

MANUAL PARA

# Engajamento Comunitário Inclusivo

C4O  
CITIES



## C40 CITIES CLIMATE LEADERSHIP GROUP

A C40 Cities Climate Leadership Group (Grupo C40 de Cidades para Liderança Climática), agora em seu 13º ano, conecta mais de 90 das maiores cidades do mundo que se comprometeram a combater as mudanças climáticas. Reunimos prefeitos de cidades de todo o mundo para que aprendam uns com os outros sobre a redução de emissões de gases de efeito estufa e a criação de

cidades resilientes, sustentáveis e inclusivas. As cidades C40 representam mais de 700 milhões de cidadãos urbanos, com uma economia que equivale a 25% do PIB mundial. O nosso relatório “Deadline 2020” (prazo final 2020) define o papel fundamental que as principais cidades do mundo desempenham na concretização do histórico Acordo de Paris para evitar alterações climáticas catastróficas.

## FUNDAÇÃO CITI

A Fundação Citi trabalha para promover o progresso econômico e melhorar a vida de pessoas em comunidades de baixa renda em todo o mundo. Investimos em esforços que aumentam a inclusão financeira, catalisam as oportunidades de emprego para os jovens e repensam as abordagens para a construção de cidades economicamente vibrantes. A abordagem “mais do que filantropia” da Fundação Citi aproveita a enorme expertise do Citi e de seu pessoal para cumprir nossa missão e impulsionar a liderança e a inovação do pensamento.

## ARUP

A Arup é a força criativa no coração de muitos dos projetos mais proeminentes do mundo no ambiente construído e em todos os setores. Ela oferece uma ampla variedade de serviços profissionais, que se combinam para fazer a verdadeira diferença para os seus clientes e as comunidades onde trabalham.



Citi Foundation



ARUP

## Créditos

**Este projeto foi financiado pela Fundação Citi**

### Equipe da C40

Mehrnaz Ghojeh  
Caroline Coccoli  
Luisa Miranda Morel  
Diego Riaño  
Ibtissam Sadouni

### Equipe da Fundação Citi

Florencia Spangaro  
Dorothy Stuehmke

### Equipe da Arup

Ben Smith  
Laura Geada  
Giacomo Magnani  
Esme Stallard  
Ian Cooper  
Hannah Stockley  
Ellie Robles  
Helen Civil  
José Ahumada  
Michaela Packer

### Contatos para este relatório

Mehrnaz Ghojeh [mghojeh@c40.org](mailto:mghojeh@c40.org)

Tradução realizada graças à generosidade da Global Environment Facility (GEF) através de seu programa Global Platform for Sustainable Cities (GPSC)



# Índice

## 01 Introdução e visão geral

Programa da Ação Climática Inclusiva (ACI)

Por que envolver sua comunidade no combate às mudanças climáticas?

Principais desafios

Principais considerações para os tomadores de decisão

Como utilizar este recurso

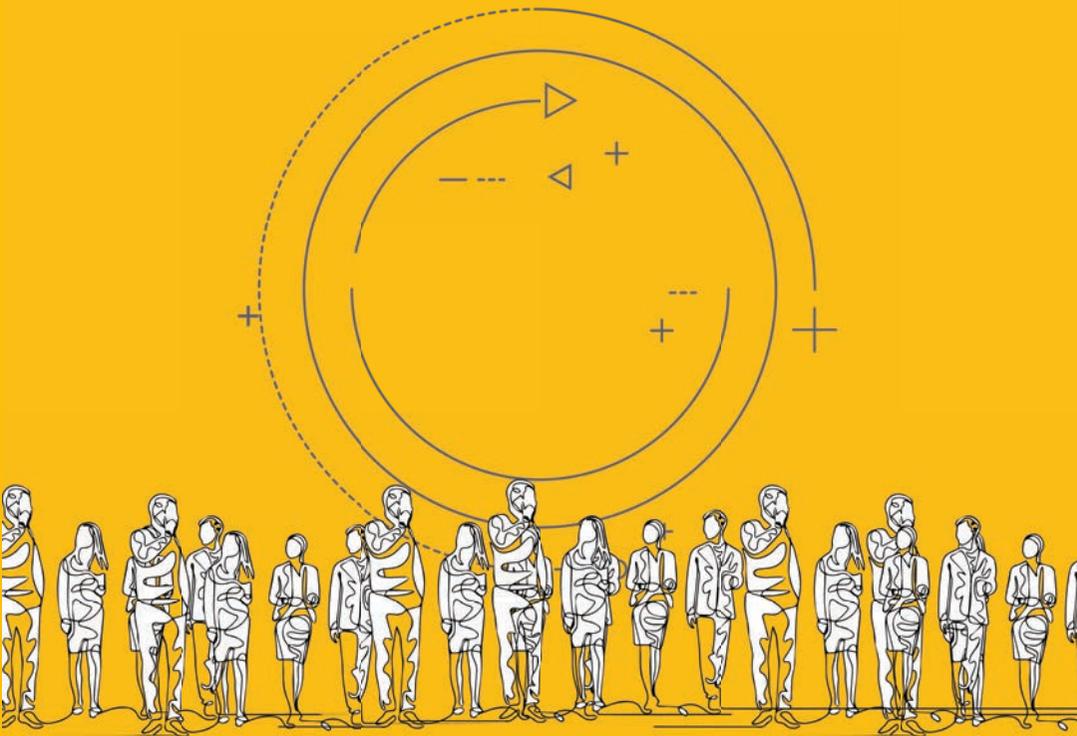
## 02 Definição da visão

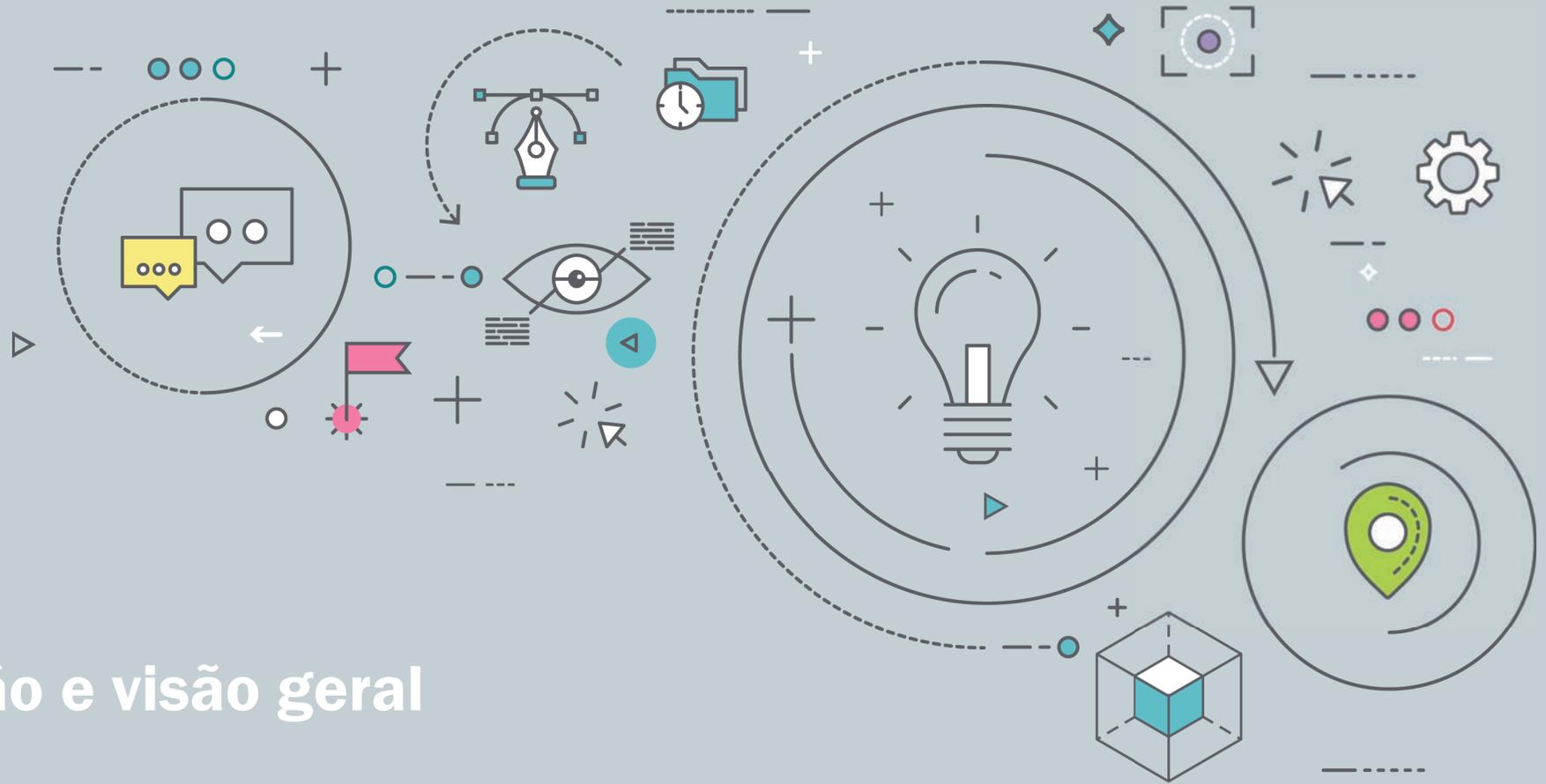
## 03 Mapeamento e análise

## 04 Projeto e implementação

## 05 Feedback e avaliação

## 06 Apêndices





# 01

## Introdução e visão geral

---

# AÇÃO CLIMÁTICA INCLUSIVA: O NOVO NORMAL

A mudança climática é injusta - ela impacta algumas comunidades de maneira desproporcional. Relatórios recentes do IPCC destacam que as mudanças climáticas já estão produzindo impactos dramaticamente desiguais entre os grupos sociais, e isso piorará se a atual trajetória de emissões de gases de efeito estufa permanecer inalterada.<sup>1</sup> Sem estratégias de desenvolvimento inclusivas e bem informadas sobre o clima, as mudanças climáticas poderão levar 100 milhões de pessoas à extrema pobreza até 2030.<sup>2</sup> É claro que algumas comunidades são mais vulneráveis ao impacto das mudanças climáticas do que outras devido à sua exposição particular ao risco climático. Em particular, grupos específicos como os da faixa de renda mais baixa, mulheres, idosos, crianças e pessoas com deficiência podem ter capacidades limitadas de enfrentamento devido a barreiras sociais e econômicas.

