

PROGRAMA LAGOAS DO NORTE

RELATÓRIO DE REUNIÃO PÚBLICA



PROGRAMA LAGOAS DO NORTE

RELATÓRIO DE REUNIÃO PÚBLICA



Em 19 de fevereiro de 2020, de 8h30 às 18h, aconteceu uma reunião com as famílias a serem reassentadas pelo PROGRAMA LAGOAS DO NORTE, financiado com recursos do Banco Mundial e da Prefeitura de Teresina. A reunião aconteceu na administração do Parque Lagoas do Norte e foi divulgada com o nome de “Mobiliza Lagoas”, por meio de convites entregues em domicílio (Anexo 1) para 408 famílias que ainda não foram atendidas pelo Programa, incluindo as famílias que foram cadastradas em 2019. A reunião também amplamente divulgada pelas mídias sociais e teve cobertura jornalística dos principais veículos de comunicação local.¹

¹ Matéria divulgada na rede globo no programa PIV 1a edição em 19 de fevereiro de 2020:

<https://globoplay.globo.com/v/8335652/programa/>

Matéria divulgada no SBT no programa Cidade Verde em 19 de fevereiro de 2020:

<https://cidadeverde.com/cvplay/v/46942/moradores-acompanham-proximos-passos-do-projeto-lagoas-do-norte>




O programa Lagoas do Norte convida você e sua família para o evento **Mobiliza Lagoas**: dia 19 de fevereiro (quarta feira), no Parque Lagoas do Norte.

Venha conhecer melhor o programa e tirar suas dúvidas.

Sua presença é importante!

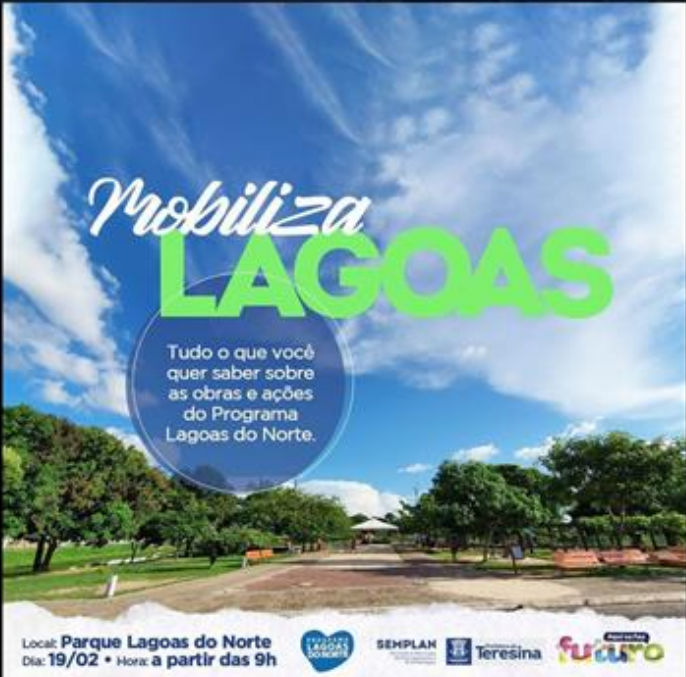
Nome: _____

Horário de atendimento: _____

< Convite entregue em mãos em domicílio

Divulgação realizada no Facebook

V





Lagoas do Norte
 · 18 de fevereiro ·

...

O que você quer saber sobre as obras e ações do PLN? O "Mobiliza Lagoas" reunirá mais de 500 moradores das comunidades que serão atendidas pelas próximas obras do programa. Serão fornecidas todas as informações sobre as políticas de reassentamento, compensações, obras em andamento, além de tudo que envolve o caráter multissetorial do programa.

27
12 comentários

 Curtir
 Comentar
 Compartilhar

Mais relevantes ▾



José Raimundo Esse projeto é muito bom mais demora muito pra falar quem precisa sair aq na rua Raimundo Pinheiro Sampaio mafrense lagoa da picarreira tanto tempo q esperamos ele dizer quem precisa sair nos também temos projeto q depende de vcs

Curtir · Responder · 1 d
1



Escreva um comentário...

O evento foi executado com o apoio de mais de 70 funcionários e colaboradores da PMT (Prefeitura Municipal de Teresina) - equipe do Programa Lagoas de Norte, equipes do Parque Lagoas do Norte, equipes da Secretaria de Saúde, equipe do COLAB / Ouvidoria, Secretaria de Planejamento, empresa de publicidade contratada do Programa - Plug, Supervisora de Obras contratada do PLN - Consórcio Nippon KOEI LAC). O evento contou ainda com a participação de 4 especialistas/consultores do Banco Mundial que apoiaram a organização e acompanhamento do evento. Uma empresa externa, Design de Conversas, foi contratada para apoiar a coleta de opinião (quantitativa e qualitativa) dos participantes.

