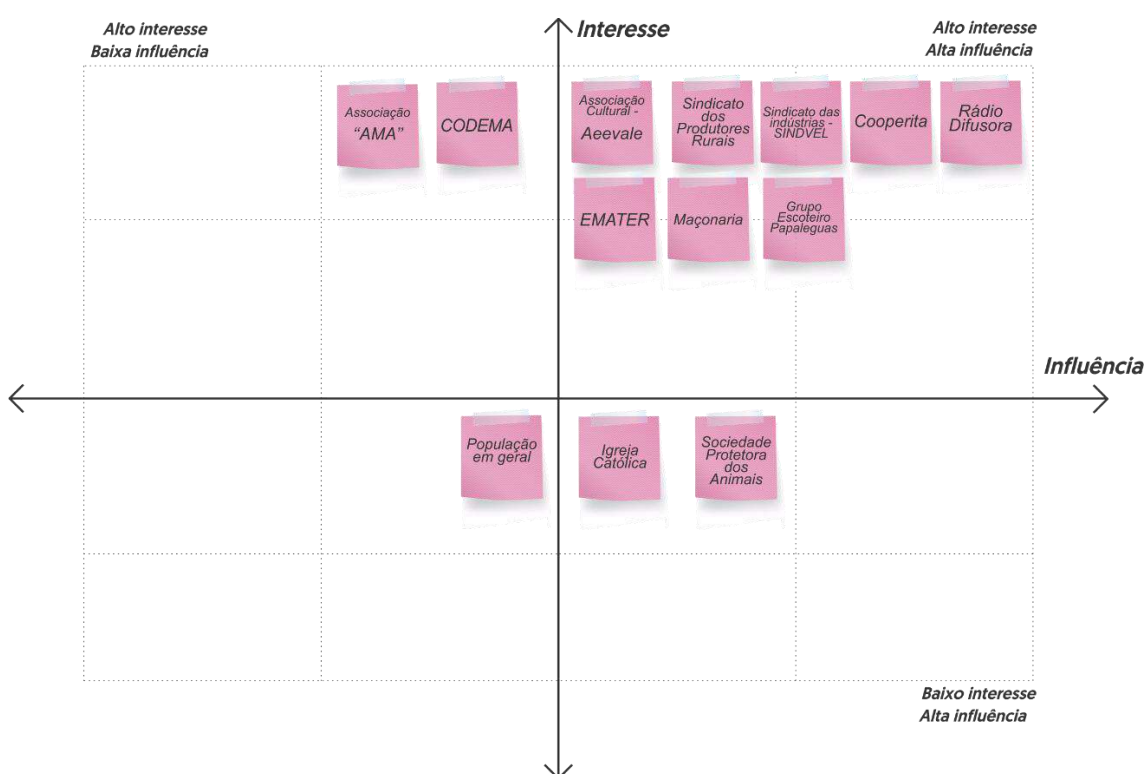


Figura 10 - Matriz de influência-interesse preenchida

Fonte: Próprios autores, 2019

Os atores identificados como “de baixo interesse” não devem ser interpretados de forma pejorativa, uma vez que muitos destes não são atingidos pelos sistemas de informação ou desconhecem a importância do saneamento básico, o que acaba impactando negativamente no interesse dos mesmos. Entretanto, é essencial sua participação na elaboração do PMSB, para que se possa atender da forma mais assertiva possível as necessidades e particularidades de todas as classes sociais.

O único ator inserido no quadrante de baixo interesse e de baixa influência é a população em geral, de acordo com a percepção do Núcleo Gestor. Esta percepção é grave, uma vez que atores de baixa influência e interesse integram um grupo que exige atenção prioritária, precisando ser sensibilizado para que possa participar de forma efetiva da construção do PMSB.



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	28 de 40

De acordo com o Ministério do Turismo (2007), o processo de sensibilização consiste em oferecer às pessoas mecanismos necessários para que elas se tornem capazes de visualizar novas concepções e possibilidades. No setor do saneamento, é essencial que se desenvolva entre esses atores o entendimento do que é o PMSB e sua importância para o desenvolvimento do município. Em suma, é convencer a população de que seu envolvimento é essencial para o fortalecimento de sua região e atendimento de suas necessidades.

O quadrante referente aos atores de baixo interesse e de alta influência é composto por dois atores, sendo eles a Igreja Católica e a Sociedade Protetora dos Animais. Estes atores são extremamente relevantes para a formação de opinião popular e para a tomada de decisão comunitária, devendo, assim, estar alinhados à equipe técnica para que as atividades relacionadas ao PMSB tenham maior alcance possível.