<sup>1</sup>IPCC, 2014. Resumo para legisladores. Em: *Climate Change 2014: Impacts, Adaptation, and Vulnerability* (Mudança Climática em 2014: impactos, adaptação e vulnerabilidade.). [Fonte](#)

<sup>2</sup>PNAS, Diefenbaugh e Burke, 2019. [Fonte](#).

Se as respostas das cidades às mudanças climáticas não reconhecerem e responderem às barreiras sociais e econômicas que alimentam as desigualdades e são exacerbadas pela crise climática, os prefeitos podem sofrer politicamente, perdendo o apoio público e, portanto, seu poder de cumprir sua agenda mais ampla. As cidades devem projetar e executar ações climáticas de maneira inclusiva e equitativa para servir a todas as comunidades e grupos da cidade sem comprometer a prosperidade econômica.

Embora cada resposta climática inclusiva seja projetada para atender às necessidades das comunidades e deva responder ao contexto, geografia e cultura locais, também há uma oportunidade significativa de compartilhar o aprendizado entre as cidades sobre como realizar ações climáticas inclusivas e equitativas globalmente.

O Manual para Engajamento Comunitário Inclusivo foi desenvolvido como parte dessa necessidade de compartilhar as melhores práticas em engajamento inclusivo. É um recurso de trabalho desenvolvido para fornecer às cidades um guia prático para envolver suas comunidades na ação climática, particularmente os grupos de difícil alcance e frequentemente excluídos (por exemplo, mulheres, minorias, crianças, idosos, trabalhadores informais, migrantes).



**O que é o engajamento comunitário?**

**O engajamento comunitário é o processo de envolver as pessoas que vivem e interagem com a cidade em seu desenvolvimento. Os membros da comunidade que devem estar envolvidos na prática do engajamento são todos aqueles que tenham interesse/influência ou sejam impactados por um plano, política ou ação local.**

**Por meio do engajamento, você deve procurar desenvolver uma relação produtiva com a sua comunidade, de modo que as necessidades e os problemas de todas as partes sejam compreendidos e possam ser abordados para obter mudanças positivas.**

## INTRODUÇÃO E VISÃO GERAL

# Por que envolver sua comunidade no combate às mudanças climáticas?

A ação climática inclusiva começa com um processo inclusivo em que a voz de todos é representada. Isso sustenta a implementação de políticas climáticas equitativas e promove a distribuição de seus benefícios de maneira mais justa na população da cidade. A ausência de um processo de engajamento inclusivo pode piorar a vulnerabilidade das comunidades por meio de sua exclusão regular e sistemática dos processos de engajamento tradicionais relacionados às práticas de mitigação e adaptação às mudanças climáticas.<sup>3</sup> A vulnerabilidade a eventos climáticos geralmente é alta entre os povos indígenas, mulheres, crianças, idosos e deficientes, que enfrentam condições de pobreza, desigualdade e privação persistentes.<sup>4</sup> Quatro em cada dez das pessoas mais vulneráveis às mudanças climáticas estão enfrentando dificuldades socioeconômicas de alguma forma.<sup>5</sup>

As cidades precisam identificar e engajar as partes interessadas e grupos particularmente difíceis de alcançar, para que possam entender e abordar as causas e os fatores determinantes do risco climático desproporcional e

considerar como o processo de ação climática pode ser mais inclusivo.

### **Combater a desigualdade social intrínseca pode ajudar a lidar com a vulnerabilidade climática**

O Acordo de Paris reconhece a necessidade de colocar grupos vulneráveis no centro da tomada de decisões, não apenas como um meio de lidar com sua vulnerabilidade, mas também porque eles podem ter um alto conhecimento das ações de adaptação necessárias, embora muitas vezes não tenham o poder de vê-las implementadas.<sup>6</sup>

É crucial que os governos procurem usar o conhecimento local ativamente para dar apoio à tomada de decisões; caso contrário, as políticas climáticas correm o risco de serem mal projetadas e inadequadas para a população local.

Envolver a comunidade no desenvolvimento de políticas através de um papel de cogestão ou desenho também gerará capital individual e social, enfrentando o problema compartilhado das mudanças

climáticas. Isso cria resiliência individual, mas também tem o potencial de construir a resiliência da sua comunidade, pois os indivíduos podem compartilhar o que aprenderam através de suas redes formais e informais.

### **Criação do capital individual e social**

Os impactos da mudança climática criarão um maior potencial para crises e exigirão que comunidades e governos trabalhem juntos para responder a essas ameaças e ter melhor capacidade de recuperação.<sup>7</sup> O envolvimento das comunidades também pode, em parte, aliviar as demandas financeiras e políticas dos governos ao contribuir com conhecimento, habilidades e capacidade para o desenvolvimento de novas soluções e desenhos econômicos para o planejamento urbano sustentável.

Criar espaço para um diálogo aberto e inclusivo pode gerar a necessária coesão com a comunidade para enfrentar essas crises e desafios<sup>8</sup> por meio de ações colaborativas.<sup>9</sup>

<sup>3</sup> Markkanen, S., e Anger-Kraavi, A., 2019. *Social impacts of climate change mitigation policies and their implications for inequality* (Impactos sociais das políticas de mitigação das mudanças climáticas e suas implicações para a desigualdade). Climate Policy, 19, 7.

<sup>4</sup> IPCC, 2018. Resumo para legisladores. [Fonte.](#)

<sup>5</sup> CAFOD, 2014. *Climate change and vulnerability: pushing people over the edge* (Mudança climática e vulnerabilidade: levando as pessoas ao limite). [Fonte.](#)

<sup>6</sup> Podesta, J., 2019. *The climate crisis, migration and refugees* (A crise climática, migração e refugiados.). [Fonte.](#)

<sup>7</sup> UNISDR, 2017. *Build Back Better in recovering, rehabilitation and reconstruction* (Construir melhor na recuperação, reabilitação e reconstrução). [Fonte.](#)

<sup>8</sup> Centre for Public Impact, 2018. *Finding a more human government* (Encontrando um governo mais humano). [Fonte.](#)

<sup>9</sup> Um exemplo de ação climática polêmica pode incluir a redução de indústrias intensivas em carbono como forma de diminuir as emissões, o que poderia resultar na perda de empregos para os trabalhadores.

## INTRODUÇÃO E VISÃO GERAL

### Reduzir consequências não intencionais e construir a confiança na comunidade

As ações necessárias para manter o aquecimento global abaixo de 1,5 grau serão desafiadoras para as cidades e suas comunidades, pois elas têm o potencial de criar consequências indesejadas, principalmente para grupos socioeconômicos baixos. Por exemplo, a eletrificação das redes de energia pode levar a aumentos dramáticos nos custos de combustível para clientes usuários da tarifa variável de baixa renda.<sup>11</sup>

Isso é particularmente importante nas cidades onde historicamente tenha havido governança limitada, alta desigualdade ou corrupção. Elas precisarão usar ferramentas inovadoras de participação cidadã para apoiar as transições democráticas, trabalhar para incluir grupos de difícil alcance no desenvolvimento da ação climática e fortalecer a credibilidade e legitimidade da ação governamental sobre a ação climática.

### Mudando o comportamento

Não só os governos requerem o consentimento público para a implementação de certas políticas e ações climáticas, como também a meta de 1,5 grau requer mudanças significativas no estilo de vida de parte da população, particularmente no Norte Global.<sup>12</sup> Usar o engajamento da comunidade para estruturar ações de mudança climática

<sup>11</sup>Preston, I., 2014. *Fuel and poverty: A Rapid Evidence Assessment for the Joseph Rowntree Foundation* (Combustível e pobreza: Uma avaliação rápida de evidências para a Joseph Rowntree Foundation). [Fonte](#).

<sup>12</sup>Universidade de Leeds, Arup, e C40 Cities Climate Leadership Group, 2019. *The Future of Urban Consumption in a 1.5 ° C World* (O futuro do consumo urbano em um mundo a 1,5 ° C). [Fonte](#).

em torno de valores compartilhados pode ter um impacto maior no comportamento atual. É preciso haver confiança na integridade da mensagem de que os governos das cidades estão trabalhando igualmente ao lado de seus cidadãos para desenvolver um futuro mais seguro e resiliente.

### Construindo a capacidade da comunidade

Trabalhar com a comunidade pode apresentar desafios para os governos devido à desconfiança existente por parte de grupos locais e à falta de capacidade interna. As cidades devem capacitar e apoiar seus funcionários para a entrega de qualquer engajamento, oferecendo oportunidades de treinamento.

Incentivar o envolvimento ativo da comunidade dentro de um programa de engajamento, através de práticas de desenho e copropriedade, pode capacitar e reforçar as habilidades dos membros da comunidade e permitir uma maior participação na condução das ações climáticas.

### Complementando os recursos governamentais

O envolvimento das comunidades também pode, em parte, aliviar as demandas financeiras e políticas dos governos ao contribuir para o desenvolvimento de novas

<sup>13</sup>Stott, L., 2018. Coprodução. *Enhancing the role of citizens in governance and service delivery* (Melhorar o papel dos cidadãos na governança e na prestação de serviços). [Fonte](#).