Equipe que colaborou na reunião



Objetivo

A reunião teve o objetivo de informar, tirar dúvidas e ouvir as famílias que serão atendidas pelo programa. Foi elaborada estratégia de acolhimento em circuito de informações, com objetivo, de atender um número significativo de pessoas e ainda realizar uma escuta qualificada. A reunião também teve como objetivo coletar opiniões e preocupações da população no contexto da revisão dos Planos de Reassentamento para as áreas que receberão obras dos PRIs do Edital 2, 3, e 4, incluindo as famílias que foram cadastradas em 2019.

Público-Alvo

Foram convidadas 408 famílias que serão atendidas pelo Programa, que ainda não foram reassentadas. No dia da reunião compareceram 492 pessoas (lista de presença assinada - anexo 2). As famílias foram convidadas em domicílio com horários previamente agendados.

As sessões

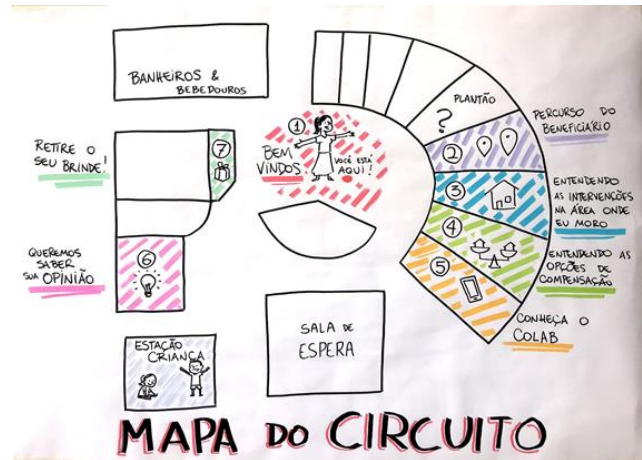
O conteúdo da reunião foi dividido por “Estações”, em salas do local do Evento, em formato de circuito. Cada estação abordava um tema específico e utilizava materiais de apoio diversos, tais como apresentações (em vídeo/slide), animações, folders e cartazes etc. Além disso, foi disponibilizado um espaço para as crianças, com monitores, com o objetivo de oportunizar que os responsáveis tivessem todo suporte necessário para bom entendimento das informações, além de tempo para fazer questionamentos e avaliações.

Cada sessão (com duração de 15 a 20 minutos) contava com uma equipe técnica habilitada para apresentar o conteúdo, a qual se organizou em escala para atuarem durante todo o dia. Cada equipe tinha um coordenador responsável pela comunicação entre seus integrantes.

As Estações foram divididas pelos temas:

ESTAÇÃO 1 – BOAS VINDAS

Essa sessão recepcionava as pessoas. Elas assinavam a lista de presença, recebiam os crachás de identificação e formavam seu grupo. Os grupos foram formados por ordem de chegada, de acordo com os horários agendados com as famílias. Cada grupo tinha entre 15 a 25 pessoas.



Na estação 1 era apresentada o circuito aos participantes e o guia que acompanharia o grupo durante todo o circuito. Como material de apoio, foi utilizado um “mapa do evento”, desenhado por um profissional da empresa Design de Conversas..



ESTAÇÃO 2 – CAMINHO DO BENEFICIÁRIO

Esta sessão foi guiada pela equipe do Serviço Social, que apresentou o passo a passo do Programa. Para isso, foi utilizado um grande painel que ilustrava esse processo geral para o reassentamento para que cada beneficiário tivesse compreensão dos procedimentos e passos necessários. Os beneficiários conseguiam também identificar a etapa em que estão e percurso necessário até o final do Programa.



ESTAÇÃO 3 – OBRAS NA ÁREA ONDE EU MORO

A estação 3 foi organizada pela equipe de engenheiros e arquitetos, com objetivo de informar as justificativas de intervenção do Programa, estudos realizados para minimizar o reassentamento e as obras que serão realizadas nas áreas. Para isso, foram utilizados slides com animações. Os tópicos abordados foram:

- O funcionamento das lagoas e como os níveis de água subiam com as chuvas.
- Os condicionantes do Projeto.
- Os benefícios que as intervenções e obras trarão à comunidade, no que se refere à segurança no período das chuvas.

Ao final, foram apresentados os mapas das afetações, em que todas as famílias puderam observar se suas casas seriam afetadas ou não e, caso fossem afetadas, se seriam beneficiários parciais ou totais.

Além das animações, a equipe utilizou fotos reais. Essa foi uma estação de grande interação com o público porque ela apresentava o que muitas famílias presentes já tinham vivenciado. Isso proporcionou o compartilhamento de experiências e o protagonismo da comunidade – um dos objetivos da reunião.