De acordo com Peteraf e Reed (2007), o alinhamento favorece o desempenho do projeto e intercede de forma positiva a execução das ações e as interações entre a equipe técnica e a sociedade. Isto só é possível no instante em que todos os envolvidos estiverem engajados, utilizando-se, assim, da comunicação de forma estratégica para garantir este engajamento (SOCIALBASE, 2014).

No quadrante de alto interesse e de baixa influência foram identificados os seguintes atores: Conselho Municipal de Conservação e Defesa do Meio Ambiente (CODEMA) e Associação “AMA”. Esse grupo de atores é aquele que deve ser empoderado, de maneira a estimular a conscientização da população sobre sua participação social na elaboração do Plano.

No âmbito do PMSB, o empoderamento consiste em uma ferramenta de promoção da democracia e de incentivo à participação popular (SILVA e LEITE, n.d.). Deve compreender a capacitação dos envolvidos com o objetivo de articular interesses e atender suas respectivas necessidades.

Os atores alocados no quadrante de alto interesse e de alta influência são: Associação Comercial (ACEVALE), Sindicato dos Produtores Rurais, Sindicato das Indústrias (SINDVEL), CooperRita, Rádio Difusora, EMATER, Maçonaria e o Grupo de Escoteiros Papaleguas. Este grupo de atores deve ser gerenciado de forma estratégica e seus representantes devem ser constantemente informados em relação ao desenvolvimento do plano.

O processo de gerenciamento deve ocorrer de forma amigável, com ferramentas de comunicação claras e objetivas e uma linguagem acessível que permita a compreensão, discussão e aceitação das informações por parte dos colaboradores (ARAÚJO, 2012).

Além das práticas descritas, as seguintes estratégias serão utilizadas com todos os grupos de atores visando o alcance de resultados positivos:

- Enumerar as principais lideranças associadas às organizações destacadas no mapeamento de atores, pretendendo facilitar a comunicação e articular a mobilização de todos os grupos;
- Estabelecer contatos estratégicos que podem fornecer dados e informações importantes para o desenvolvimento do PMSB;



- Realizar eventos direcionados aos atores e a sociedade civil com o objetivo de apresentar o PMSB e mobilizá-los quanto a importância da participação social;
- Apresentar casos de sucesso que demonstrem a importância da atuação da população nas atividades e nos eventos do PMSB;
- Elaborar documentos, cartilhas, relatórios e boletins que permitam a transmissão de saberes e o exercício da cidadania e forneçam insumos para a tomada de decisão popular.

Cada grupo de atores possui suas particularidades e apresentam diferentes meios de contato. As ferramentas específicas que podem ser utilizadas para se atingir os objetivos associados a cada grupo de atores são apresentadas na Tabela 1 abaixo:

Tabela 1 - Ferramentas de contato com atores

Grupo de atores	Estratégia	Finalidade	Ferramentas
Baixo interesse e baixa influência	Sensibilizar o grupo	Convencer o grupo de sua importância na construção de um Plano Municipal de Saneamento Básico	Reuniões, oficinas e audiências
Baixo interesse e alta influência	Alinhar o grupo à equipe técnica	Identificar e corrigir inconsistências entre a equipe técnica e o grupo, aperfeiçoar pontos em desacordo e fortalecer novos alinhamentos Atentar o grupo à sua importância como formadores de opinião popular	Reuniões, oficinas, audiências, e-mails
Alto interesse e baixa influência	Empoderar o grupo	Fomentar a organização entre as pessoas que compõem o grupo Promover o exercício da cidadania e o engajamento desse grupo na tomada de decisão relacionada ao Plano Municipal de Saneamento Básico	Reuniões, oficinas, audiências, relatórios, cartilhas e boletins
Alto interesse e alta influência	Gerenciar o grupo	Manter o grupo constantemente informado em linguagem acessível que permita sua compreensão e consequente aceitação	Reuniões, oficinas, audiências, cartas, memorandos, e-mails e relatórios

Fonte: Próprios autores, 2019

6.1.3 PERFIL DE COMUNICAÇÃO

Os dados para elaboração do perfil de comunicação foram coletados através da do preenchimento do questionário “Pesquisa para identificação do perfil de comunicação municipal e determinação da abrangência do Plano de Comunicação” pela assessora de imprensa, Maria Carolina Scallet Saioli. Este questionário visa identificar os principais meios de comunicação utilizados pelo município, pelos quais poderão ser veiculadas às informações referentes ao PMSB.