<sup>14</sup>Baptist, N., 2019. Public Sector Organizations and Cocreation With Citizens: A Literature Review on Benefits, Drivers and Barriers (Organizações do setor público e cocriação com cidadãos: uma revisão da literatura sobre benefícios, fatores motivadores e barreiras). *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*.

soluções e projetos econômicos para o planejamento urbano sustentável.<sup>13, 14</sup>

O processo de orçamento participativo de Nova York, “myPB”, facilitou a alocação de US\$ 210 milhões a 706 projetos criados pela comunidade nos últimos oito anos.<sup>15</sup> Isso levou à melhoria na prestação de serviços locais.

### Desenvolvendo o apoio público para práticas inovadoras

A capacidade das cidades de promover e implementar ações está em sua massa crítica de pessoas, que, com a diversidade cultural, traz o conhecimento e a inovação fundamentais para o desenvolvimento de novas ideias para a ação climática. Somente através do envolvimento das comunidades em seu trabalho, os governos desenvolverão as ações de mudança climática mais inovadoras e impactantes. Em cidades de todo o mundo, já estão acontecendo colaborações de sucesso.

A cidade de Paris, França, recrutou milhares de voluntários em prol do clima para orquestrar ações climáticas locais, inclusive atuando como interlocutores de conhecimento de sua comunidade local, promovendo um comportamento ambiental responsável.<sup>16</sup>

<sup>15</sup>Conselho da Cidade de Nova York, Orçamento Participativo. Disponível em: <https://council.nyc.gov/pb/>. [Acessado em 18 de agosto de 2019].

<sup>16</sup>Paris, Etre Volontaire du Climat, c'est quoi? Disponível em: <https://www.paris.fr/participez/agir/volontaires-du-climat-agir-face-a-l-urgence-6675> [Acessado em 24 de junho de 2019].

# Engajamento comunitário na ação climática global

**As cidades estão no centro da crise climática e da busca por soluções. Os líderes locais precisam agir rapidamente para proteger e prover a todos os cidadãos, especialmente os mais impactados pelas mudanças climáticas e tradicionalmente menos representados nos ambientes do poder.**

**Diversos prefeitos de todo o mundo já estão abrindo o caminho, comprometidos e engajados em alcançar conjuntamente objetivos sociais e climáticos com práticas locais concretas.**



## Cidade do Cabo desenvolve ações de mitigação com a comunidade

A Cidade do Cabo reconheceu a necessidade de isolamento térmico adequado nas comunidades de baixa renda para melhorar a saúde da população local diante do clima mais frio, e reduzir suas contas de energia. Após um período piloto implementando duas abordagens em potencial, antes de avançar, uma pesquisa de feedback da comunidade mediu qual opção teve o maior impacto - levando a um potencial de 7.400 toneladas de emissões evitadas e condições de vida mais seguras.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> *Inclusive Climate Action – In Practice* (Ação climática inclusiva – na prática). Cape Town renovates for energy efficient homes and healthy residents (Cidade do Cabo renova casas para eficiência energética e moradores saudáveis). Disponível em: [https://cdn.locomotive.works/sites/5ab410c8a2f42204838f797e/content\\_entry5c4062a4a9b9a4001cefd597/5c42006597ed1c0015f71934/files/Cape\\_Town.pdf?1547829349](https://cdn.locomotive.works/sites/5ab410c8a2f42204838f797e/content_entry5c4062a4a9b9a4001cefd597/5c42006597ed1c0015f71934/files/Cape_Town.pdf?1547829349). [Acessado em 28 de agosto de 2019].



## Barcelona desenvolveu um plano de ação climática focado na coprodução com a comunidade para alcançar a justiça ambiental

Em 2018, Barcelona publicou seu Plano Climático da cidade, com foco na obtenção de justiça ambiental através de práticas de coprodução com a comunidade. Não só as ações climáticas desenvolvidas são inclusivas, mas elas visam abordar as questões de desigualdade socioeconômica mais sistemáticas na sociedade.

Esse se tornou o foco depois que estudos realizados antes do desenvolvimento do plano mostraram uma distribuição desigual do impacto das mudanças climáticas. Por exemplo, 10% da população passava por pobreza energética.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> C40 Climate Leadership Group. *Barcelona plans for an environmentally just future* (Barcelona planeja um futuro ambientalmente justo). Disponível em: [https://cdn.locomotive.works/sites/5ab410c8a2f42204838f797e/content\\_entry5c4062a4a9b9a4001cefd597/5c41fe3d5f26f2001943719d/files/Barcelona.pdf?1547828866](https://cdn.locomotive.works/sites/5ab410c8a2f42204838f797e/content_entry5c4062a4a9b9a4001cefd597/5c41fe3d5f26f2001943719d/files/Barcelona.pdf?1547828866). [Acessado em 28 de agosto de 2019].



## Sydney está mudando o comportamento ambiental através da colaboração

Como parte de sua estratégia Sustainable Sydney 2030 (Sydney Sustentável 2030), Sydney está desenvolvendo uma série de planos-mestre com metas ambientais associadas. Esses planos foram testados e desenvolvidos por meio de um painel de cidadãos composto por 30 membros representativos da comunidade. Usar um painel permitiu que as partes interessadas considerassem a diversidade de opiniões e experiências de outras pessoas em relação ao meio ambiente, e levou a uma mudança de atitudes, com maior consideração de grupos vulneráveis.<sup>19</sup>

<sup>19</sup> Cidade de Sydney, 2017. *Our approach to engaging the community* (Nossa abordagem para o engajamento da comunidade). [Fonte](#).

# Principais desafios para o engajamento dos cidadãos no planejamento de ações climáticas

## Apesar dos benefícios para as cidades e suas comunidades em empreender o engajamento inclusivo no desenvolvimento de soluções para as mudanças climáticas, há vários desafios que os governos enfrentam no planejamento e na implementação de práticas eficazes de engajamento.

Os cidadãos podem optar por sair do processo de engajamento devido a experiências negativas anteriores com o governo da cidade, que tenham gerado uma falta de confiança ou insatisfação. Isso pode incluir falha do governo em usar efetivamente as contribuições das comunidades em engajamentos anteriores.<sup>20</sup>

Pode ser que os membros da comunidade tenham não poderem fornecer feedback por meio de um processo aberto e honesto, devido a uma preocupação de repercussões

negativas nas ações governamentais subsequentes.

Outras pessoas podem não se considerar vulneráveis às mudanças climáticas ou às ações em resposta aos seus impactos e, caso se considerem, acreditam que é responsabilidade do governo agir sobre isso e, portanto, não fornecerão informações.<sup>21,22</sup>

Grupos de difícil acesso geralmente enfrentam exclusão regular e sistemática dos processos tradicionais de engajamento relacionados às práticas de mitigação e adaptação às mudanças climáticas, agravando sua vulnerabilidade.<sup>23</sup>

Existem vários fatores que impulsionam essa exclusão, incluindo:

- Atualmente, eles não são reconhecidos nos sistemas ou estruturas políticas devido à falta de reconhecimento legal formal
- Há barreiras culturais. Por exemplo, o governo não se comunica nos

idiomas locais

- Existência de barreiras tecnológicas que podem evitar que certos grupos, como pessoas com meios econômicos limitados ou pessoas mais velhas, participem através de ferramentas on-line
- As características de sua identidade não são protegidas ou não recebem proteção legal. Por exemplo, LGBTQI+, grupos informais ou migrantes.
- Considera-se que o engajamento da comunidade atrapalha o processo político<sup>24</sup>

Este Manual para Engajamento Comunitário Inclusivo é um recurso de trabalho que foi desenvolvido como parte do programa de apoio à Ação Climática Inclusiva (ACI), projetado para fornecer às cidades um guia prático para começar a abordar essas questões e engajar suas comunidades na ação climática, particularmente aqueles grupos difíceis de atingir e frequentemente excluídos.

<sup>20</sup> Gabinete do Reino Unido, 2018. Princípios de consultoria: orientação. [Fonte](#).

<sup>21</sup> Engineers Journal, 2018. *Climate change: exploring a citizen-centric paradigm* (Mudança climática: explorando um paradigma centrado no cidadão). [Fonte](#).

<sup>22</sup> Global Environment Facility, 2016. *When It Comes to Fighting Climate Change, Citizen Action Matters* (Quando se trata de combater as mudanças climáticas, a ação do cidadão é importante). [Fonte](#).

<sup>23</sup> Global Environment Facility, 2016. *When It Comes to Fighting Climate Change, Citizen Action Matters* (Quando se trata de combater as mudanças climáticas, a ação do cidadão é importante). [Fonte](#).

<sup>23</sup> Markkanen, S., e Anger-Kraavi, A., 2019. Social impacts of climate change mitigation policies and their implications for inequality (Impactos sociais das políticas de mitigação das mudanças climáticas e suas implicações para a desigualdade). *Climate Policy*, 19, 7.

<sup>24</sup> Stonewall, *The global context for LGBT people* (Stonewall, o contexto global para pessoas LGBT). Disponível em: <https://www.stonewall.org.uk/global-context-lgbt-people> [Acessado em 5 de setembro de 2019].

<sup>25</sup> Menocal, R.A., 2014. *What is political voice, why does it matter, and how can it bring about change?* (O que é voz política, por que isso importa e como isso pode trazer mudanças?) [Fonte](#).

# Principais considerações para os tomadores de decisão

**O engajamento da comunidade feito por cidades deve estar alinhado com os seis princípios fundamentais a seguir. Isso ajuda a enraizar os processos para o desenvolvimento de práticas de ação climática em engajamento genuíno com um conjunto amplo e diversificado de partes interessadas, particularmente aquelas afetadas adversamente pelas mudanças e desigualdades climáticas.**

## **1. Ser transparente sempre:**

A transparência é um princípio essencial que deve ser mantido ao longo de todo o processo de engajamento das partes interessadas. Desde o início, você deve comunicar claramente às partes interessadas os objetivos do processo de engajamento e, sempre que possível, evitar ações promissoras demais. Isso será fundamental para manter um relacionamento positivo e construtivo a longo prazo.

