

ENTREGÁVEL 0.2 REV 02  
PLANO DE COMUNICAÇÃO  
SOCIAL

Elaboração e implantação do Plano de Desenvolvimento Comunitário nas comunidades do CBR através do Programa João Pessoa Sustentável, no âmbito do município de João Pessoa - PB.

CONTRATO nº 02.007/2021 - UEP/SEGGOV

João Pessoa/PB  
DEZEMBRO 2021

Prazo para Elaboração:  
38 meses

Data de entrega:  
ENTREGA ofício 35- 19/10/2021  
REVISÃO 01 ofício 51 - 15/11/2021  
REVISÃO 02 ofício 73- 30/12/2021

## Sumário

<b>1</b>	<b>Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Justificativa e estratégia</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Metodologia e Instrumentos Técnicos Operacionais</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Eixos de atuação do Plano de Desenvolvimento Comunitário</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Atividades e ferramentas de comunicação</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Etapas</b>	
6.1	1ª Etapa - Divulgação Inicial	16
6.2	2ª Etapa - Atualização cadastral das famílias	20
6.3	3ª Etapa - Instâncias de participação	24
6.4	4ª Etapa - Obras/Mudanças	26
6.5	5ª Etapa - Finalização	28
<b>7</b>	<b>Públicos e canais de comunicação</b>	<b>30</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

Este relatório de atividades corresponde a segunda revisão do **PRODUTO 02 - PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL** que integra o **Contrato nº 02.007/2021 – UEP/SEGGOV**, celebrado entre a **MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA** e o **Consórcio Demacamp Ânima** cujo objetivo é apoio permanente à execução das ações do **PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO NAS COMUNIDADES DO COMPLEXO BEIRA RIO – CBR, NO ÂMBITO DO PROGRAMA JOÃO PESSOA SUSTENTÁVEL, NO MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA/PB.**

Conforme definição do Termo de Referência, o Produto 02 deverá incluir :

- 1 As estratégias;
- 2 Instrumentos técnicos operacionais e
- 3 Canais de comunicação. ;

Este Plano de Comunicação Social se insere no contexto do planejamento executivo das ações e procedimentos relativos à implantação do Programa de Comunicação Social (PCS), do **PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO NAS COMUNIDADES DO COMPLEXO BEIRA RIO – CBR, NO ÂMBITO DO PROGRAMA JOÃO PESSOA SUSTENTÁVEL, NO MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA/PB.** .

Conforme o Termo de Referência, o Plano de Comunicação Social pretende minimizar os impactos negativos decorrentes de obras e atender aos moradores nos assuntos relacionados ao Programa e suas consequências e maximizar os impactos positivos, através de ações relacionadas à geração de trabalho e renda, mobilização comunitária, e amplo debate de todas as etapas.

Salienta-se que as ações e atividades elencadas neste documento referem-se a um detalhamento executivo das ações previstas.

## 2. JUSTIFICATIVA E ESTRATÉGIA

O Programa de Comunicação Social (PCS) busca atender a necessidade de manter a população residente informada sobre as ações realizadas no Projeto de reassentamento involuntário do Complexo Beira Rio, desde suas etapas, cronograma de obras, até as interferências que poderão ocorrer direta ou indiretamente em seu cotidiano, e atendendo as expectativas e demandas associadas à sua implantação e operação, de modo a contribuir, por meio da comunicação, para a minimização de eventuais impactos potenciais associados às diversas fases das intervenções.

Este Plano de Comunicação tem como objetivo principal definir as estratégias de comunicação, mídias e linguagem mais adequadas para interagir com os públicos-alvo, criar canais de comunicação para disseminação das informações sobre a realização do Programa em suas diversas fases de intervenção.

Deste modo, esse plano tem os seguintes objetivos complementares:

- Informar ao público-alvo sobre a importância da implantação do Projeto de Reassentamento Involuntário do Complexo Beira Rio em seus diferentes eixos de atuação, bem como suas etapas e cronograma de atividades;
- Identificar se há rejeição à implantação do Projeto de reassentamento involuntário do Complexo Beira Rio e esclarecer todas as dúvidas sobre eventuais problemas decorrentes da implantação e operação deste;
- Informar e esclarecer todas as medidas e ações que serão executadas para minimizar todos os possíveis impactos negativos causados pelo Projeto de Reassentamento Involuntário do Complexo Beira Rio;
- Estabelecer canais permanentes e sistemáticos de comunicação com o público-alvo ao longo do período de elaboração de diagnósticos técnicos de infraestrutura, elaboração de projetos de infraestrutura, elaboração de projetos habitacionais e execução das obras do Projeto de reassentamento involuntário do Complexo Beira Rio de maneira a gerar transparência e clareza acerca das expectativas e demandas da população decorrentes da implantação do Programa;
- Padronizar os procedimentos de comunicação sobre as obras, garantindo que somente interlocutores autorizados transmitam as informações e que o façam de maneira congruente, sem entrar em contradições e gerar ruídos;
- Identificar como atingir o público-alvo, com mensagem e tom adequados;
- Promover a formação e a capacitação dos integrantes das Comissões de Acompanhamento Permanente (CAP) em cada uma das comunidades) e dos Comitês Temáticos sobre os canais de comunicação desenvolvidos pelo Programa para que possam ajudar no processo de diálogo com os demais moradores;

Destaca-se importante a execução de mobilização e esclarecimento por meio da informação precisa, linguagem clara e objetiva, sobre as melhorias que o Programa trará para todas as comunidades por meio da promoção do desenvolvimento social, econômico e ambiental.