De acordo com a entrevistada, as rádios mais influentes no município são a D2FM e a Nova FM e os jornais impressos de maior influência o Vale da Eletrônica e o Vale Independente. Foi sugerido para divulgação do Plano o programa Papo Reto, da rádio D2FM, e apresentada também a possibilidade de divulgação na Nova FM, onde o prefeito participa de conversas eventualmente.



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	30 de 40

Para a propaganda volante, a entrevistada considera os bairros Centro e Nova Cidade como os que refletiriam em melhor resultado. Quanto aos meios de comunicação digital, foram citados a página do Facebook e o Instagram da prefeitura, sendo a população considerada engajada com estes meios.

Quanto à televisão, a assessora considera bom o relacionamento da prefeitura com a EPTV. No entanto, a prefeitura não tem entrada ou espaço específico, sendo necessário agendamento de reunião para divulgação de notícias na emissora.

Ao fim, foi ressaltada que uma boa maneira de atingir grandes parcelas da população santa-ritense é através de eventos e festivais já consolidados no município, como o Cidade Criativa Cidade Feliz e o Hacktown, além do programa Cidade Educativa, lançado em 2019, com potencial para tratar de temas como o saneamento.

6.2 PLANO DE AÇÃO

O plano de ação é uma ferramenta utilizada para o planejamento e acompanhamento de atividades visando a obtenção de um bom resultado (DE PAULA, 2016). Para projetar as atividades do Plano de Mobilização e do Plano de Comunicação, estão indicados a seguir os planos de ação associados a cada um deles.

6.2.1 PLANO DE MOBILIZAÇÃO

O propósito deste plano é desenvolver um sentimento de protagonismo na população e sensibilizá-la quanto a importância do PMSB e, assim, mobilizá-la para participação e cooperação social. A mobilização é fundamental para que a população se sinta parte essencial da concepção do Plano Municipal de Saneamento Básico e tenha a oportunidade de conhecer e entender mais as questões que envolvem a cidade, podendo, então, discutir a origem dos problemas e pensar em possíveis soluções de melhoria para o município.

O Plano de Mobilização Social visa atender as diretrizes acerca da participação social (controle social) estabelecida na Lei nº 11.445/07 (BRASIL, 2007). A mobilização é qualificada, dentro do contexto de políticas públicas, como um processo educativo, que possibilita a participação através do empoderamento das mais diversas pessoas que compõem a sociedade em torno de um propósito em comum para fins metodológicos e analíticos (LINO, 2008).

A promoção do Plano de Mobilização Social seguiu as técnicas próprias das ciências sociais, da pedagogia, da comunicação e, especialmente, aquelas ligadas ao trato com a população. As decisões tomadas acerca das atividades e eventos a serem realizadas visaram alcançar toda a população do município de Santa Rita do Sapucaí/MG. A Tabela 2 contém as principais atividades propostas para o Plano de Mobilização.



Tabela 2 - Atividades do Plano de Mobilização

Nº	O quê?	Por quê?	Por quem?	Para quem?
1	Criação e Nomeação do Agente de Representação da Sociedade Civil	Obter informações que serão incorporadas ao diagnóstico do Plano de Saneamento, divulgar o Plano e mobilizar os grupos de interesse	Agente Executor	Todos os setores existentes e atuantes na sociedade
2	Encontro com Agente de Representação da Sociedade Civil	Realizar oficinas estratégicas, efetuar uma análise prévia do município e apresentar o Agente de Representação da Sociedade Civil à equipe executiva	Agente Técnico e Agente Executor	Agente de Representação da Sociedade Civil
3	Oficinas Estratégicas	Levantar dados sobre o município sob o ponto de vista dos agentes envolvidos no processo de elaboração do plano	Agente Técnico e Agente Executor	Agente de Representação da Sociedade Civil e/ou GT executivo, e/ou secretarias e/ou entidades e organizações de interesse
4	Oficinas Comunitárias	Dar conhecimento à população sobre os componentes do Plano de Saneamento. Além disso, sensibilizar a população a respeito da importância de sua participação no desenvolvimento do Plano e estimular a divulgação do mesmo	Agente Técnico e Agente Executor	Sociedade Civil, inclusive crianças e jovens estudantes
5	Audiência Pública	Apresentar o Plano de Saneamento para a população de Santa Rita do Sapucaí, bem como o andamento de suas atividades; ouvir a opinião da sociedade civil organizada e referendar o Plano de Saneamento junto à população	Agente Técnico	Sociedade Civil
6	Disponibilização dos materiais para o Agente de Representação e a Sociedade Civil em Geral	Identificar e organizar previamente as fontes de dados e de informações disponíveis, caracterizando as condições e aspectos correlacionados e avaliando os estudos existentes	Agente Técnico e Agente Executor	Agente de Representação da Sociedade Civil e Sociedade Civil em geral
7	Definição dos pontos de apoio	Estabelecer os locais onde serão realizados os eventos comunitários para garantir que toda a sociedade civil consiga participar do processo de elaboração do PMSB	Agente Técnico, Agente de Representação da Sociedade Civil e Agente Executor	Sociedade Civil
8	Aplicação de Questionários	Levantar dados de diagnóstico comunitário para auxílio da equipe executora no entendimento das problemáticas municipais e na construção dos relatórios técnicos.	Agentes de Saúde Municipais	Sociedade Civil