## **4. O engajamento é um processo, não um ponto final:**

O engajamento da comunidade não deve ser visto como um meio para atingir um fim, mas deve fazer parte de um programa mais amplo de construção de relacionamentos e práticas de codesenvolvimento. Você sempre deve usar engajamento anterior da comunidade como base e melhorar o relacionamento com a comunidade ao longo do tempo. Isso pode ser alcançado através de rastreamento, medição e geração de relatórios sobre o engajamento das partes interessadas para entender o que tem sido eficaz e o que não está funcionando bem.

## **2. Fazer as mudanças em parceria com seus cidadãos:**

A capacidade das cidades de promover e implementar ações está em sua massa crítica de pessoas, que, com a diversidade cultural, traz o conhecimento e a inovação essenciais para o desenvolvimento de novas ideias para a ação climática. Somente através do envolvimento das comunidades em seu trabalho, você desenvolverá as ações de mudança climática mais inovadoras e impactantes.

## **5. Construir a capacidade da comunidade através do engajamento:**

Trabalhar com a comunidade pode apresentar desafios para os governos devido à desconfiança por parte de grupos locais e à falta de capacidade interna.

Você deve capacitar e apoiar seus funcionários para a entrega de qualquer engajamento, oferecendo oportunidades de treinamento.

Incentivar o envolvimento ativo da comunidade dentro de um programa de engajamento, através de práticas de desenho e copropriedade, pode capacitar e reforçar as habilidades dos membros da comunidade e permitir uma maior participação na condução das ações climáticas.

## **3. Estratégias de engajamento bem-sucedidas são diversas e inclusivas:**

Usar uma variedade de canais de engajamento para se comunicar com diferentes públicos (que têm experiências e necessidades variadas) enquanto garante uma mensagem consistentes. A localização geográfica, idioma, idade, sexo, raça, renda e outras interseccionalidades da identidade de um indivíduo ou grupo precisam ser consideradas ao planejar uma estratégia de engajamento inclusiva.

## **6. Entregar com integridade:**

Garantir que uma estratégia de engajamento seja conduzida e entregue com integridade exige que você mantenha os princípios fundamentais de transparência, colaboração e acessibilidade durante todo o processo de engajamento. Isso pode ser feito através da avaliação regular da sua abordagem em relação à visão e dos resultados da estratégia, e da responsividade a todos os problemas à medida que eles surjam.

# Manual para Engajamento Comunitário Inclusivo



## Como isso pode ajudar a minha comunidade?

**Este manual tem como objetivo fornecer suporte prático para o desenvolvimento de uma estratégia de engajamento abrangente e eficaz.**

Ele pode ser usado por qualquer funcionário em todos os departamentos da sua cidade envolvidos no processo de desenvolvimento e implementação de ações climáticas para reduzir as emissões ou adaptação aos impactos das mudanças climáticas. Contudo, os princípios contidos no manual são relevantes para qualquer momento em que você desejar engajar sua comunidade.

Este manual tem como objetivo dar suporte às cidades no revigoramento dos ciclos tradicionais do engajamento, apresentando uma seleção inovadora e diversificada de ferramentas. Elas possuem níveis variados de complexidade para atender cidades com diferentes necessidades e capacidades.

Esse manual pode ser usado pelas cidades em vários cenários durante a realização do planejamento de ações climáticas: no estágio de escopo, durante o planejamento, o desenho e a implementação.

Ele deve ser usado juntamente com a regulamentação nacional, regional e local, bem como com os objetivos do projeto, para criar uma abordagem de engajamento personalizada.

## Uma abordagem circular

A abordagem para engajamento estabelecida neste recurso é baseada em quatro estágios principais que, juntos, facilitam o desenvolvimento de uma estratégia de engajamento sob medida para ações climáticas efetivas, inclusivas e equitativas.

O processo não deve ser visto como uma abordagem única, mas um processo circular cíclico, ou seja, o estágio Feedback e Avaliação de um processo de engajamento deve ser base para a Definição de Visão do próximo – ajudando, assim, a construir uma abordagem iterativa para o engajamento.

### **V** Definição da visão

**Desenvolver uma visão com objetivos mensuráveis que possam ser rastreados e atualizados ao longo do processo.**

A visão que será desenvolvida deve estar alinhada com a visão geral da política ou plano climático para o qual você está conduzindo o engajamento das partes interessadas. Você deve definir objetivos gerenciáveis que sejam alcançáveis e que promovam a inclusão.

### **M** Mapeamento e análise

**Identificar as partes interessadas prioritárias, em particular as difíceis de atingir, e entender qual pode ser o interesse ou a influência delas no projeto de uma cidade e como se comunicar efetivamente com elas.**

Você só poderá engajar grupos difíceis de atingir se houver um processo eficaz para identificá-los e entender suas necessidades e vulnerabilidades, principalmente em relação às mudanças climáticas. Esta é a primeira oportunidade para sua cidade documentar os canais de comunicação existentes e, quando necessário, estabelecer novos canais de comunicação com sua comunidade a serem utilizados durante todo o processo – uma etapa fundamental para garantir uma estratégia transparente. Esses canais podem ser usados para muitos propósitos, dependendo da visão estratégica, desde informar a comunidade de um novo plano de transporte sustentável até angariar ideias para coprojetar uma horta comunitária local.



### **P** Projeto e implementação

**Selecionar as principais ferramentas e técnicas para o engajamento das partes interessadas identificadas das cidades.**

Essas ferramentas não são intrinsecamente inclusivas e deve-se observar que a preparação, entrega e acompanhamento após o engajamento são vitais para garantir que sejam bem-sucedidas. Apesar de apresentarmos um conjunto de ferramentas, recomendamos que você escolha apenas algumas, para permitir uma estratégia focada e eficaz. Esta seção fornecerá suporte e orientação através de dicas principais, observações adicionais e páginas de foco.

### **F** Feedback e avaliação

**Para ajudar a avaliar o impacto da sua abordagem de engajamento na consecução de seus objetivos e no fortalecimento do relacionamento entre o governo e a comunidade local.**

Você deverá implementar um conjunto de ações climáticas que precisam do suporte de abordagens de engajamento das partes interessadas. A avaliação de cada abordagem ajudará a fortalecer a próxima e permitirá um progresso contínuo em relação às suas ambições sobre a ação climática.

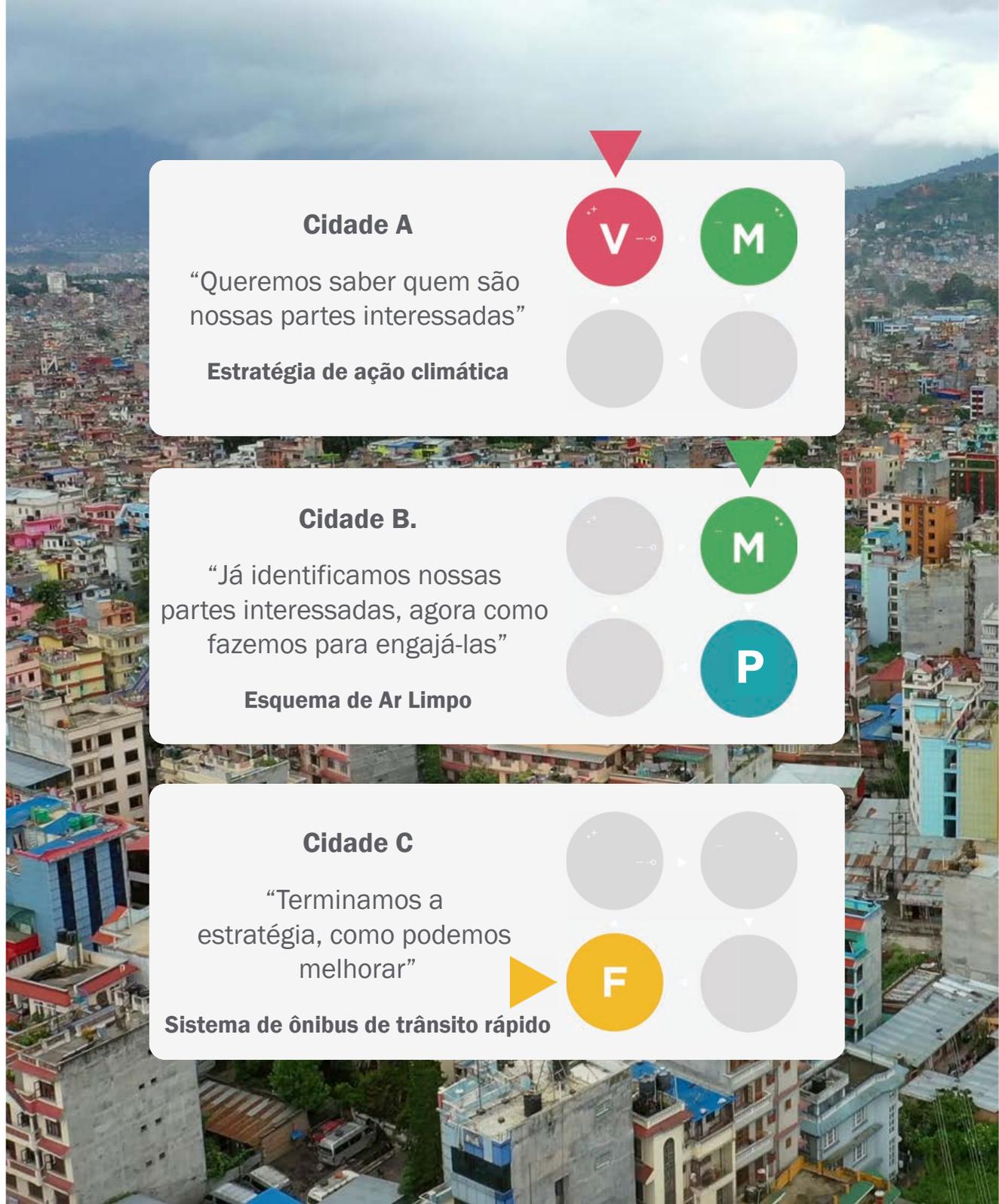
## Uma abordagem exclusiva

A estrutura e o conteúdo do manual foram desenvolvidos para serem:

 **Escaláveis:** Podem ser aplicados em projetos pequenos e em planos abrangentes

 **Flexíveis:** No manual, cada estágio é representado como um módulo. Cada módulo pode ser usado individualmente ou de forma combinada para desenvolver uma estratégia completa.