Conforme Termo de Referência, o Plano propicia uma inter-relação com a comunidade, ao criar canais de relacionamento, identificar sugestões, críticas, expectativas e reivindicações que poderão ser levadas em consideração durante a

implantação do projeto, estabelecendo uma comunicação direta. A sistematização e encaminhamento de propostas, críticas, opiniões e a possibilidade de instrumentos de avaliação permearão todo o processo de comunicação.

Importante destacar que as ações e atividades serão desenvolvidas de modo diferenciado para cada público-alvo, considerando suas especificidades e escala de impacto.

**Público 1 - População residente na poligonal da intervenção a ser consolidada**, (público que permanecerá no território) composta por aproximadamente 1109 famílias residentes nos territórios: Vila Tambauzinho, Miramar, Tito Silva, Cafofo Liberdade, Brasília de Palha, Padre Hildon Bandeira, Santa Clara e São Rafael.

**Público 2 - População residente em área de risco na poligonal da intervenção que terá reassentamentos involuntários com adesão às modalidades oferecidas pelo Programa**, composta por aproximadamente 851 famílias residentes em áreas de risco dos territórios do Complexo Beira Rio: Vila Tambauzinho, Miramar, Tito Silva, Cafofo Liberdade, Brasília de Palha, Padre Hildon Bandeira, Santa Clara e São Rafael.

**Público 3 - Membros das Comissões de Acompanhamento Permanente (CAP) e dos Comitês Temáticos**, composto por um conjunto de moradores eleitos para fazerem parte das comissões de acompanhamento e comitês. Serão multiplicadores de informações, e terão relacionamento mais direto com a equipe do Plano de Desenvolvimento Comunitário.

### 3. METODOLOGIA E INSTRUMENTOS TÉCNICOS OPERACIONAIS

As ações previstas neste plano partem de metodologia e instrumentos técnicos operacionais de gestão de comunicação aderentes à linguagem e demandas dos públicos-alvo para garantir a realização das atividades com eficiência e eficácia.

O método de gestão do plano de comunicação inclui a dimensão sistêmica de aprendizagem, na qual o planejamento é percebido como processo de reflexão e aprendizado, a partir das ações de comunicação realizadas e das respostas dos públicos, resultando em correções de rota quando necessário (gestão adaptativa).

Os processos de comunicação com os públicos-alvo ocorrerão por meio de estratégias de informação e engajamento, processos de participação e encaminhamentos de demandas e reclamações, apresentados no decorrer deste documento.

#### 4. EIXOS DE ATUAÇÃO DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

A comunicação do Programa com o público-alvo ocorre de acordo com cada etapa do Projeto de Reassentamento Involuntário do Complexo Beira Rio e considera três eixos:

**EIXO 1.** Estruturação e operacionalização dos Escritórios Locais de Gestão (ELOS) do CBR com divulgação permanente das ações e etapas de projetos e obras para garantir a transparência do Programa em sua totalidade : etapa de abordagem das famílias, a atualização cadastral das famílias a serem reassentadas, a formação das instâncias de participação, a etapa de reassentamento e o acompanhamento no pós-ocupação.

**EIXO 2.** Elaboração e implementação dos Planos Executivos de Reassentamento e Relocalização (PERR's) das 08 comunidades que envolvem o CBR . De maneira diferenciada entre cada comunidade, sua escala e seus próprios desafios, serão considerados tanto o reassentamento dos domicílios, como a relocação de atividades econômicas para aprovação dos PERR's em Consultas Públicas.

**EIXO 3.** Elaboração e implementação do Plano de Desenvolvimento Territorial baseado em três pilares: Sustentabilidade Ambiental, Geração de Trabalho e Renda e Inclusão de Gênero. Este Plano terá como foco principal a questão da melhoria geral da qualidade de vida da população do CBR, podendo, inclusive, propor ações conjuntas com diversas secretarias na implementação das políticas públicas de saúde, educação, meio ambiente, relacionando com a natureza e a sua preservação, incluindo a poluição, descarte de resíduos sólidos, cuidados com o rio Jaguaribe, questões de saneamento ambiental entre outras; além da melhoria de renda através de atividades que incentivem a capacitação e qualificação profissional e que resultem na melhoria da empregabilidade. E por fim, desenvolver ações de inclusão de gênero em diversas atividades que proporcionem novas oportunidades para as mulheres chefes de família do CBR.

O atendimento e a comunicação com os(as) moradores(as), vão ser feitos de quatro formas:

- (1) individual no ELO;
- (2) coletivo;
- (3) abordagem no campo;
- (4) atendimento remoto.

## 5. ATIVIDADES E FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO

Para uma efetiva divulgação, veiculação estratégica de informações e estabelecimento de canais permanentes e sistemáticos de comunicação integrada e adequada a todos os públicos do Plano de Desenvolvimento Comunitário, serão utilizadas pela equipe de comunicação as seguintes ferramentas:

- Implantação do Sistema de Reclamações e Queixas (SRQ) além de canais direto através do WhatsApp, atendimento presencial, formulário google e aplicativo Fala CBR;
- Atendimento presencial no ELO;
- Envio de mensagens por Whatsapp;
- Registro das queixas e reclamações por meio do aplicativo Fala CBR, um sistema de comunicação formal para atender a população diretamente afetada no conjunto das intervenções físicas do CBR, para sistematização de demandas como reclamações/sugestões/solicitações para encaminhamento e definição de prazos para solução.

Destaca-se que até o fechamento deste produto o aplicativo Fala CBR não estava em pleno funcionamento. Assim, apesar de previsto nesse plano, sua operação será de responsabilidade da equipe de Comunicação da Unidade de Execução do Programa (UEP) e os detalhes da sua operacionalização não foram disponibilizados à equipe que elaborou este plano.