Fonte: Próprios autores, 2019



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	32 de 40

O Agente de Representação da Sociedade Civil – Núcleo Gestor – deve englobar representantes de todos os setores da sociedade e deve ser ordenado por meio de decreto elaborado pelo Poder Executivo Municipal. Cabe aos Agentes de Representação da Sociedade Civil exigir o cumprimento das decisões e regras definidas em acordo com o Agente Técnico, alinhando a leitura técnica do município à visão e às necessidades comunitárias.

As oficinas estratégicas são eventos direcionados onde, geralmente, participam o Núcleo Gestor, Grupo de Trabalho Executivo e as Secretarias de interesse. São ditas estratégicas, pois, devem ocorrer de maneira organizada a fim de levantar informações claras e concisas. Em casos de necessidade, esses eventos podem ser expandidos e abertos à atores que não participam dos grupos citados.

As oficinas comunitárias, por sua vez, são eventos abertos à população e possuem caráter consultivo. Contam com dinâmicas e discussões em que os cidadãos podem elencar suas necessidades, opiniões, sugestões e relatos relacionados a situação do saneamento básico do município.

As audiências públicas assumem caráter deliberativo dentro das atividades de mobilização. Nelas ocorrem votações que validam ou rejeitam as propostas elaboradas pelo Agente Técnico, Agente de Representação da Sociedade Civil, Grupo de Trabalho Executivo e Secretarias. Ocasionalmente, as audiências podem assumir também caráter consultivo, incluindo em sua pauta oficinas comunitárias, a fim de facilitar a interação entre os participantes e promover a troca de informações.

Ainda existem os pontos de apoio, definidos como locais apropriados e equipados para receber cada um dos eventos citados em seus respectivos portes. Para eventos de caráter comunitário, por exemplo, o local deve ser de fácil acesso e capaz de acomodar o número esperado de participantes. Já os eventos estratégicos podem ser realizados em locais condizentes com a temática que será abordada. Desse modo, os seguintes pontos de apoio foram determinados para a realização dos eventos associados ao PMSB:

- Incubadora Municipal de empresas Sinhá Moreira (Zona Urbana);
- Escola Municipal Francisco Falcão (Nova Cidade);

Vale ressaltar que a acessibilidade aos pontos de apoio é de suma relevância para a mobilização e comparecimento dos cidadãos. No que se trata de eventos comunitários, datas e horários devem ser condizentes com a disponibilidade popular.

6.2.2 PLANO DE COMUNICAÇÃO

O objetivo deste plano é servir de mecanismo que assegure a toda população o acesso às informações sobre o PMSB, bem como diversificar as discussões para uma melhor compreensão dos processos das questões que envolvam o desenvolvimento do município no que diz respeito a área de saneamento e áreas correlacionadas, como, por exemplo, saúde e habitação.

Como a população foi identificada pelo agente de representação da sociedade civil como um grupo de atores de baixo interesse e baixa influência, deve-se objetivar a sensibilização da mesma através dos meios de comunicação. A interpretação e análise



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	33 de 40

da resposta da população frente à divulgação do plano deve ser feita de forma regular e criteriosa, pois reflete a efetividade dos métodos utilizados pela equipe para articular as informações do Plano de Saneamento Básico para a sociedade. Este entendimento é essencial para que seja otimizado o processo de divulgação das informações, visando utilizar os melhores locais, dinamizar as publicações nas redes sociais, em especial no Facebook e Instagram, e entender os horários mais assertivos para a divulgação deste tipo de conteúdo.