Animação sobre a importância da drenagem



< População identificando as áreas de suas casa

Alguns SLIDES utilizados na apresentação:

Drenagem das Águas de Chuva



Simulação de Cheias dos Rios e Lagoas

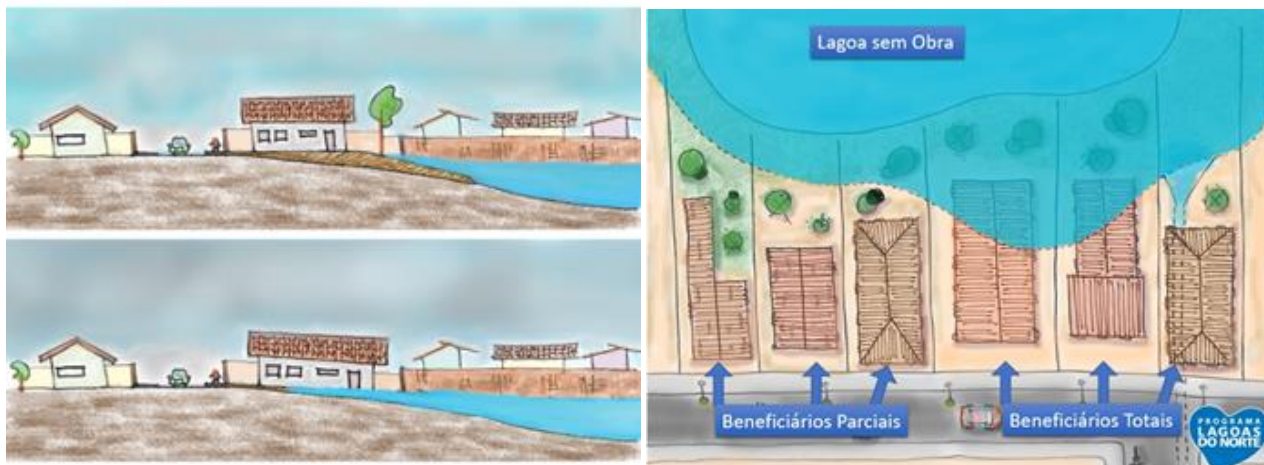


Fotos no Período de Chuvas



Fotos no Período de Chuvas





Exemplo de obra feita



ESTAÇÃO 4 – ENTENDENDO AS OPÇÕES DE COMPENSAÇÃO

Essa estação, organizada pela equipe do Serviço Social, explicava aos beneficiários as soluções para as famílias afetadas. Esta sessão permite que as famílias se empoderem em relação aos seus direitos e que tenham tempo para se preparar para uma escolha mais informada e qualificada com consciência de todas as formas de compensação, de acordo com o seu perfil de beneficiário, conforme cartazes abaixo.

Essa estação também gerou muitas perguntas e conversas entre os participantes. Dúvidas que foram respondidas durante a sessão e outras encaminhadas ao plantão.



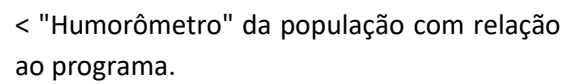
ESTAÇÃO 5 – CONHEÇA O COLAB

A Estação 5 tinha como objetivo apresentar o aplicativo COLAB²- canal oficial da Ouvidoria de Teresina aos participantes, demonstrando como baixar o aplicativo e utilizá-lo. As reclamações, sugestões e elogios são monitorados, o seu uso foi incentivado por seu fácil manuseio, a geração de um número de protocolo e garantia à população de transparência e um retorno da equipe gestora ao contato feito pelo cidadão. Foram apresentadas também outras formas de contato de comunicação os gestores do município e do Programa Lagoas do Norte.



² O Colab é aplicativo utilizado pela população para comunicar à gestão pública os problemas do seu bairro, registrar queixas, sugestões e elogios. O aplicativo funciona como uma ponte entre o cidadão e a Prefeitura, por meio do qual o cidadão colabora mandando informações com fotos de problemas como buracos nas vias e residências abandonadas, postes sem iluminação, dentre outras demandas, que são avaliadas pela Ouvidoria e encaminhadas para os órgãos responsáveis. O Colab também funciona como mídia social que divulga notícias de interesse da população. As queixas podem ser apresentadas publicamente ou de forma anônima, pelo telefone ou diretamente na ouvidoria. Visite o site: <https://app.colab.re/BR/PI/Teresina>

A estação 6 foi diferenciada, pois nela os participantes foram incentivados a comunicar a sua opinião, suas dúvidas, elogios, críticas e sugestões. O objetivo era checar se os beneficiários haviam entendido as partes do programa, como se sentiam e abrir espaço para que falassem sobre o que ainda estivesse pendente ou o que quisessem expressar. Foram realizadas pesquisas quantitativas e qualitativas das respostas coletadas, as quais os resultados são apresentados em seguida.