As eventuais reclamações, dúvidas e sugestões apresentados pela população local, e que não possam ser sanadas pela equipe do PDC, serão filtradas e elencadas por relevância e para, em seguida, serem encaminhadas por notificação à UEP que tomará as devidas providências.

As informações coletadas serão atualizadas e apuradas com um prazo máximo de quinze dias de intervalo, a fim de esclarecer e entender a efetividade das soluções que foram tomadas. (Vide Anexo - Modelo de formulários de reclamação e queixas).

Na fase de obras, será criado um canal permanente entre a equipe do PDC, UEP e representantes da(s) empresa(s) contratada(s) para as obras de infraestrutura e projetos habitacionais para facilitar a comunicação e criação de estratégias para solucionar as reclamações e queixas. Considerando que a maior parte das demandas sociais é relacionada às dúvidas sobre o andamento das intervenções e impactos delas na vida dos moradores, este canal contribui para que as queixas sejam respondidas no prazo de 15 dias estabelecido na página 46 do TDR.

Em casos específicos, a equipe de obras deverá ser convidada a participar de reunião com a presença de moradores nos ELOs, ou em outro equipamento comunitário escolhido para este fim.

Outros instrumentos de comunicação social serão utilizados pela equipe, a saber: visita domiciliar e material informativo.



Conforme Termo de Referência, os objetivos do Sistema de Queixas e Reclamações (SRQ) são:

1. Responder às dúvidas/insatisfações e sugestões das pessoas vinculadas ao projeto;
2. Monitorar, analisar e reportar o grau de satisfação com o processo de realocização;
3. Monitorar, analisar e reportar o perfil de reclamantes e os tempos médios de solução por categoria.

Todas essas ações serão implementadas através do canal do WhatsApp, formulários Google, Fala CBR e visitas domiciliares. O Consórcio Demacamp-Ânima formatou os instrumentos de implantação do SRQ, que foram enviados por email em 08/10/2021 para a Coordenação de Aspectos Sociais da UEP validar. Assim, os documentos aqui apresentados se enquadram em cada fase do Programa e poderão sofrer alterações.

Apresentam-se os seguintes procedimentos operacionais:

**1. Formulários para registros de atendimentos diversos (Formulários Google e formulário impresso):**



**RELATÓRIO DE VISITA DOMICILIAR**  
**ELO 1 – PADRE HILDON BANDEIRA, BRASÍLIA DE PALHA E**  
**CAFOFO/LIBERDADE**

IDENTIFICAÇÃO DA (O) USUÁRIO (A)	
SELO:	COMUNIDADE:
NOME:	
ENDEREÇO/PONTO DE REFERÊNCIA:	
TELEFONE PARA CONTATO:	
RELATO SOCIAL	
PARECER SOCIAL	

\_\_\_\_\_  
ASSISTENTE SOCIAL

## 2. Formulários para registros de ocorrências, queixas e demandas diversas (Formulários Google e formulário impresso)



### REGISTRO DE OCORRÊNCIAS, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ELO 1 – PADRE HILDON BANDEIRA, BRASÍLIA DE PALHA E CAFOFO/LIBERDADE

Registro Nº: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

DADOS PARA CONTATO:	
Selo:	
Nome:	
CPF:	
Telefone para Contato:	
Ocorrência/Sugestão:	
Encaminhamento/Solução:	

Assinatura da/o Moradora (o)

Técnica (o) Responsável

### PROTOCOLO DE ATENDIMENTO – PROGRAMA JOÃO PESSOA SUSTENTÁVEL ELO 1 – PADRE HILDON BANDEIRA, BRASÍLIA DE PALHA E CAFOFO/LIBERDADE

Registro Nº: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assunto:
Técnica (o) Responsável:

3. Contato telefônico de cada ELO como receptor de queixas e dúvidas através de aplicativo WhatsApp

ELOS		COMUNIDADES	
ELO 1	PADRE HILDON, BRASILEIA DE PALHA E CAFOFO/LIBERDADE		
ELO 2	MIRAMAR, TITO SILVA E VILA TAMBAUZINHO		
ELO 3	SANTA CLARA		
ELO 4	SÃO RAFAEL		

DATA	ELO	COMUNIDADE	DEMANDANTE	TELEFONE DE CONTATO	OCORRÊNCIA/SUGESTÃO	ENCAMINHAMENTO/SOLUÇÃO	*SIM *NÃO DEMANDA CONCLUÍDA

4. Fluxograma de atendimento com sistemática de registros e respostas.

ELOS		COMUNIDADES	
ELO 1	PADRE HILDON, BRASILEIA DE PALHA E CAFOFO/LIBERDADE		
ELO 2	MIRAMAR, TITO SILVA E VILA TAMBAUZINHO		
ELO 3	SANTA CLARA		
ELO 4	SÃO RAFAEL		

DATA	ELO	COMUNIDADE	DEMANDANTE	TELEFONE DE CONTATO	OCORRÊNCIA/SUGESTÃO	ENCAMINHAMENTO/SOLUÇÃO	*SIM *NÃO DEMANDA CONCLUÍDA

Em agosto de 2021 foi enviado por ofício 05/2021 à UEP a sugestão de fluxograma para tratar dos casos de riscos. Segue:

1. Família contacta a equipe do ELO (presencialmente, por telefone, por Whatsapp etc);
2. A equipe do ELO faz o registro da ocorrência no formulário Riscos, Reclamações e Ocorrências contendo informações sociais e dados cadastrais da família e responde dúvidas ou registra a queixa;
3. Para os casos em que a equipe Técnica Social do ELO não possua resposta, a UEP será comunicada via ofício por email;
4. A UEP responde formalmente ao Consórcio, e se preciso, abre processo administrativo para encaminhamento da demanda;
5. Consórcio recebe o número do protocolo para acompanhamento e/ou é respondido oficialmente;
6. A equipe do ELO responde por escrito à família.
7. O fluxograma sugerido para tratar dos casos de SRQ através do aplicativo Fala CBR é:
8. Família utiliza o sistema de reclamações e queixas pelo aplicativo Fala CBR ;
9. A equipe da UEP, por meio da gerenciadora do aplicativo, abre processo administrativo e realiza o encaminhamento da demanda;
10. A UEP, via coordenação social, notifica o Consórcio por e-mail sobre a ocorrência;
11. A equipe do ELO realiza, elabora o registro da ocorrência no formulário de Riscos, Reclamações e Ocorrências contendo informações sociais e dados cadastrais da família;
12. O consórcio recebe o número do protocolo para acompanhamento e é informado sobre desdobramentos da PMJP;
13. A equipe do ELO é copiada na resposta realizada pela Prefeitura via aplicativo ao morador(a);

## 5. Formulário de pesquisa de satisfação - formulário google e impresso



### PESQUISA DE SATISFAÇÃO ELO 2 – MIRAMAR, TITO SILVA E VILA TAMBAUZINHO

Olá, sua opinião é muito importante para a melhoria do nosso trabalho. Queremos convidá-la (o) a contribuir para a construção de nosso atendimento respondendo os itens abaixo:

<b>Comunidade:</b>
<b>Qual foi o Atendimento/Serviço/Atividade Procurada?</b>

**Sua participação é muito importante para a melhoria dos nossos serviços e atendimentos!**

Itens Avaliações	Ótimo	Regular	Ruim
Organização de Atividades	😊	😐	😞
Como você foi recepcionado pela equipe?	😊	😐	😞
Pontualidade	😊	😐	😞
Local	😊	😐	😞
Horário	😊	😐	😞
Informações Repassadas	😊	😐	😞
Esclarecimento das Dúvidas	😊	😐	😞
Capacidade técnica da equipe	😊	😐	😞
A atividade/atendimento superou sua expectativa	😊	😐	😞
A atividade/atendimento atendeu sua expectativa	😊	😐	😞

**Espaço aberto para críticas e sugestões!**

--

João Pessoa/PB, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Obrigada (o)!

**6. Divulgação da existência do SRQ, assim como as formas de acessá-lo e maneiras de funcionamento, feita localmente através dos canais de comunicação mais efetivos nas comunidades, como rádio comunitária, carro de som e folders.**

**Públicos:** 1 e 2

**Metas:** Atingir o maior número de moradores por meio de uma comunicação eficaz.

## 6. ETAPAS

### 6.1. 1ª Etapa - Divulgação Inicial e período de desenvolvimento de projetos de infraestrutura e habitacional

A comunicação inicial da equipe do ELO com os moradores ocorreu por meio de visitas técnicas com a Secretaria de Participação Popular, reuniões temáticas por comunidade, com a presença de lideranças comunitárias, movimentos sociais e UEP. Nesta fase foram articuladas redes sociais e grupos de WhatsApp pré-existentes, com envio de material de divulgação on-line e entrega presencial de material impresso.

#### 6.1.1. Mídia Digital: contato via aplicativo Whatsapp e redes sociais

O WHATSAPP é o meio de comunicação social mais utilizado pelos moradores, e será utilizado sistematicamente para as ações entre ELOs e as partes interessadas.

Como mencionado anteriormente, serão utilizados recursos de áudio para pessoas não letradas.

**Públicos:** 1, 2 e 3

**Meta:** Apresentar o Projeto para todos os moradores que, direta ou indiretamente, serão impactados com as intervenções.

#### 6.1.2. Informações para a Assessoria de Imprensa da UEP

A equipe do Plano de Desenvolvimento Comunitário encaminhará periodicamente à equipe de Comunicação da UEP informações sobre o andamento das atividades para veiculação de materiais nos canais oficiais da Prefeitura Municipal de João Pessoa-PB.

**Públicos:** 1, 2 e 3

**Meta:** Matérias no site, na aba de notícias do Aplicativo Fala CBR e redes sociais da Prefeitura.



### 6.1.3. Abordagem porta a porta

Entende-se que é de extrema importância para a comunicação entre as partes a comunicação direta por meio de visitas domiciliares, aqui identificadas como “porta a porta” para agendamento de encontros comunitários e esclarecimento de dúvidas de forma agendada e espontânea.

Durante esta fase, realizou-se a identificação dos imóveis para a atualização cadastral, momento em que a equipe do ELO estabeleceu o diálogo “porta a porta” compartilhando informações sobre o Projeto e solicitando autorização de cada família para colocar o adesivo da selagem com divulgação do contato telefônico de atendimento do ELO.

**Públicos:** 1 e 2

**Meta:** Entregar a informação em 100% dos 1960 imóveis visitados.



Figura 1. Selo

### 6.1.4. Faixas e Banner

As faixas e/ou Banners serão utilizados com intuito de informar com efetividade e em larga escala o processo do projeto- a fase na qual o projeto se encontra e quais os próximos passos. Serão dispostos em locais de passagem das comunidades e/ou em eventos presenciais quando houver esta oportunidade. Fica a cargo da equipe de execução da comunicação decidir com a UEP quanto à durabilidade e visibilidade, e viabilidade para colocação da peça gráfica, qual dos dois formatos se adequa melhor em cada comunidade e situação.

**Públicos:** 1 e 2

**Meta:** 8 faixas ou banners distribuídos nas 8 comunidades

### 6.1.5. Cartilha

Serão impressas duas mil cartilhas, em formato A4, com o objetivo de compartilhar as informações do projeto com uma comunicação didática, de leitura fluida e fácil compreensão, oportunizando que os moradores possam se tornar multiplicadores da mensagem. O material passará por revisão da equipe de comunicação da UEP e da Secretaria de Comunicação da Prefeitura de João Pessoa.