Também neste encontro entre o NEIRU e o agente de representação da sociedade civil, levantou-se a questão do engajamento dos professores, que podem ser agentes multiplicadores do PMSB por meio de capacitações e reuniões que esclareçam os objetivos do PMSB, de modo a auxiliar na divulgação e conscientização nas escolas a respeito do plano.

De forma resumida, a Tabela 3 ilustra as ações realizadas pelo Plano de Comunicação.



Tabela 3 – Veículos de Comunicação do Plano de Comunicação

	O quê?	Por quê?	Onde?	Como?
1	Rádio	Divulgar eventos e audiências públicas em horários de utilidade pública	D2FM ou Nova FM	Inserir chamadas contendo informações sobre as atividades do plano de saneamento e convites para os eventos associados em horário acordado entre a prefeitura municipal e as rádios
2	Jornal de circulação local	Divulgar a elaboração do plano de saneamento e convites para eventos associados ao Plano	O Vale da Eletrônica e Vale Independente	Investigar se há possibilidade de utilização do jornal de forma pontual em relação ao PMSB, para divulgar as informações associadas ao plano, seu andamento, próximas etapas e realizar convites para eventos
3	Site da prefeitura municipal	Disponibilizar informações atualizadas em relação ao plano de saneamento, como estudos, convites, informes, notícias, etc.	Hospedagem dentro do site oficial da Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí	Descrever o plano de saneamento, seu objetivo geral e importância, abordando seus eixos de atuação, os aspectos que serão desenvolvidos e o andamento das atividades
4	Redes Sociais	Disponibilizar informações e conteúdo visual de acesso rápido à população, contendo fotografias relevantes, convites e informações sobre o plano de saneamento	Perfil oficial da Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí no Facebook, Instagram e em Blogs, além de sites como “cidadecriativacidadefeliz.com.br”	Criar publicações nas mídias oficiais da prefeitura municipal sobre o plano de saneamento, divulgando datas importantes, convites para eventos e informações relevantes sobre o plano
5	Eventos	Integrar e sensibilizar a população para questões relacionadas ao planejamento urbano e sua importância para qualidade de vida	Pontos de apoio previamente definidos	Confeccionar instrumentos impressos (banners e folders) capazes de identificar e dar publicidade aos eventos característicos do município (festas, quermesses, etc.) e eventos associados ao PMSB
6	Avisos em locais públicos	Atingir a comunidade local, identificando seus costumes e dinâmica do município	Praças, centros comerciais, escolas/creches e estabelecimentos comerciais	Realizar comunicados sobre a elaboração do plano
7	Páginas e sites sob a administração do NEIRU	Manter as informações associadas ao trabalho do Núcleo sempre atualizadas a promover a divulgação dos eventos para todos os seguidores e acompanhantes das páginas	Facebook e sites oficiais do NEIRU	Criar eventos e realizar os convites para as atividades associadas a seu respectivo plano



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	35 de 40

	O quê?	Por quê?	Onde?	Como?
8	Propaganda volante	Gerar engajamento da população por meio de uma divulgação em locais apropriados e movimentados	Praças da cidade, especialmente do Centro e Nova Cidade	Utilizar veículos de comunicação da prefeitura para articular convites e notícias relevantes referentes ao PMSB
9	Secretarias municipais	Auxiliar na articulação da informação e coleta de dados da população por meio do auxílio de agentes e funcionários das secretarias municipais	Nas páginas oficiais das secretarias da prefeitura, caso existam	Divulgar informações relevantes referentes ao PMSB nas páginas oficiais das secretarias, bem como convites relevantes para participação social em reuniões pertinentes ao plano
10	Professores	Conscientizar profissionais influentes e empoderá-los a fim de auxiliarem na divulgação e articulação das informações	Escolas públicas do município	Capacitar e conscientizar os professores para que os mesmos divulguem informações e articulem sobre o plano nas escolas

Fonte: Próprios autores, 2019



PLANO MUNICIPAL
DE SANEAMENTO BÁSICO
SANTA RITA DO SAPUCAÍ-MG
O VALE DA ELETRÔNICA

CAPÍTULO 7 **CRONOGRAMA**



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	37 de 40

7 CRONOGRAMA

Conforme a Figura 11, o cronograma das atividades do presente Plano de Comunicação e Mobilização Social, foi sistematizado de forma didática-visual para um melhor entendimento das atividades envolvidas em cada produto elaborado, ressaltando que não se trata de um cronograma temporal e, sim, das atividades envolvidas dentro de cada produto, alinhadas ao cronograma disposto no Produto 1, respeitando os prazos determinados.