Auto-avaliação do entendimento das informações apresentadas nas estações



Recepção da Estação 6 e dinâmica de métricas e percepção da população sobre programa



Rodas de conversa para dúvidas, críticas, sugestões e elogios
ESTAÇÃO 7

Como o circuito tinha duração de 1h30 a 2 horas, ao final, as pessoas receberam lanche e uma garrafinha do programa.

PLANTÃO

A gerência do Programa ficou disponível durante todo o Evento para realização de atendimentos individuais em uma sala separada. Nela, foram atendidas pessoas com dúvidas específicas e mais complexas, pessoas que se sentiam mais confortáveis em perguntar longe do público e aquelas que mesmo passando por todas as estações ainda queriam um atendimento personalizado - totalizando mais de 20 atendimentos no Plantão. Além disso, foi informado aos presentes sobre o Plantão Social, que funciona de segunda-feira à sexta-feira, de 8:00 às 12:00 e 14:00 às 17:00, no qual assistentes sociais do Programa ficam à disposição para tirar dúvidas.



Atendimento no Plantão de Dúvidas

Registro das opiniões dos participantes

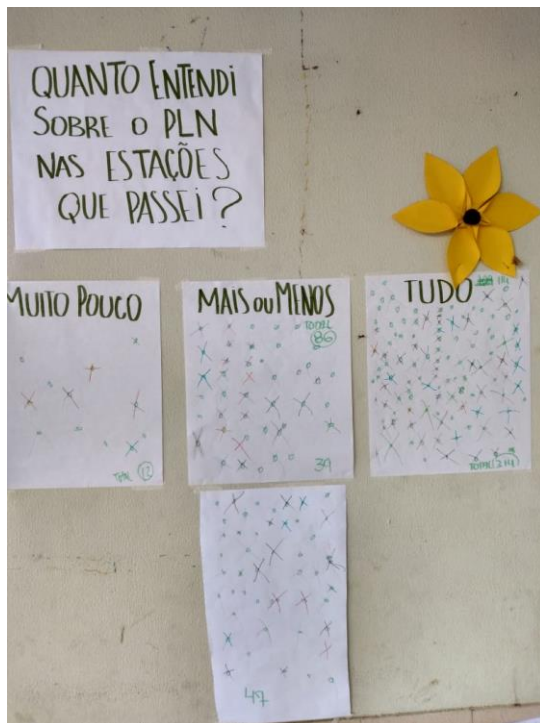
Durante o todo o evento a Estação 6 registrou a percepção dos beneficiários sobre o programa, bem como ofereceu espaço e tempo estruturado para escutá-los e organizar seus feedbacks. A metodologia da Estação 6 atendeu 3 principais necessidades do Programa:

1. Perceber o quanto os beneficiários estão **COMPREENDENDO SOBRE** o Programa;
2. Saber como os beneficiários estão se **SENTINDO** em relação ao Programa; e
3. Escutar, registrar, responder e encaminhar as dúvidas, críticas, sugestões e elogios.

Para alcançar esses objetivos a Estação 6 foi organizada em 2 etapas com cada um dos grupos de beneficiários.

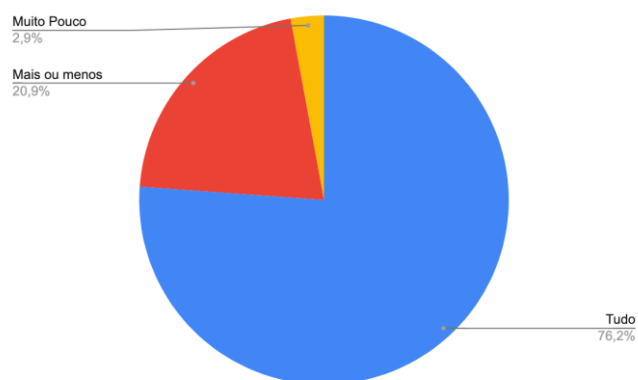
PRIMEIRA ETAPA

A 1a etapa foi quantitativa, a equipe recebia os grupos que chegavam e mostrava um quadro com a seguinte pergunta “quanto eu entendi sobre o programa?”. A partir da qual os participantes assinalaram as opções “Tudo”, “Mais ou Menos” ou “Muito Pouco” em uma matriz denominada de Termômetro da Compreensão. A grande maioria dos respondentes consideraram sua compreensão como satisfatória.