**Públicos:** 1 e 2

**Meta:** 2 mil exemplares impressos e distribuídos na comunidade.



Figura 2,3,4,5,6,7,8 e 9 - Cartilha proposta

### 6.1.6. Posto avançado do Trabalho Social - Balcão de atendimento

O balcão de atendimento é um posto avançado do Trabalho Social (PATS) de carácter itinerante para atendimento ao morador em diferentes fases do projeto. Este expositor será sempre utilizado próximo ao local de trabalho das equipes em campo, durante a atualização cadastral das famílias a serem reassentadas e demais atividades necessárias nesta fase.

**Públicos:** 1 e 2

**Meta:** 4 unidades - um por ELO



**Figura 10.** Posto Avançado do Trabalho Social

#### **6.1.7. Carro/bicicleta de som**

O carro ou bicicleta de som costuma ser uma ferramenta de comunicação nas comunidades bastante comum. Uma das vantagens é que atinge pessoas que não são letradas ou com dificuldade de leitura. Este será um dos métodos usados pela equipe do PDC para uma comunicação rápida, voltada, principalmente, para quem não tem acesso às redes sociais e/ou tem dificuldade para lidar com os meios digitais e impressos.

**Públicos:** 1 e 2

**Metas:** 16 diárias de veiculação

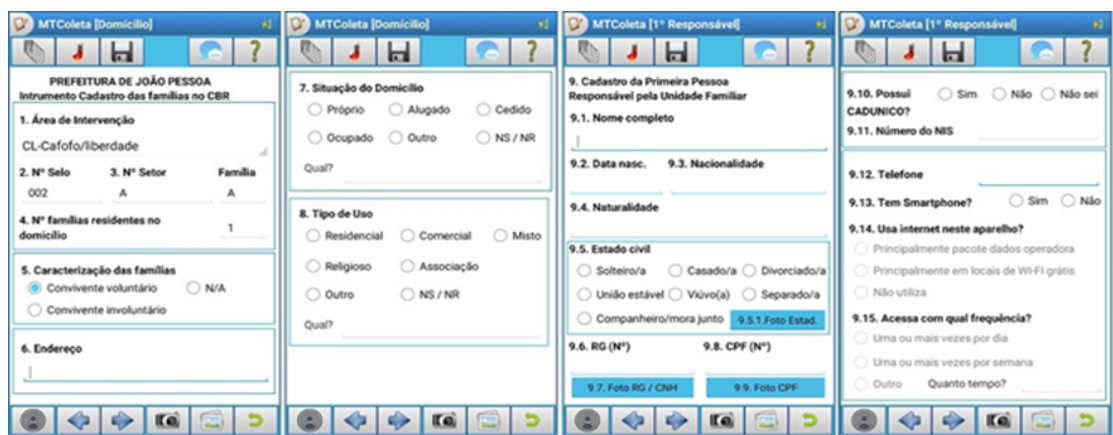
## 6.2. 2ª Etapa - Atualização Cadastral das famílias a serem reassentadas / Definição das Famílias em situação de risco

### 6.2.1. App MT Coleta

A ferramenta digital utilizada para a atualização cadastral das famílias a serem reassentadas é o MT coleta. A customização é realizada a partir do formulário de pesquisa pactuado com a UEP, e a base de dados será entregue à Prefeitura para integração das demais bases existentes.

**Públicos:** 2

**Metas:** até 1000 cadastros ao todo



The image displays four sequential screenshots of the MT Coleta mobile application interface. The first screen shows the 'PREFEITURA DE JOÃO PESSOA' header and a form for 'Instrumento Cadastro das famílias no CBR' with fields for '1. Área de Intervenção', '2. Nº Selo', '3. Nº Setor', '4. Nº famílias residentes no domicílio', '5. Caracterização das famílias', and '6. Endereço'. The second screen is titled '7. Situação do Domicílio' and '8. Tipo de Uso', featuring radio button options for property status and usage type. The third screen, '9. Cadastro da Primeira Pessoa Responsável pela Unidade Familiar', includes fields for name, birth date, nationality, civil status, and identification numbers (RG and CPF). The fourth screen contains questions about internet and smartphone usage, such as '9.10. Possui', '9.11. Número do NIS', '9.12. Telefone', '9.13. Tem Smartphone?', '9.14. Usa internet neste aparelho?', and '9.15. Acessa com qual frequência?'. Each screen has a standard Android-style navigation bar at the bottom.

Figura 11. Telas do APP MT Coleta

### 6.2.2. Whatsapp

Essa fase será articulada através das lideranças comunitárias nas redes sociais pré-existentes e grupos de WhatsApp pré-existentes, com envio de material de divulgação on-line e impresso.

O WHATSAPP é o meio de comunicação social mais utilizado pelos moradores, e será utilizado sistematicamente para as ações entre ELOs e as partes interessadas.

Serão utilizados recursos de áudio para pessoas não letradas.

**Públicos:** 1, 2 e 3

**Metas:** 1 comunicado semanal

### **6.2.3. Formulários impressos ou online**

Ferramenta adotada para coleta de informações vindas do público-alvo, incluindo pesquisas de satisfação em relação as ações da equipe do ELO e as ações do Programa.

**Público:** 2

**Metas:** 100% de respostas

### **6.2.4. Informações para a Assessoria de Imprensa da UEP**

A equipe do Plano de Desenvolvimento Comunitário encaminhará periodicamente à equipe de Comunicação da UEP informações sobre o andamento das atividades a fim de veiculação de materiais nos canais oficiais da Prefeitura Municipal de João Pessoa-PB.