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	38 de 40



Figura 11 - Cronograma do Plano de Comunicação e Mobilização Social

Fonte: Próprios autores, 2019



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	39 de 40

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, D. **Gestão de pessoas: evolução, atualidade e funções**. Brasil, 2012. Disponível em: <https://www.webartigos.com/artigos/gestao-de-pessoas-evolucao-atualidade-e-funcoes/100711>. Acesso em: 15 de abr. de 2019.

BAQUERO, R. V. A. Emponderamento: instrumento de emancipação social? – uma discussão conceitual. **Revista Debates**, [s.l.], v. 6, n. 1, p.173-187, 2012. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/debates/article/view/26722/17099>. Acesso em: 29 mar. 2019.

BRASIL. Ministério das Cidades. **Guia para a elaboração de Planos Municipais de Saneamento Básico**. Brasília: Ministério das Cidades, 2011. 2ª edição. 152 p.: il.

BRASIL. Ministério das Cidades. **Plano de Saneamento Básico Participativo**. Brasília, [s.d.].

BRASIL. Ministério do Turismo. **Roteiros do Brasil: Programa de Regionalização do Turismo**. Brasil: Ministério do Turismo, 2007.

BRASIL. Ministério da Saúde. Fundação Nacional de Saúde Funasa (FUNASA). **Termo de referência para elaboração de plano municipal de Saneamento Básico**. Brasília: Funasa, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Fundação Nacional de Saúde Funasa (FUNASA). **Termo de referência para elaboração de plano municipal de Saneamento Básico**. Brasília: Funasa, 2018.

BRASIL. **Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001**. Regulamenta os arts. 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências. Brasília, dez. 2001. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LEIS_2001/L10257.htm. Acesso em: 9 out. 2018.

BRASIL. Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007. Estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, cria o Comitê Interministerial de Saneamento Básico, altera a Lei nº 6.766, de 19 de dezembro de 1979, a Lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e revoga a Lei nº 6.528, de 11 de maio de 1978. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Lei/L11445.htm. Acesso em: 29 mar. 2019.

BRASIL. Decreto nº 7.217, de 12 de junho de 2010. Regulamenta a Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7217.htm. Acesso em: 20 mar. 2019.

DE PAULA, G. B. **Plano de Ação: o passo a passo da ideia à concretização de seus objetivos!**. 2016. Disponível em: <https://www.treasy.com.br/blog/plano-de-acao/#O-que-e-um-Plano-de-Acao>. Acesso em: 29 mar. 2019.

LEITE, T. A.; JACINTO, F. Democracia e empoderamento da pessoa humana: a experiência do Projeto Flores do Bom Jardim. In: Jonathan Barros Vita; Margareth Anne Leister. (org.). Direitos fundamentais e democracia II - Congresso Nacional CONPEDI/UNINOVE. 22., Anais... Florianópolis: FUNJAB, 2013, v. 22, p. 334-348.

LINO, A. **Mobilização Social**. São Paulo: Museu da Pessoa, 2008. Disponível em www.museudapessoa.net. Acesso em: 29 de mar. de 2019.

PETERAF, M.; REED, R. Managerial discretion and internal alignment under regulatory constraints and change. **Strategic Management Journal**, [s.l.], v. 28, n. 11, p.1089-1112, 2007. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1002/smj.628>.

SASDELLI, M. C. B. **Utilização de ferramentas da qualidade para a geração de inovação em processo: um case de análise de perda em uma indústria de embalagens cartonadas**. 2012. 55 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialização em Gestão



PRODUTO 2	DATA	CÓDIGO	REVISÃO	FOLHA
PLANO DE COMUNICAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	07/04/2020	NEIRU19-FAP-PMSB-P02VO	01	40 de 40

Industrial Conhecimento e Inovação, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2012. Disponível em:
http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/1392/1/PG_CEGI-CI_VII_2012_16.pdf.
Acesso em: 15 abr. 2019.

SOCIALBASE. **Alinhamento estratégico com a equipe – como fazer sem se perder**. 2014. Disponível em: <https://culturacolaborativa.socialbase.com.br/alinhamentoestrategico-com-a-equipe-como-fazer-sem-se-perder/>. Acesso em: 29 mar. 2019.

UNCHS Habitat. **Tools to Support Participatory Urban Decision Making**. Nairobi: United Nation Center for Humans Settlements (Habitat), 2001.