 **Fácil de usar:** A estrutura de cada módulo permanece consistente ao longo do manual para permitir uma navegação fácil.



## Familiarização com esse recurso

Para ajudar na navegação,  
este recurso foi projetado  
para ter uma estrutura  
consistente em sua  
totalidade.



### A. Checagem básica

Uma oportunidade de verificar se você está pronto para começar as atividades no módulo seguinte.



### B. Principais tarefas

Essas são as ações mínimas que devem ser executadas para o módulo a fim de garantir que você possa avançar para o próximo estágio da estratégia e alcançar seus objetivos principais.



### C. Banco de dados de partes interessadas

É um documento ativo que contém todas as informações sobre as partes interessadas e que deve ser atualizado durante todo o processo de engajamento.



### D. Tabela de ferramentas

Um resumo de todas as ferramentas que podem ser usadas para esse módulo, inclui uma indicação do tempo, recursos e habilidades necessárias para usar cada ferramenta, bem como cenários ou grupos aos quais a ferramenta seria mais apropriada.



### E. Ferramentas

Cada ferramenta é apresentada em mais detalhes, descrevendo especificamente: (1) Modo de uso, (2) Benefícios e desafios, (3) Estudos de caso/Páginas de enfoque para ajudar a entender sua aplicação.



### F. planilhas

Todas as ferramentas contam com um exemplo externo ou um modelo pronto para uso para você colocar em prática o que aprendeu.



### G. Atalhos

Indicam a próxima etapa que você pode executar após concluir as atividades desse módulo para progredir no desenvolvimento de sua estratégia



### H. Estudos de caso

Cada módulo inclui uma seleção de estudos de caso de cidades do mundo todo, demonstrando onde as ferramentas de engajamento apresentadas foram usadas.

## Quando você deve usar este manual?

**Esse manual pode ser usado pelas cidades em vários cenários durante a realização do planejamento de ações climáticas.**

**No estágio de definição do escopo:** antes da implementação, para ajudar a tornar o processo de tomada de decisão em torno da seleção de uma ação ou projeto mais bem informado.

**Durante o estágio de planejamento:** para conseguir apoio político e comunitário para que uma política ou ação possa obter aprovação regulatória.

**Durante o processo do projeto:** para garantir que a ação atenda às necessidades da comunidade.

**Durante a implementação:** para determinar se o plano ou política está atingindo seus objetivos.

## Quais são os requisitos de tempo e recursos?

**Este manual foi projetado para ser acessível a todas as cidades.**

Ele apresenta um conjunto de recursos que permitem o engajamento das cidades no nível apropriado, considerando a capacidade da cidade. A intenção do manual é ser ambicioso, para encorajar você a criar seu repertório de ferramentas ao longo do tempo e a desenvolver suas capacidades através do uso das ferramentas. Recomendamos que você se concentre no uso de uma ou duas ferramentas em cada seção da maneira mais eficaz possível antes de considerar outras abordagens. Você poderá reduzir as demandas de tempo através do envolvimento direto das partes interessadas no gerenciamento e na coliderança do processo de engajamento. Isso também pode ajudar na construção de uma rede mais forte de engajamento da comunidade.

## Quais são as limitações do manual?

**Este manual é um documento de orientação geral a ser usado e adaptado pelas cidades para o seu contexto.**

Não é sua intenção fornecer recomendações sob medida para cidades ou ações climáticas específicas. Você deve usar o documento juntamente com a regulamentação nacional, regional e local, bem como com os objetivos gerais do projeto, para criar uma abordagem de engajamento personalizada.

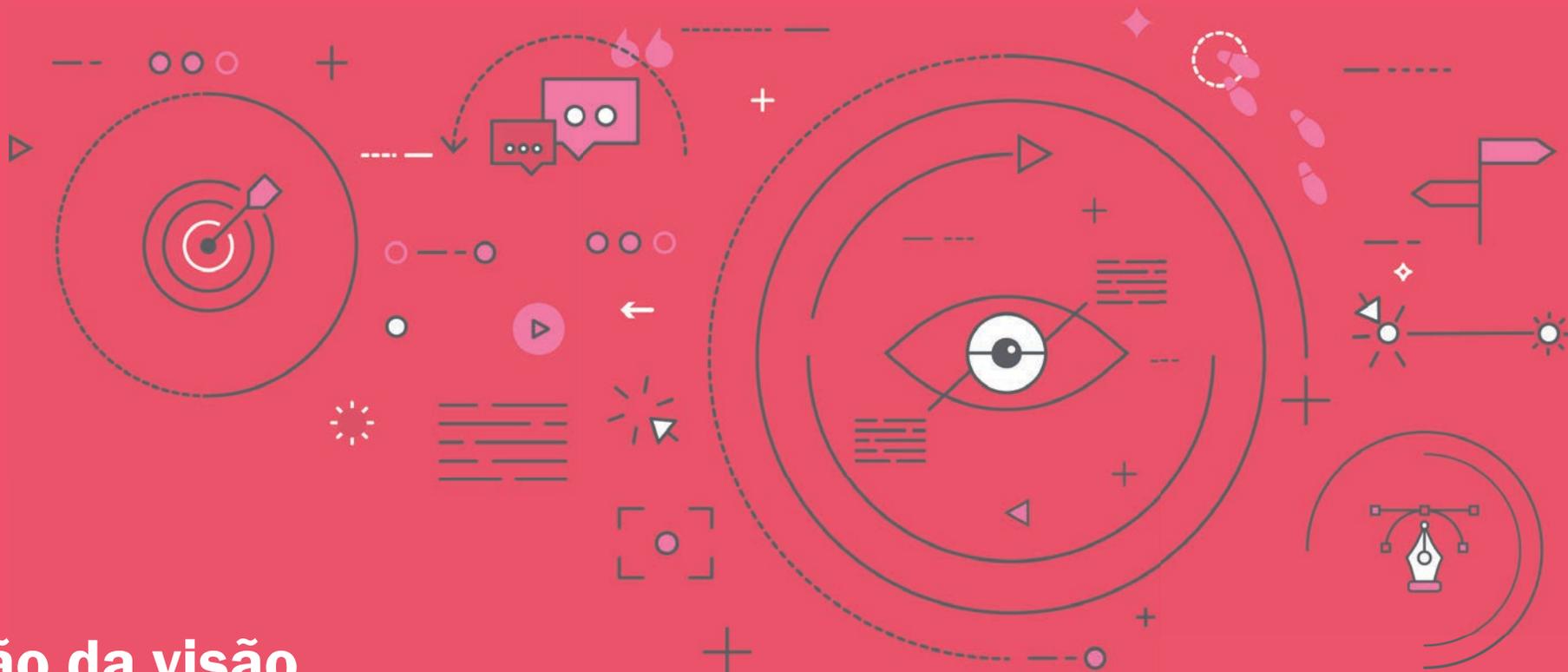
# 02

## Definição da visão

Ao desenvolver uma estratégia de engajamento, a definição da visão é o primeiro passo a ser adotado e ela estabelece a agenda para os módulos restantes

Neste módulo, você aprenderá como:

- Criar sua própria Visão
- Desenvolver metas SMART para traduzir a sua visão em objetivos acionáveis
- Realizar uma autoavaliação para determinar quais atividades de engajamento você pode realizar com os recursos e o tempo disponíveis



## Introdução

# Definição de uma visão climática para o engajamento comunitário

**Definir uma visão para sua estratégia de engajamento é a oportunidade de declarar como o engajamento comunitário dará suporte a um planejamento de ações climáticas mais equitativo e justo.**

A visão deve se alinhar às ambições mais amplas de sua política, projeto ou plano climático e demonstrar compreensão:

- Da importância de transmitir uma narrativa que seja significativa para todos os grupos, especialmente àqueles com maior probabilidade de sentir o impacto de uma ação específica (por exemplo, o que a criação empregos verdes ou soluções de transição energética significa para os trabalhadores das indústrias tradicionais de combustíveis fósseis).
- Da criação de um entendimento compartilhado das ações climáticas para aumentar a conscientização sobre as principais atividades que precisam ser realizadas pela comunidade em geral em apoio ao cumprimento das metas climáticas de uma cidade.
- Do valor (em termos de conhecimento, ideias e percepções) que pode ser criado com o envolvimento das principais partes interessadas no processo de desenvolvimento de uma política ou projeto. Por exemplo, no caso de um programa de incentivos para mobilidade ativa, partes interessadas podem prover ideias para o desenho de medidas que reduzam a exclusão e maximizem benefícios.





## Introdução

# Checagem básica

**Antes de começar a pensar em sua visão, reserve um momento para verificar se os elementos principais estão em ordem (você pode verificar a folha de exercícios de autoavaliação para obter mais indicadores)**

S/N

Há apoio político para essa estratégia de engajamento?

S/N

Você estabeleceu um cronograma para a entrega da estratégia?

S/N

Há recursos disponíveis/você precisa adquirir mais suporte?

S/N

Foi realizada uma avaliação de risco do projeto que será beneficiado pela sua estratégia de engajamento de partes interessadas?



**Ainda não está totalmente pronto?  
Revisão com a sua equipe**



## Introdução

# Principais tarefas

**O estágio de definição da visão permite que você estabeleça objetivos claros para o engajamento de partes interessadas, o que pode incluir:**

- Identificar ou priorizar as necessidades para o planejamento.
- Alcançar consenso ou coletar feedback para uma proposta ou plano.
- Fornecer informações para a tomada de decisão de um grupo governamental.
- Compartilhar informações sobre uma política/plano.
- Desenvolver maneiras novas ou colaborativas de implementar/criar uma política.
- Analisar o progresso de um plano/política/estratégia etc.