**Públicos:** 1, 2 e 3

**Metas:** Matérias no site, na aba de notícias do Aplicativo Fala CBR e redes sociais da Prefeitura

### **6.2.5. Rádio Comunitária Instituto Voz Popular**

A comunidade São Rafael possui um sistema de rádio comunitária que será utilizada como um dos meios de comunicação para disseminação de informações sobre o Programa João Pessoa Sustentável neste território, mais especificamente as ações/intervenções desenvolvidas no CBR. O plano consiste em acordar com a comunidade e veicular uma propaganda quinzenal.

**Públicos:** 1 e 2

**Metas:** 2 anúncios semanais publicados em um período de 2 meses.

### **6.2.6. Carro/bicicleta de som**

O carro ou bicicleta de som costuma ser uma ferramenta de comunicação nas comunidades bastante comum. Uma das vantagens é que atinge pessoas que são não letradas ou com dificuldade de leitura. Este será um dos métodos usados pela equipe do PDC para uma comunicação rápida, voltada, principalmente, para que não em acesso às redes sociais, ou tem dificuldade para lidar os meios digitais e impressos.

**Públicos:** 1 e 2

**Metas:** 16 diárias de veiculação

## 6.2.7. Posto avançado do Trabalho Social - Balcão de atendimento

O balcão de atendimento é um posto avançado do Trabalho Social (PATS) de carácter itinerante para atendimento ao morador em diferentes fases do projeto. Este expositor será sempre utilizado próximo ao local de trabalho das equipes em campo, durante a atualização cadastral das famílias a serem reassentadas e demais atividades necessárias nesta fase.

**Públicos:** 1 e 2

**Metas:** 4 unidades - um por ELO

## 6.2.8. Material impresso formato A6

Em cada etapa do projeto, serão distribuídos comunicados, e convites em formato A6.

PROGRAMA JOÃO PESSOA SUSTENTÁVEL



Olá, VILA TAMBAUZINHO, TITO SILVA E MIRAMAR!  
Somos da EQUIPE SOCIAL DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO e atuaremos na comunidade nos próximos 37 MESES.  
A partir do dia 23/08/2021, faremos a atualização cadastral das FAMILIAS A SEREM REASSENTADAS das 8 comunidades do Complexo Beira Rio.

**ATUALIZAÇÃO CADASTRAL**



CPF

Para a atualização cadastral tenha em mãos DOCUMENTO (RG/CPF) DOS RESPONSÁVEIS FAMILIARES.

**CONTATO**

A partir de setembro de 2021 estaremos atendendo presencialmente no ELO 2 - ESCRITÓRIO LOCAL DE GESTÃO  
📍 (Avenida Tito Silva, n.º 466, Miramar).



Para facilitar nossa comunicação também estamos disponíveis pelo WHATSAPP: (83) 99960-7174 ou pelo E-MAIL: cbr.pdc.elo4@gmail.com

**CONVITE**



Somos a EQUIPE SOCIAL DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO DO COMPLEXO BEIRA RIO.

Convidamos VOCÊ MORADOR E MORADORA DE BRASÍLIA DE PALHA para a reunião de apresentação e esclarecimento sobre o andamento do projeto.

Data: 02/09/2021 (quinta-feira)  
Local: Ginásio Padre Hildon Bandeira  
Horário: 19 horas

Esperamos você!

Para maiores informações : 83 9 9948 0076

**ELO 1**

Olá moradoras(es) de PADRE HILDON BANDEIRA, CAFOFO LIBERDADE E BRASÍLIA DE PALHA!



Somos da EQUIPE SOCIAL DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO e estamos disponíveis para atender você presencialmente das 8h às 17h neste endereço:  
📍 Av. dos Expedicionários, 895  
Bairro Expedicionário. CEP 58040-745



Estamos realizando atendimento virtual por whatsapp e vídeo chamada pelo número 📞 (83) 99948-0076

Email: cbr.pdc.elo1@gmail.com

**ELO 2**

Olá moradoras(es) de MIRAMAR/VILA TAMBAUZINHO E TITO SILVA!



Somos da EQUIPE SOCIAL DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO e estamos disponíveis para atender você presencialmente das 8h às 17h neste endereço:  
📍 Av. Tito Silva, 466  
Bairro Miramar. CEP 58043-090



Estamos realizando atendimento virtual por whatsapp e vídeo chamada pelo número 📞 (83) 99960-7174

Email: cbr.pdc.elo2@gmail.com

JOÃO PESSOA Sustentável cidade que cuida

JOÃO PESSOA Sustentável cidade que cuida



João Pessoa Sustentável

Olá moradoras(es) de **SANTA CLARA!**

**ELO 4**

Somos da EQUIPE SOCIAL DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO e estamos disponíveis para atender você presencialmente das 8h às 17h neste endereço:  
**Rua Casimiro, 28 – Santa Clara**

Estamos realizando atendimento virtual por whatsapp e vídeo chamada pelo número **(83) 99960-1385**

Email: **cbr.pdc.elo4@gmail.com**

Logos: JOÃO PESSOA cidade que cuida, João Pessoa Sustentável, BID



João Pessoa Sustentável

Olá moradoras(es) de **MIRAMAR/VILA TAMBAUZINHO E TITO SILVA!**

**ELO 2**

Somos da EQUIPE SOCIAL DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO e estamos disponíveis para atender você presencialmente das 8h às 17h neste endereço:  
**Av. Tito Silva, 466**  
**Bairro Miramar. CEP 58043-090**

Estamos realizando atendimento virtual por whatsapp e vídeo chamada pelo número **(83) 99960-7174**

Email: **cbr.pdc.elo2@gmail.com**

Logos: JOÃO PESSOA cidade que cuida, João Pessoa Sustentável, BID

Figuras 12, 13, 14, 15, 16 e 17. Mídia Impressa

**Públicos:** 1,2 e 3

**Metas:** 2 mil exemplares a serem distribuídos nos equipamentos públicos e comércios dos territórios.

#### 6.2.9. Flyer

Documento impresso semelhante ao enviado via mala direta, com as informações principais do projeto. A disseminação será feita através dos postos de distribuição.