Resultado do Termômetro da Compreensão:

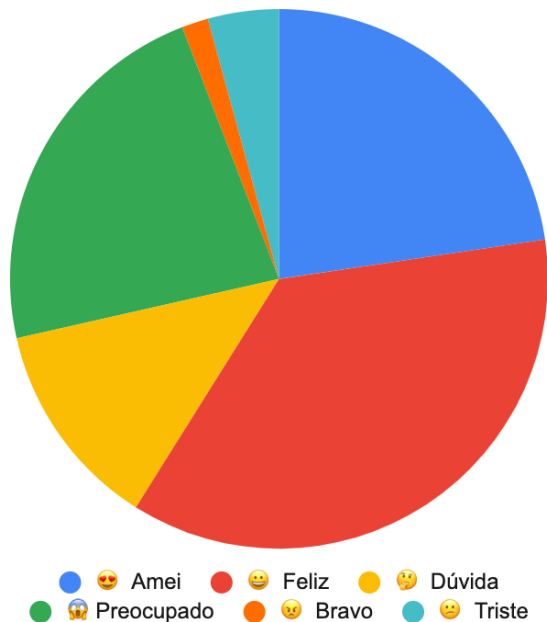
TERMÔMETRO COMPREENSÃO: quanto eu entendi sobre o programa?		
Tudo	Mais ou menos	Muito Pouco
314	86	12



A seguir os participantes foram convidados a responder à pergunta “Como estou me sentindo em relação ao Programa Lagoas do Norte agora?”. Assinalando às opções “Estou Amando”, “Feliz”, “Com Dúvidas”, “Preocupado”, “Bravo”, “Triste”, apresentadas na Matriz denominada Humorômetro. A grande maioria se demonstrou satisfeita ou muito satisfeita.

Resultado:

HUMORÔMETRO: Como estou me sentindo em relação ao PLN?					
☐ Amei	☐ Feliz	☐ Dúvida	☐ Preocupado	☐ Bravo	☐ Triste
85 (22,7%)	136 (36,3%)	47 (12,5%)	85 (22,7%)	6 (1,6%)	16 (4,3%)



Após a indicação das suas percepções as pessoas foram convidadas a participar de uma roda de conversas para expressarem e registrarem suas DÚVIDAS, SUGESTÕES, ELOGIOS ou CRÍTICAS.

SEGUNDA ETAPA - ESCUTA QUALIFICADA

Aproximadamente 200 pessoas, ao longo de todo o evento, se engajaram em participar da roda de conversas que garantiu a palavra, a escuta e o registro de todas as suas falas que foram organizadas em Dúvidas, Críticas, Sugestões e Elogios. Além de espaço de fala no círculo, os participantes que preferiam, podiam escrever sua opinião em papéis em branco e colocá-los em uma caixa ao lado dos papéis. Esta opção foi criada caso o participante quisesse se expressar sem se identificar ou caso não quisesse falar em círculo para mais pessoas.

TEMAS	EXEMPLO DAS PERGUNTAS REALIZADAS	RESPOSTAS DO PROGRAMA
Prazos	Quando o projeto vai chegar na minha casa? Quando vai sair minha compensação? Quando vou ser chamado? Quando vão nos chamar para a negociação?	O PLN acontece em fase de obras, atualmente estamos trabalhando no Canal do Matadouro e também na área da Lagoa do Mazerine, no bairro Nova Brasília. As pessoas dessas áreas foram atendidas com reuniões e atendimentos. A previsão é atender a todas as áreas até o final de 2021. O PLN garante que nenhuma obra vai acontecer na sua rua sem que você ou seus vizinhos tenham sido atendidos. Pelas regras do Programa nós precisamos primeiro atender as pessoas que vivem nas áreas e só depois começar as obras. Depois dessa reunião geral que está acontecendo hoje, você deverá receber uma notificação para um atendimento individual. Neste atendimento você trazer qualquer pessoa da sua confiança ou até um advogado. Neste atendimento você vai saber o valor específico da sua avaliação e terá tempo para tomar a decisão, junto com a sua família, sobre qual opção é melhor para vocês. As famílias podem vir a qualquer momento aqui no escritório da equipe social que fica aqui no Parque e tirar suas dúvidas no plantão social – ele funciona de segunda a sexta das 08hs às 12:00hs e de 14 às 17hs.
Valores de compensação e melhorias nas casas	1.Como fica o valor das casas que já foram avaliadas e foram feitas melhorias?	1.As famílias podem solicitar atualização dos seus laudos de avaliação. 2 Os valores das compensações são calculados para cada imóvel usando a mesma metodologia.