### **Preparação**

**Reunir os materiais de base** que você precisa para o seu projeto, incluindo documentos informativos, propostas de plano ou mapas.

**Estabelecer um cronograma do engajamento** – quando o feedback é necessário, como as decisões serão tomadas com base no feedback etc.

**Identificar, avaliar e alocar recursos** – de tempo, financeiros e administrativos (tanto em relação às pessoas quanto às habilidades que essas pessoas possuem). A ferramenta específica é apresentada abaixo.

### **Identificação**

**Identificar padrões locais/regionais ou nacionais** para o engajamento. Por exemplo, características protegidas.

**Identificar planos e políticas existentes** – garantindo a coordenação entre a sua definição da visão e as ambições anteriores.

### **Comunicação**

**Estabelecer princípios orientadores sobre o engajamento da comunidade.** Para obter ajuda, consulte Princípios do Engajamento neste relatório.



## Introdução

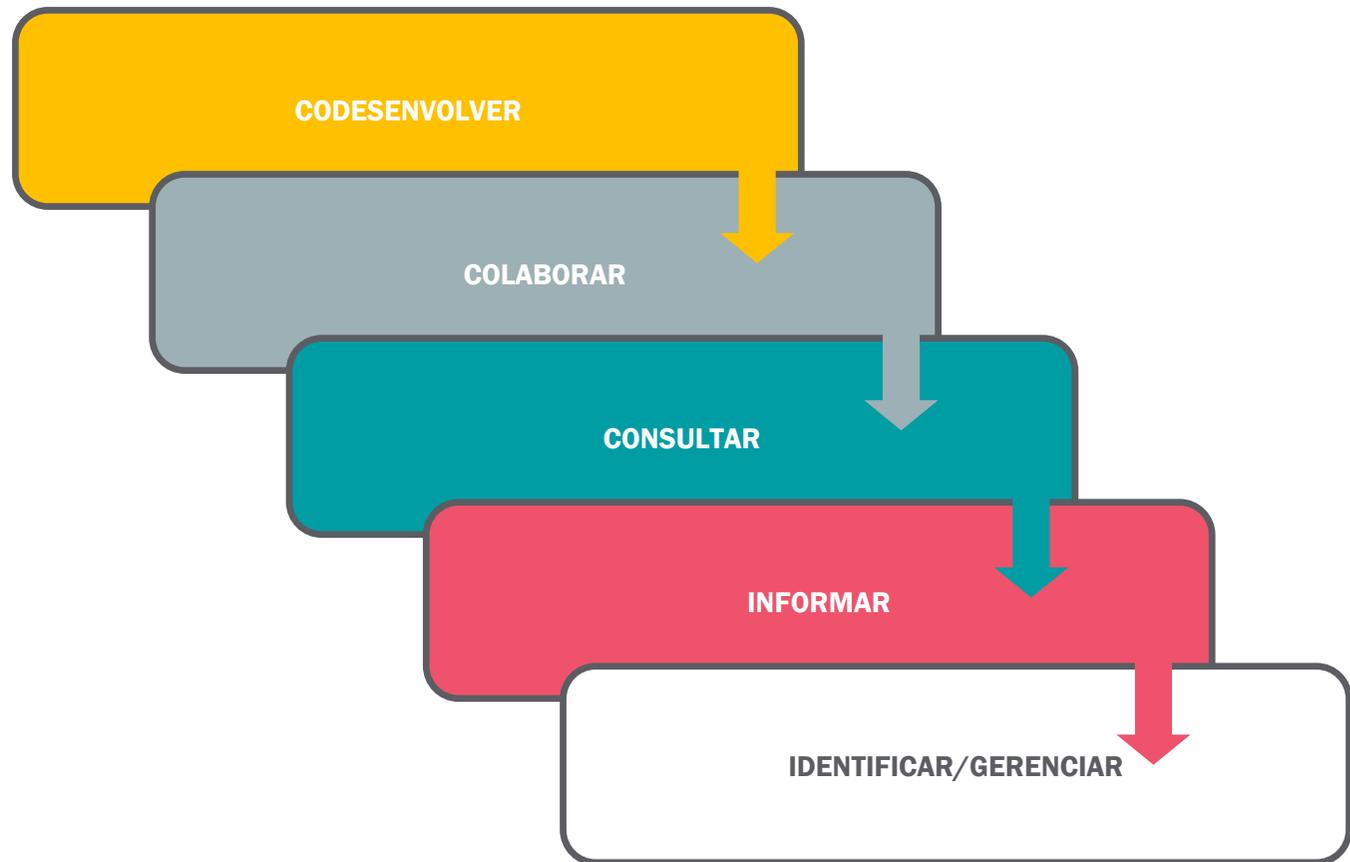
# Objetivos do engajamento

**O estágio de definição da visão ajuda a estabelecer objetivos claros para o engajamento das partes interessadas e a entender o nível de engajamento ao qual você deseja se comprometer a buscar.**

Isso incluirá a definição de seu limite de engajamento e o nível de engajamento ao qual você deseja se comprometer a buscar.

Nesse estágio, você também deve considerar se os seus objetivos se cruzam com qualquer outra estratégia de engajamento, para que você possa compartilhar recursos e resultados, além de evitar que a consulta se torne fastidiosa.

Para obter mais informações, consulte o mapeamento de resultados e a ferramenta de metas SMART.





## Introdução

# Ferramentas

As ferramentas apresentadas abaixo podem ajudar sua cidade a desenvolver uma visão eficaz e abrangente. Durante toda a abordagem do engajamento, você pode usar essas ferramentas repetidamente para aprimorar ou atualizar seus objetivos.

Ferramenta	Finalidade	Descrição	Tempo	Habilidades	Recurso	Planilha
<b>Mapeamento de resultados</b>	 Definição da visão	O mapeamento de resultados é uma ferramenta para planejar seus principais objetivos com base no que está em sua esfera de influência.	 	 	 	Externo
<b>Autoavaliação</b>	 Identificação de recurso	Esta é uma ferramenta para avaliar a capacidade, as habilidades e os recursos do seu governo.		 	 	
<b>Desenvolvimento de metas SMART</b>	 Visão mensurável	Essa ferramenta permite que você desenvolva metas mensuráveis que podem ser avaliadas em relação à sua estratégia de engajamento para determinar se seus objetivos foram alcançados.		 	 	

## DEFINIÇÃO DA VISÃO



### Estudo de caso

## Exemplos de definição da visão

**Nossa visão é o engajamento efetivo e o trabalho em colaboração com os residentes, para que eles possam influenciar nossas prioridades e a maneira como trabalhamos [...] Os quatro princípios-chave que capturam nossa visão estratégica são: apoiar o bem-estar social[...]"**

Serviço de Habitação da Cidade de Londres,  
Estratégia de Comunicação e Engajamento de Residentes

**“A estratégia de engajamento de jovens visa atrair mais vozes da juventude para as discussões sobre o planejamento da cidade ao compreender como e quando engajar os jovens no planejamento da cidade, os problemas; e, ao criar uma estrutura que mobilize uma geração para se apropriar e se tornar ativa nas questões de planejamento”**

Cidade de Toronto,  
Estratégia de Engajamento da Juventude

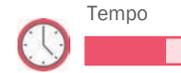
**“A Cidade do Cabo se empenha para criar, com nossos parceiros, um ambiente propício para a promoção da igualdade de gênero e empoderamento das mulheres internas ou externas à organização para melhorar seu status e qualidade de vida, aumentar seu acesso a oportunidades e sua capacidade de influenciar processos políticos e de tomada de decisões administrativas”.**

Cidade do Cabo,  
Documento de discussão sobre políticas de empoderamento das mulheres e igualdade de gênero



Arup: Projeto de Desenvolvimento Internacional

## DEFINIÇÃO DA VISÃO



Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Mapeamento de resultados

**Essa estrutura ajuda você a desenvolver seus objetivos e se concentrar no que pode ser mudado em termos de comportamento, relacionamentos e ações de sua parte e de sua comunidade.**

### Como devo utilizar?

Reúna os representantes relevantes do departamento governamental ou outras partes interessadas que tenham participação ou interesse em seus esforços de engajamento (consulte as observações para ver exemplos).

Desenvolva sua visão e objetivos através de um cenário de oficina, considerando as quatro questões principais (consulte as notas para obter mais explicações):

- **Por quê?**
- **Quem?**
- **Como?**
- **O quê?**

Nesta sessão, escreva uma visão de uma frase que possa ser introduzida em todas as atividades de engajamento.

Na ferramenta 3, é explorado em mais detalhes como dar suporte à realização desses objetivos com metas mensuráveis: Metas SMART

### Como isso pode me ajudar?

Você pode desenvolver uma visão que dê suporte ao projeto geral que você espera implementar e forneça benefícios tangíveis.

Pensando primeiro nos resultados finais, você pode trabalhar no sentido reverso a fim de criar um caminho claro para alcançar esses resultados.

Ela define as expectativas para o processo de engajamento desde o início, evitando decepcionar a sua comunidade mais tarde no processo devido a expectativas não atendidas.

### Tenha ciência de que:

Pode ser difícil criar uma visão clara, especialmente nos estágios iniciais do desenvolvimento de um plano, quando você pode estar apenas buscando ideias gerais em vez de um feedback direcionado

### Planilha externa:

Veja exemplos de planilhas neste [guia de campo para avaliação](#) do PACT.

### Melhor dica



#### Continue pensando

*Pode ser que o estágio de mapeamento revele como você deseja engajar suas partes interessadas, mas você deve definir os limites do tipo de engajamento com o qual deseja se comprometer. Por exemplo, coprojetar, informar, etc.*

#### Alcance

*Use o maior número possível de partes interessadas para testar a visão, incluindo organizações parceiras, especialistas externos e departamentos governamentais parceiros.*

## DEFINIÇÃO DA VISÃO



### Estudo de caso

# Mapa de resultados Processo de planejamento do cenário Connect SF

### Por que isso foi usado?

A cidade de São Francisco queria atualizar seu sistema de transporte para torná-lo mais justo, acessível e sustentável. A ambição deles era abrangente, mas era necessário desenvolver uma visão e os objetivos principais.