**Públicos:** 1 e 2

**Metas:** 2 mil exemplares

## 6.3. 3ª Etapa - Instâncias de Participação

### 6.3.1. WhatsApp

Os recursos de lista de transmissão e grupos do WhatsApp serão amplamente utilizados como o principal meio de comunicação entre os comitês - componentes do público 3 apresentado na página 5 deste documento - para que moradores, lideranças e Comitês Temáticos do CBR fiquem informados acerca das ações realizadas em cada uma das etapas.

A fim de evitar situações conflitantes e ruídos, serão implantados grupos para cada Comissão de Acompanhamento Permanente (CAP) e para cada comitê temático, além de listas de transmissão para todos que tenham interesse em assistir o andamento e o desenvolvimento do Programa fim de participação nas Consultas Públicas.

**Público:** 3

**Metas:** comunicado semanal

### 6.3.2. Formulários impressos ou online

A ferramenta de formulários on line oferece modelos prontos para avaliações e permite fazer testes de múltipla escolha, inserir fotos e vídeos. Será utilizado para estabelecer registros e respostas da Comissão de Acompanhamento Permanente (CAP) e dos Comitês Temáticos do CBR.

**Público:** 3

**Metas:** 200 atendimentos

### 6.3.3. Folder

Os folders tem o objetivo de informar e esclarecer a população sobre as ações realizadas por cada comitê, sendo impressos e distribuídos entre os territórios.

**Públicos:** 1, 2 e 3

**Metas:** 2 Mil exemplares impressos e distribuídos.

### 6.3.4. Formação para membros das Comissões de Acompanhamento Permanente (CAP) em cada uma das comunidades e dos Comitês Temáticos sobre os canais de comunicação desenvolvidos pelo Programa.

A formação de 20 horas, tem o objetivo de transmitir às lideranças comunitárias as estratégias e ferramentas de comunicação utilizadas pelo Programa, torná-las pontos de apoio e de propagação dos canais de participação. A Oficina deverá ser ministrada por equipe designada pelo ELO, utilizando metodologia que alie teoria e prática.



**Público:** 3

**Metas:** Realização de uma oficina com 50 participantes.

## 6.4. 4ª Etapa – Obra/Mudanças

### 6.4.1. Aplicativo Fala CBR

O aplicativo Fala CBR é um sistema de comunicação formal para atender a população diretamente afetada no conjunto das intervenções físicas do CBR, para sistematização de demandas como reclamações/sugestões/solicitações para encaminhamento e definição de prazos para solução.

O aplicativo será utilizado de forma complementar aos canais de comunicação previstos neste plano, a fim disponibilizar informação relevante e acurada para o público, sobre esta etapa do processo.

A equipe do Plano de Desenvolvimento Comunitário encaminhará periodicamente notícias para equipe de comunicação da UEP para inserção no APP Fala CBR.

**Público:** 2

**Metas:** De acordo com a necessidade, ou até 1 matéria com informações semanal.

### 6.4.2. Whatsapp

Listas de transmissão e grupos de WhatsApp serão criados, para um diálogo mais rápido e constante com os moradores.

A fim de evitar ruídos e tensões, recomenda-se o uso de grupos para os comitês e listas de transmissão abertas para moradores reassentados e pessoas que tenham interesse em acompanhar o andamento e desenvolvimento do Programa.

Serão utilizados recursos de áudio para pessoas não letradas.

**Público:** 2

**Metas:** 2 comunicados semanais

### 6.4.3. Rádio Comunitária Instituto Voz Popular

O plano consiste em veicular notícia/comunicado semanalmente sobre o andamento do Projeto. Provocar entrevistas e falas institucionais do Programa, para novamente reafirmar, por mais um meio de comunicação, que qualquer possível transtorno com obras é momentâneo e visa a melhoria em longo prazo para toda comunidade.

**Públicos:** Público 2 do território de São Rafael

**Metas:** 4 anúncios, no período de 1 mês, sendo 1 entrevista com representante

#### **6.4.4. Faixas e ou Banner**

O plano é usar 16 peças em pontos estratégicos das 8 comunidades durante a realização da 4a etapa, ficando a cargo da equipe de comunicação do ELO, definir qual o formato que melhor atende cada uma das comunidades.

**Público:** 2

**Metas:** 16 faixas/banners

#### **6.4.5. Posto avançado do Trabalho Social - Balcão de atendimento**

O balcão de atendimento é um posto avançado do Trabalho Social (PATS) de carácter itinerante para atendimento ao morador em diferentes fases do projeto. Este expositor será sempre utilizado próximo ao local de trabalho das equipes em campo, durante a atualização cadastral das famílias a serem reassentadas e demais atividades necessárias nesta fase.

**Públicos:** 1 e 2

**Metas:** 4 unidades - um por ELO

## 6.5. 5ª Etapa – Finalização

### 6.5.1. Formulário Google

A ferramenta de formulários do Google oferece modelos prontos para avaliações e permite fazer testes de múltipla escolha, inserir fotos e vídeos. Será utilizado para estabelecer registros e respostas da Comissão de Acompanhamento Permanente (CAP) e dos Comitês Temáticos do CBR.

**Público:** 2

**Metas:** 200 atendimentos

### 6.5.2. Whatsapp

Listas de transmissão e grupos de WhatsApp serão criados, para um diálogo mais rápido e constante com os moradores.