	2. Todos terão o direito ao mesmo valor e possibilidades de compensação, mesmo que uma casa valha menos que outra? 3. Como fica se eu não achar uma casa de 77 mil, que é o valor máximo oferecido e eu quiser continuar no bairro? 4. Se minha casa não sair, eu vou ter benefício, como custo de material? 5. Preciso parar minha reforma?/ Posso fazer reforma de melhoria na minha casa?	Assim cada imóvel tem valores que podem ser diferenciar um do outro por que uma casa é diferente da outra. . Assim as famílias podem escolher receber o valor exato da sua avaliação. Para os casos onde os imóveis são avaliadas com valor abaixo de 77 mil podem optar pelo reassentamento monitorado, onde a prefeitura apoia a compra de um imóvel de até 77 mil. Isso pode passar uma impressão que todos recebem o mesmo valor, mas se a avaliação do imóvel for de por exemplo 100 mil a família pode escolher receber o valor integral da indenização. 3. A prefeitura fez uma ampla pesquisa de mercado para garantir que o valor ofertado seja compatível, e prestará todo apoio na busca por um imóvel na região desejada. 4. As casas podem ser afetadas parcialmente. Neste casos as famílias podem optar por receber indenização no valor da parcela do imóvel afetado ou trocar por um serviço de reforma em sua casa, realizada pela PMT. 5. Não precisa interromper sua reforma ou deixar de fazer melhoria na sua casa. Depois vai ser atualizado o valor com nova análise de avaliação. Se for algo que dê para esperar, a gente recomenda para não passar a pelos transtornos de uma obra/reforma, já que a casa será reassentadas/afetada
Local de Reassentamento	Eu vou poder ficar próximo ao local que já estou? Quero estar perto da escola do meu filho. Quero ficar perto do local que já estou por conta do trabalho e do estudo. Quero estar próximo da minha mãe/pai (alguém da minha família).	As opção de reassentamento do Programa permitem as famílias escolherem o local de moradia. Com o reassentamento monitorado ou indenização. A situação de cada um será avaliada no atendimento individual para a escolha da melhor opção, dentre as que oferecemos no programa. A família pode escolher as outras opções de compensação e escolher onde quer morar.

Comércio e residência	1.Trabalho em casa, tenho comércio no meu terreno comércio ou próximo à minha residência. Como fica minha situação? 2.Qual a possibilidade de eu ter meu ponto comercial no residencial, mesmo meu ponto não sendo na minha casa?	As opções de compensação inclui a avaliação do seu comércio, se ele estiver no mesmo imóvel afetado. Essa avaliação e a negociação para que tenha o que precisa será escutada e cuidada no atendimento individual. Na indenização e reassentamento monitorado as famílias tem a opção de escolher local mais apropriado para recompor a sua atividade comercial. Se a família optar pelo parque Brasil ela pode optar por um imóvel misto para continuar a desenvolver suas atividades.
Coabitação	1. Duas famílias morando juntas. As duas vão receber casas? 1b. Minha mãe mora de favor em casa, como fica essa situação? 2. Na época do cadastro morava eu e meu marido, agora precisamos que uma pessoa mora conosco. Como fica a situação de cada um?	1. O PLN tem opções de compensação para famílias coabitantes. Na negociação individual, todos os casos serão analisados e esclarecidos. Vai ser avaliado se é caso de coabitação ou de dependência financeira ou social e as opções sugeridas a partir do atendimento individual. 2.O PLN possibilita que os cadastros sejam atualizados. No momento do atendimento individual vamos verificar caso a caso os critérios de elegibilidade e verificar se é caso de coabitação ou dependência financeira ou social. O PLN tomará muito cuidado para não beneficiar quem não atende os critérios de elegibilidade
Relocação Temporária	Preciso sair da minha casa antes de receber a compensação	O PLN garante que nenhuma obra vai acontecer na sua rua sem que você ou seus vizinhos tenham sido atendidos.

		Pelas regras do Programa nós precisamos primeiro atender as pessoas que vivem nas áreas e só depois começar as obras. Apenas pessoas que optarem pelo Residencial Parque Brasil podem escolher ir para aluguel social temporário enquanto aguardam a conclusão das obras.
Opções de reassentamento	1.Minha casa não vai sair, mas eu quero sair. O que eu faço? 2.Nós podemos escolher casa ou apartamento? 3. Posso escolher onde quero morar? 4.Posso comprar só o terreno e construir a casa do meu jeito?	1. O PLN tem agora a opção de reassentamento cruzado, você pode optar trocar com uma pessoa que precisa sair; 2. As famílias que são proprietárias podem escolher entre casa e apartamento, no caso dos coabitantes é ofertado o apartamento. 3. As opções do PLN oportuniza a livre escolha dos beneficiários, como por exemplo o reassentamento monitorado. A assistente social vai acompanhar cada família e verificar a situação, se tem idoso, se tem criança, quais as necessidades e dinâmicas para priorizar a casa mais adequada para a família. 4. Sim, desde que você opte pela indenização. O objetivo do programa é também melhorar as condições de moradia, por isso orientamos que o melhor seria a compra de um imóvel pronto para morar.
Novas ocupações	Sobre a situação de quem já foi selado em áreas em que surgiram novas construções Tem novas construções em volta da minha casa que vão sair. Eu vou sair?	Mesmo com construções novas, o que dita se vai ou não sair é a drenagem e o plano de engenharia, ou seja, os estudos feitos para o Projeto. Na negociação individual será esclarecido caso a caso.
Atualizações cadastrais		