### O que eles fizeram?

Os funcionários usaram uma estrutura de planejamento de cenários (semelhante ao mapeamento de resultados) para ajudá-los a pensar sobre quais seriam os possíveis futuros cenários de São Francisco para “viver, trabalhar e se divertir nos próximos 25 e 50 anos”.

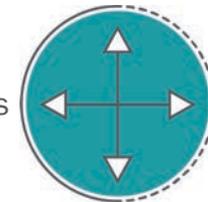
Isso contribuiu para um processo de divulgação mais amplo para definição da visão, o qual incluía grupos focais, pesquisas on-line, pop-ups e reuniões com organizações comunitárias.<sup>26</sup>

### Fatores influenciadores

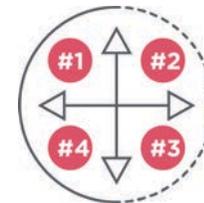
O envolvimento de partes interessadas externas logo no início permitiu à cidade identificar possíveis implicações e contrapartidas, por exemplo, custo e qualidade do serviço, e encontrar soluções adequadas à sua comunidade. Estes poderiam então ser incorporados à visão e aos objetivos eventuais.



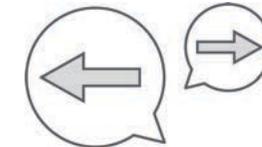
1. Identificar as forças motrizes e as incertezas críticas



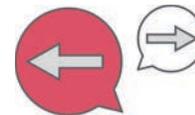
2. Desenvolver a estrutura para os cenários



3. Desenvolver futuros cenários plausíveis



4. Discutir implicações e contrapartidas.



5. Identificar o futuro preferido



6. Monitor de progresso

[ConnectSF](#), *Process of creating a vision and objectives* (ConnectSF: Processo de criação da visão e dos objetivos)

<sup>26</sup> Connect SF, *A vision for moving San Francisco into the future* (Connect SF, uma visão para levar São Francisco rumo ao futuro). Disponível em: <https://connectsf.org/about/components/vision/>. [Acessado em 6 de agosto de 2019].



Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Autoavaliação

**A autoavaliação é uma parte crucial do início de um plano de engajamento para entender sua própria capacidade, definir os responsáveis por diferentes tarefas e identificar quais atividades de engajamento seriam mais eficazes e apropriadas.**

### Como devo utilizar?

Existem diferentes maneiras de abordar a autoavaliação:

#### 1 Revisão interna

Aqui, um grupo de pessoas envolvidas no processo de planejamento é reunido para discutir suas capacidades e disponibilidade, bem como os pontos fortes e fracos do processo atual. Isso ajudará a definir uma visão ao decidir qual é o objetivo da abordagem e se eles têm a capacidade de realizá-la.

Embora possa ser uma reunião interna, ter um moderador independente pode ser útil para questões menos evidentes ou difíceis de discutir.

#### 2 Revisão por pares

Com esse método, revisores externos, como planejadores urbanos ou outros especialistas semelhantes, podem ser convidados a revisar a abordagem atual e os desafios que estão sendo enfrentados; eles também podem ajudá-lo a avaliar os resultados.

O envolvimento de parceiros de fora do seu departamento ou jurisdição imediata pode não apenas fornecer conhecimento, mas também reduzir as restrições de capacidade fiscal.

Seja usando revisão interna ou por pares, você precisará considerar os seguintes elementos:

##### *Disponibilidade de recursos*

- Distribuição de recursos internos e externos.
- Desenvolvimento de um plano de gerenciamento de habilidades simples.
- Desenvolvimento de um plano de habilidades especializadas, se necessário. Por exemplo, recursos digitais.

- Definição de um orçamento geral e o processo de aprovação de financiamento.
- Identificação de parceiros e organizações para cooperação.
- Identificação da a equipe permanente de longo prazo do projeto.

##### *Cronograma*

Compare seu cronograma da estratégia de engajamento com a do plano de recursos para certificar-se de que não haja falta de funcionários ou de suporte em nenhum momento.

##### *Engajamento anterior*

Use sua experiência com atividades de engajamento anteriores para determinar os recursos e o tempo que poderão ser necessários para os objetivos que você deseja alcançar.

Quais foram os principais desafios enfrentados pela sua equipe? Essas informações devem ser fornecidas no desenho das suas ferramentas de engajamento.



[Link para a planilha](#)



## Ferramentas em ação

# Autoavaliação

### Como isso pode me ajudar?

É crucial garantir que você tenha os recursos, a equipe e o tempo certos alocados para alcançar seus objetivos.

A realização de uma autoavaliação e o planejamento eficaz de seus recursos podem reduzir o estresse de sua equipe e garantir o apoio político necessário para suas ambições.

A autoavaliação pode ser considerada um piloto para o engajamento externo que você realizará mais à frente, e é uma boa prática.

### Tenha ciência de que:

Você pode não ter tempo e recursos para realizar todas as atividades para alcançar os objetivos que gostaria, mas isso o ajudará a definir prioridades.

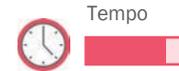
Seus departamentos governamentais podem não comprometer os mesmos recursos à estratégia de engajamento. Uma revisão interna é a chance de abrir um diálogo construtivo e fazer com que os representantes do departamento se comprometam publicamente com a estratégia.

### Melhor dica



#### **Habilidades especializadas**

*Se necessário, desenvolva um plano de habilidades especializadas. Por exemplo, você pode contratar um consultor para desenvolver uma ferramenta digital, mas existe alguém que possa manter a plataforma a longo prazo?*



Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Desenvolvimento de metas SMART

**O desenvolvimento de metas SMART (específicas, mensuráveis, realizáveis, realistas e com prazo determinado) é fundamental para transformar sua visão em objetivos concretos. O processo de autoavaliação pode ajudar nesse desenvolvimento.**

### Como devo utilizá-lo?

- Entenda a lógica e os objetivos do seu plano/política.
- Elabore um esboço de objetivos, que podem cobrir:
  - Resultados
  - Adoção. Por exemplo, a adoção de um plano ou política.
  - Processo
  - Resultados e impacto.
- Identifique os objetivos prioritários, dependendo do tempo disponível, recursos, prioridades do projeto, comunidades prioritárias etc.
- Realize um esboço do processo de mapeamento de dados, para determinar se o impacto dos objetivos pode ser facilmente mensurado, a saber, de onde viriam os dados, quem os coletaria, como seriam coletados, se os dados são quantitativos ou qualitativos?
- Divulgue suas metas através dos canais de engajamento existentes das partes interessadas. Dependendo do tempo disponível, você poderá buscar feedback sobre essas metas. De qualquer maneira, você deve tornar essas metas/objetivos disponíveis publicamente.

### Como isso pode me ajudar?

- O desenvolvimento dessas metas será fundamental para o processo de feedback e avaliação, e para determinar se o processo de engajamento gerou impacto.
- As metas SMART melhoram a transparência da sua abordagem de engajamento e podem ajudar a criar confiança e envolvimento da comunidade.
- As metas SMART aumentam a probabilidade de alcançar sua visão.
- Esclarecer objetivos pode ajudar a identificar as partes interessadas e gerenciar suas expectativas.

### Tenha ciência de que:

- As metas SMART podem reduzir a flexibilidade do processo de engajamento.
- As comunidades podem ser sensíveis ao fato de serem “reduzidas” a metas – assegure-se de publicar os objetivos usando uma linguagem simples, positiva e não técnica.

### Melhor dica



#### **Esteja preparado(a)**

*Se você priorizar seus objetivos, isso vai cuidar das mudanças ou eventos inesperados no processo de engajamento.*

#### **Integração**

*Formalize esses objetivos, escrevendo-os nas outras partes do processo de engajamento das partes interessadas. Por exemplo, cronograma, recursos e orçamento*

#### **Faça o acompanhamento**

*Revise os objetivos em toda a sua abordagem de engajamento para garantir que você ainda esteja no caminho certo*



[Link para a planilha](#)

## DEFINIÇÃO DA VISÃO



## Planilha Ferramentas em ação

### Checagem da avaliação

#### Instruções

Marque com um círculo a resposta na coluna A, B ou C que melhor responde à pergunta. Em seguida, conte o número de respostas em cada coluna para criar uma avaliação dos requisitos de engajamento das partes interessadas do seu projeto. Se as respostas forem distribuídas uniformemente entre as colunas, o projeto deverá ser categorizado, por padrão, como um projeto médio.

**A = pequeno** escopo de engajamento – comprometimento de recursos baixo

**B = médio** escopo de engajamento – comprometimento de recursos médio

**C = grande** escopo de engajamento – comprometimento de recursos significativo

Observação importante: Pequeno/médio/grande não representa necessariamente o número de partes interessadas envolvidas ou o tamanho da comunidade ou do projeto. É uma indicação da quantidade de risco de engajamento presente e, portanto, da quantidade de estratégia e atividade de engajamento que podem ser necessárias.