A fim de evitar ruídos e tensões, recomenda-se o uso de grupos para os comitês e listas de transmissão abertas para moradores reassentados e pessoas que tenham interesse em acompanhar o andamento e desenvolvimento do Programa.

Serão utilizados recursos de áudio para pessoas não letradas.

**Público:** 2

**Metas:** 1\_2 comunicados semanal

### 6.5.3. Aplicativo Fala CBR

O aplicativo Fala CBR é uma ferramenta de Comunicação Oficial do Programa João Pessoa Sustentável, gerido pela comunicação da UEP. O aplicativo será utilizado de forma complementar aos canais de comunicação previstos neste plano.

A equipe do Plano de Desenvolvimento Comunitário encaminhará periodicamente notícias para equipe de comunicação da UEP para inserção no APP Fala CBR.

**Público:** 2

**Metas:** De acordo com a necessidade, ou até 1 matéria com informações semanal

#### **6.5.4. Faixas e ou Banner**

O plano é usar 16 peças em pontos estratégicos das 8 comunidades durante a realização da 4ª etapa, ficando a cargo da equipe de comunicação do ELO, definir qual o formato que melhor atende cada uma das comunidades.

**Público:** 2

**Metas:** 16 faixas ou banner

#### **6.5.5. Relatório**

O relatório final deve ser impresso para circulação trazendo as principais informações sobre o Projeto, trajetória e principais resultados.

**Públicos:** 1,2 e 3

**Metas:** 2 Mil exemplares

## 7. PÚBLICOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para atender às ações acima descritas, apresenta-se a seguir um resumo do Plano de Comunicação com os grupos de público mapeados até o momento para o PCS e os canais e materiais a serem utilizados.

	1ª Etapa - Divulgação Inicial e Período de Desenvolvimento de Projetos de Infraestrutura e habitacional	2ª Etapa – atualização cadastral das famílias a serem reassentadas/ Definição das famílias em situação de risco	3ª Etapa - Instâncias de Participação	4ª Etapa - Obra/ Mudanças	5ª Etapa - Finalização
<b>WhatsAPP</b>					
<b>Fala CBR</b>					
<b>Formulários on line e impressos</b>					
<b>Assessoria de Imprensa</b>					
<b>APP MT coleta</b>					
<b>Formação para CAP e Comitês Temáticos</b>					
<b>Cartilha</b>					
<b>Folder</b>					
<b>Flyer</b>					
<b>Material impresso formato A6</b>					
<b>Abordagem Porta a porta</b>					
<b>Carro de som ou Bike som</b>					
<b>Radio comunitária</b>					
<b>SRQ</b>					
<b>Faixas e Banners</b>					
<b>Posto avançado do Trabalho Social - Balcão de atendimento</b>					
<b>Relatório</b>					

Público, canais de comunicação e materiais a serem utilizados por etapa:

<b>Público</b>	<b>Materiais utilizados</b>	<b>Canais de comunicação</b>	<b>Etapa</b>
Público 1 e 2	Faixas e Banners		Fase 1, 4 e 5
Público 1 e 2	Cartilhas		Fase 1,2, 4 e 5
Público 1, 2 e 3	Folders		Fase 3
Público 1, 2 e 3		Assessoria de Imprensa	Fase 1, 2
Público 1 e 2	Jingles ou mensagens de áudio	Bike Som ou Carro de Som	Fase 1, 2 e 3
Público 1,2 e 3	Cards digitais e mensagens escritas	Mídia Online - Whatsapp	Fase 1,2,3,4 e 5
Público 2 e 3	Questionário	Formulário on line ou impresso	Fase 2, 3 e 5
Público 1, 2 e 3	Flyer		Fase 2 e 4
Público 1, 2 e 3	Material impresso formato A6		Fase 2 e 4
Público 1 e 2		Porta a Porta	Fase 1
Público 1 e 2	Spot de Rádio	Rádio	Fase 2,4 e 5
Público 2	SRQ	Formulário Google	Fase 1,2,3,4 e 5
Público 1, 2 e 3	App	App MT Coleta	Fase 2
Público 2	App	Fala CBR	Fase 4 e 5
Público 1 e 2	Balcão de Atendimento	Posto Avançado do Trabalho Social	Fase 1, 2 e 4
Público 3	Formação para CAP e Comitês Temáticos		Fase 3
Público 2	Relatório		Fase 5

Especificações com o tipo de mídia a ser utilizado em cada fase do projeto:

<b>Tipo de mídia</b>	<b>Tipo de peça</b> (banner, folder, spot de rádio, etc)	<b>Especificações / Formato</b> (tamanho, duração,	<b>Quantidade</b>	<b>Veículo e Período de Veiculação</b>
<b>Mídia Gráfica e Impressos</b>	Cartilha	30x21cm	8000	Fase 1, 3 e 5
	Faixas/ Banners	100x200cm	64	Fase 1, 4 e 5
	Flyers ou material impresso formato A6	A6 (148 x 105 mm)	2000	Fase 2
	Relatório	Livreto A5 com 5 paginas	2000	Fase 5
	Spot de Rádio	1~2min	20	Fase 2,4
<b>Mídia Radiofônica</b>	Whatsapp	Comunicado via Lista de Transmissão	1x por semana	Todas as Fases
<b>Outros tipos de mídia e no-media</b>	Formulário	Formulário de satisfação	1 por mês	Todas as Fases
	Carro e ou bike SOM	Spot de audio	32 diárias	Fase 2 e 3
	SRQ	Geral	1 por semana	Todas as Fases



## **Equipe Técnica do Plano de Comunicação**

Fernanda Garcia *Publicitária*

Cassio Rios *Jornalista*

Clarissa Muller *Comunicação Social*