	1.Minha casa tem selo e caiu depois. Eu ainda estou no programa? 2.Comprei uma casa de outra pessoa, depois que o cadastro foi feito. Como vai funcionar o benefício? 3.Troquei de casa durante o programa, como fica minha situação?	R1/2/3: Se sua casa está selada, sim você permanece no programa. O PLN conta com a possibilidade de atualização cadastral. Durante o atendimento individual o cadastro é atualizado e cada caso analisado individualmente.
Outras dúvidas	1.Minha casa vai ser selada? 2.O que vai acontecer com as casas que não foram seladas? 3.Por que é tão complicado? Porque não é simples? Eu quero ir para um apartamento. 4.Onde posso ver o mapa do projeto novo? Quero saber se a minha casa vai sair. 5.Esse ano tem eleição, como isso vai afetar o programa? 6.No caso de indenização. Tem prazo para sair? 7.Tem duas pessoas com o mesmo número de selo. E agora? 8.Não dá para aterrar a lagoa toda e já resolver o problema?	R 1/2/3/4: Para situações específicas as famílias podem procurar o plantão social, de segunda a sexta-feira de 8 às 17hs no Parque Lagoas do Norte. 5: O programa já é efetivo, não depende desse governo específico e não deve ser afetado em caso de transição. 6: Tem sim, na indenização o dinheiro demora uns 4 meses para ser pago. Depois de receber o valor a família agenda sua mudança em até 15 dias. Se a família ainda não estiver com toda a mudança pronta, pode ser negociado o prazo com a prefeitura. 7: Vocês podem trazer a questão no atendimento individual para que a questão seja analisada. 8: Aterrar as lagoas não é uma solução técnica adequada para resolução da situação na área. 9: Todos têm direito de ter sua opinião. A mudança vai acontecer pela situação de cada imóvel em relação ao Projeto. O objetivo do Projeto é garantir segurança habitacional para as famílias, redução de risco de enchentes para a região e melhoria do saneamento básico.

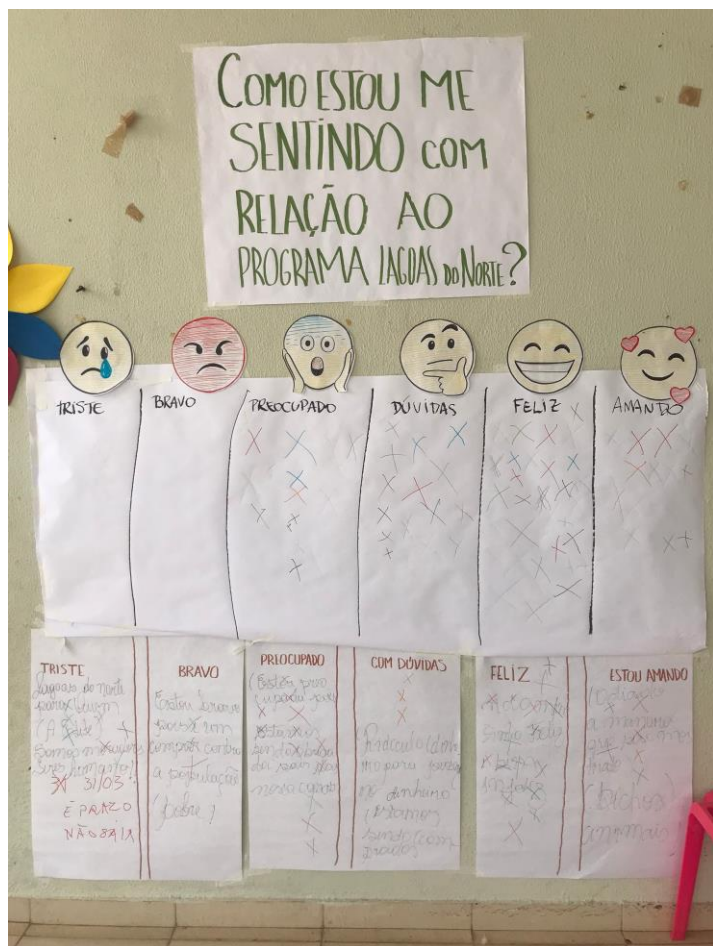
	9.Quem não quer mudar vai atrapalhar a mudança de quem quer mudar? Vai atrasar o processo, pois por mim eu mudaria agora.	
--	---	--

ELOGIOS	CRÍTICAS	SUGESTÕES
1. O projeto está nos dando condições de ter uma casa. É ótimo!!! 2.O programa está de parabéns! 3.Estou muito feliz com esse programa. Muito obrigado por tudo! 4.É muito bom passar por cada sala (estação), eu compreendi o programa e a melhora que vou ter. 5.Estou feliz pela possibilidade de morar em outro lugar. 6.Parece que dessa vez vai acontecer!!! Porque esperamos muito tempo desde que foi feita a promessa.	1.Já mandei foto para a prefeitura de como está alagada minha casa. Fico sem resposta e sem solução. 2.Escutei promessa de mudança já faz 6 anos e nada aconteceu. Fico com medo que dessa vez possa acontecer a mesma coisa. 3. Ouço coisas diferentes e não sei se agora vai acontecer mesmo.	1.Eu moro frente e fundo de uma lagoa. Minha casa já foi selada. Poderia construir uma galeria para escoar a água enquanto não progride a mudança. 2.Fazer um abaixo-assinado para uma área seguir sem intervenções. 3.Queria que a prefeitura me ajudasse com uma casa mais segura, me tirasse da zona de risco enquanto o banco não libera o dinheiro para a continuidade do programa.

Intercorrências

O evento ocorreu conforme o planejado dando fluidez e possibilidade de fala aos 492 participantes. No entanto, uma das participantes identificada no crachá do evento como Dilma utilizou o espaço do feedback para externalizar sua revolta e desaprovação quanto ao Projeto. Seu imóvel é um dos que serão totalmente afetados. Em todas as estações que a senhora passou ela buscou expressar seu descontentamento e seu ponto de vista, a tal ponto que os demais moradores solicitaram em diversos momentos que ela os deixassem ouvir as explicações.

No painel onde as famílias indicaram sua opinião sobre como se sentiram no evento, a moradora escreveu sua opinião sobreposta às marcações feitas anteriormente, o que gerou discussão com outros moradores que não concordaram com sua atitude.



Assim, a equipe buscou convidar a senhora para ir ao plantão e conversar de forma mais privada, porém ela se negou e começou uma série de tentativas de agressões contra os colaboradores do evento.

Como forma de garantir que todas as expressões coletadas fossem consideradas, o painel com as opiniões da moradora foi mantido exposto durante todo o evento.

Apesar disso, o restante do evento transcorreu sem nenhuma outra intercorrência.

Escritos da moradora mantidos expostos abaixo do painel de satisfação.

Percepções das equipes

A equipe do Banco Mundial avaliou a reunião de forma positiva. O número de pessoas atendidas superou as expectativas. Todos estavam muito interessados em receber as informações e em realizar o circuito. A equipe de Teresina se empenhou bastante na proposta inovadora do Evento, com a ampla participação de mais de 70 colaboradores. A proposta se dedicou em confeccionar diferentes materiais para cada estação, o que deu dinâmica às apresentações e facilitou a compreensão das informações por parte das famílias.

A percepção da equipe durante as sessões, feedbacks e conversas com os participantes foi a de que a maior parte das insatisfações tinham relação com a demora na conclusão do processo de reassentamento e não com a afetação propriamente dita. Apesar de algumas pessoas estarem descontentes com a necessidade de saírem de suas casas, é significativamente maior o número de pessoas que expressaram o desejo de ser atendidas pelo programa - dados comprovados na coleta de opiniões. As preocupações e ansiedade das famílias, em geral, estavam relacionadas a esses prazos, à etapa de negociação e o medo de que o Programa seja paralisado.

Como a proposta da reunião era o acesso à informação e a oportunidade de uma escuta qualificada das famílias atendidas pelo Programa, a possibilidade de tirar dúvidas e de fazer críticas aconteceu em três instâncias:

1. Dentro de cada estação, com os especialistas de cada tema.
2. Na sessão de feedback, que contou com uma equipe imparcial, empresa contratada, e com uma assistente social do programa para tirar dúvidas.
3. No Plantão, com atendimentos individuais.

Sendo assim, a percepção da equipe é de que a reunião cumpriu o objetivo proposto, o que é confirmado pelos resultados do feedback.

Para UGP do Programa Lagoas do Norte o evento “Mobiliza Lagoas” cumpriu o papel de informar e divulgar as ações do Programa lagoas do Norte –PLN às famílias residentes na área de intervenção dos PRIs (em fase de revisão), principalmente, sobre os procedimentos de acompanhamento social realizados durante o processo de reassentamento, o risco de inundações as soluções de saneamento da área e as opções de compensação apresentadas às famílias. A atividade reforçou os mecanismos de escuta disponibilizados pelo programa (audiências públicas, reuniões coletivas e individuais, aplicativo COLAB e mídias sociais) e serviu para mensurar a opinião dos moradores com relação aos planos de reassentamento, com base nos diferentes temas abordados, e sua devida aplicabilidade. A participação das famílias foi satisfatória considerando a presença e manifestação nos espaços de informações do evento.

A equipe responsável pela estação de Feedbacks - Design de Conversas - ficou positivamente impressionada com o engajamento de toda equipe da PMT e com o número de comparecimentos do público. Havia uma grande preocupação com a organização de todo fluxo de atividades para que houvesse coerência e que fosse significativo para os beneficiários. Também foi grande o cuidado humano, e o cuidado com a criação de recursos didáticos para explicação de cada parte do Programa. Outro ponto relevante foi o acolhimento de toda diversidade de opiniões.