Critérios	A	B	C
Levando em consideração o tipo e escopo do projeto, o orçamento é...	Pequeno	Médio	Grande
Qual é o nível do risco político? O projeto é uma promessa eleitoral ou está localizado em um eleitorado contencioso? Classifique o risco de acordo com três níveis de governo (deixe em branco se não for aplicável):			
Governo federal	Baixo/nenhum	Médio	Alto
Governo estadual	Baixo/nenhum	Médio	Alto
Governo local	Baixo/nenhum	Médio	Alto
Houve alguma publicidade (positiva ou negativa) sobre esse projeto na esfera pública até o momento?	Nenhuma/muito pouca	Alguma	Uma quantidade significativa
Houve alguma publicidade negativa ou crítica sobre esse projeto na esfera pública até o momento?	Nenhuma	Um pouco	Mais do que um pouco
Recentemente, houve projetos de natureza semelhante ou outros projetos que perturbaram a comunidade local nesta mesma área geográfica?	Nenhum nos últimos 12 meses	De 3 a 12 meses atrás	Nos últimos 3 meses
Qual é a duração estimada do projeto?	Menos de 3 meses	De 3 a 12 meses	Mais de 12 meses
Qual é o risco reputacional potencial se o engajamento das partes interessadas ou da comunidade for malsucedido?	Baixo	Médio	Alto
O projeto exigirá uma equipe dedicada para trabalhar no engajamento?	Não	Sim – algumas pessoas	Sim – uma equipe completa
Qual é a escala ou impacto geográfico do projeto?	Dentro de uma comunidade local (subúrbio, município)	Mais de uma comunidade/toda a cidade	Em todo o estado ou país
A contribuição da comunidade e/ou partes interessadas impactadas é necessária para a realização de um desenho eficaz para o projeto?	Não	Sim	Sim
Qual é a classificação do risco geral do projeto?	Baixa	Média	Alta
<b>Total de respostas</b>			

## DEFINIÇÃO DA VISÃO



## Planilha Ferramentas em ação Metas SMART

### Instruções

Preencha a tabela abaixo para ajudá-lo(a) a desenvolver e acompanhar seus principais objetivos.

Você só poderá preencher as “Etapas de ação” à medida que percorrer as seções “Mapeamento” e “Desenho e Implementação”.

Meta/objetivo	Etapas de ação	Resultado	Cronograma	Recursos	Processo de revisão
Mapear a localização das partes interessadas vulneráveis ao clima	Mapear as principais partes interessadas Construir relacionamentos através da participação em eventos Conduzir exercício de mapeamento com diferentes grupos representativos	Mapa de vulnerabilidade	1 ano	Especialistas externos em GIS Representantes internos de engajamento	Estrutura de avaliação da vulnerabilidade regional



Próximas etapas

# Sua visão

Use esta folha para continuar a criar o seu plano de engajamento das partes interessadas.

### Seus principais objetivos

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

### Principais atividades

- S/N Cronograma do engajamento.
- S/N Plano de gerenciamento de habilidades.
- S/N Orçamento desenvolvido.
- S/N Treinamento planejado/em vigor.

### Sua equipe:

[por exemplo, departamentos, organizações parceiras, indivíduos]

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Próximas etapas

# Caminhos

### Mapeamento e análise

Se este é seu primeiro processo de engajamento de partes interessadas, como parte do seu plano, passe para o próximo módulo para começar a mapear suas partes interessadas.

### Desenho e implementação

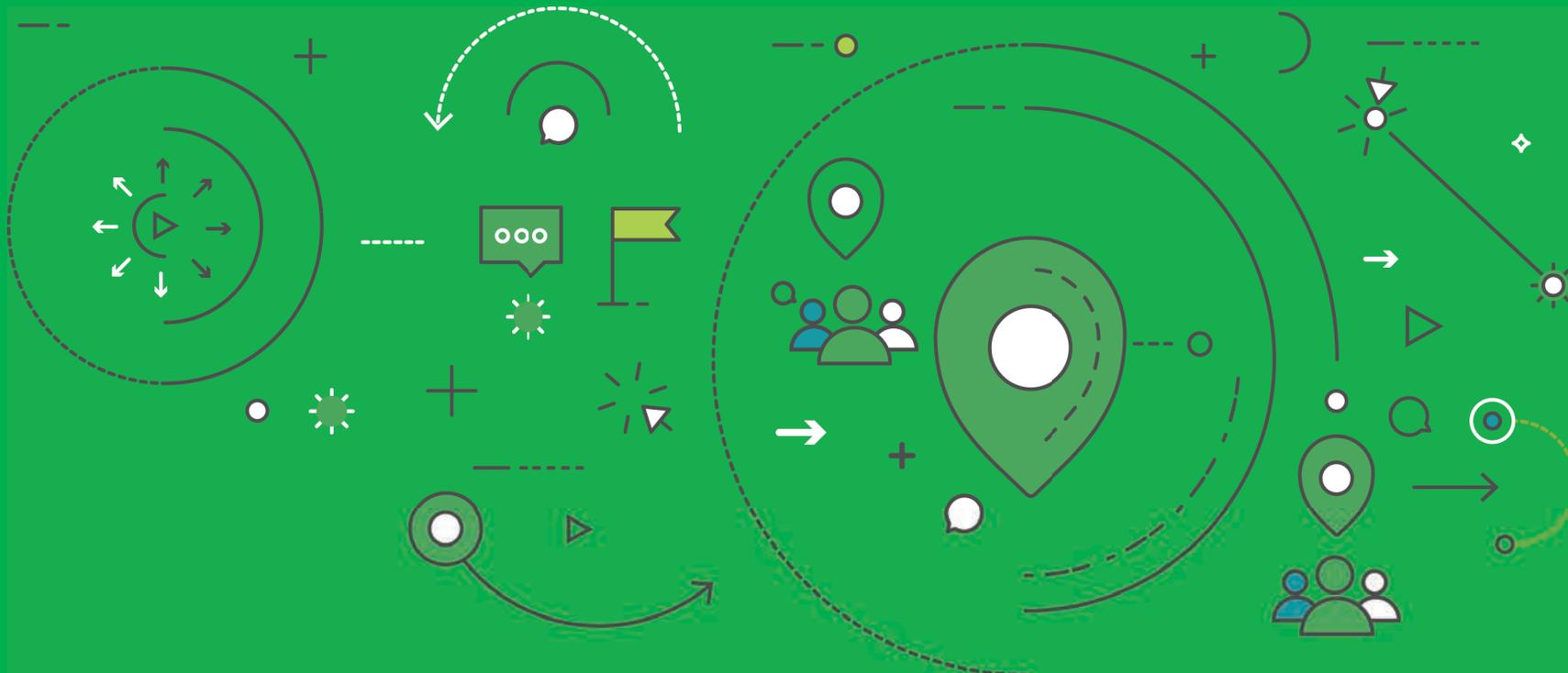
Talvez você já tenha mapeado e identificado suas partes interessadas a partir de um engajamento anterior, mas você quis desenvolver uma nova visão para engajá-las. Agora que sua nova visão foi criada e você já conhece as partes interessadas com as quais precisa se engajar, você pode passar diretamente ao desenho de suas atividades de engajamento.

### Feedback e avaliação

Você revisitou a seção de Definição da Visão para se lembrar das metas SMART e de quais eram seus principais objetivos? Agora você está pronto para retornar às suas atividades de avaliação.



# 03



## Mapeamento e análise

O mapeamento das partes interessadas é uma etapa vital no desenvolvimento do processo de estratégia de engajamento. É um processo de identificação das partes interessadas prioritárias, em particular aquelas que são difíceis de atingir, de qual pode ser o interesse ou a influência delas no seu projeto e de como se comunicar efetivamente com elas.

Neste módulo, você aprenderá como:

- Identificar sua comunidade
- Entender sua comunidade
- Determinar como você pode atingi-la



## Introdução

# Mapeamento de comunidades para ação climática

**O objetivo do mapeamento de comunidades é identificar as principais partes interessadas com as quais você deseja se engajar, para alcançar a sua visão.**

O mapeamento de comunidades para ação climática exigirá que você repense as categorias tradicionais de exclusão ou grupos difíceis de atingir, e pense nas interações passadas de todos os grupos comunitários com iniciativas semelhantes relacionadas ao clima. Especificamente, políticas ou medidas com o objetivo de mudar o comportamento (por exemplo, multas por descarte inadequado de resíduos alimentares) provavelmente expandirão os limites do que normalmente é definido como grupos difíceis de alcançar, como por exemplo, pequenas empresas

Em segundo lugar, mapear as partes interessadas pode fornecer uma oportunidade para identificar os membros mais relevantes da comunidade que podem ajudar a fornecer as informações necessárias para moldar sua ação climática.

Por exemplo, se você estiver desenvolvendo uma nova política de energia renovável, você pode considerar: “Quem na sua comunidade não está conectado à rede ou depende de métodos de pagamento de tarifa variável/pague-o-quanto-usa?”

Identificar quem não está conectado à rede pode fornecer uma visão da distribuição desigual de energia em sua cidade. Você pode optar por entrar em contato com esses grupos por meio de um líder comunitário para entender melhor como uma política de ação climática pode abordar esse problema, além de fornecer energia mais limpa para a cidade.





## Introdução

# Checagem básica

**Antes de começarmos o mapeamento, reserve um momento para verificar se nossa visão está correta:**

- S/N Definimos princípios de prioridade, por exemplo, aumentar a responsabilização?
- S/N Temos objetivos-chave para nossa estratégia de engajamento?
- S/N Identificamos os recursos que temos disponíveis: tempo, financeiro e habilidades?
- S/N Estabelecemos marcos para todo o processo de engajamento?
- S/N Determinamos o nível de interação com minha comunidade – informar, consultar, etc.?



**Ainda não está totalmente pronto?  
Retornar à Definição da visão**



## Introdução

# Principais tarefas

Há várias etapas importantes que você deve seguir para mapear efetivamente suas partes interessadas.

### **Identificar**

**Lembre sua equipe dos principais objetivos** da abordagem de engajamento

**Compartilhe as lições aprendidas de engajamentos anteriores** – o que funcionou e o que não funcionou?

**Utilize de um a dois ferramentas** para identificar os grupos e indivíduos da sua comunidade com quem engajar-se, usando a tabela no verso

### **Análise**

**Realize treinamento interno**, para aumentar a capacidade de sua equipe de entender melhor o processo de exclusão e como os grupos podem se tornar difíceis de atingir.

**Utilize de um a dois ferramentas** para analisar e categorizar suas partes interessadas

### **Comunicação**

**Participe de uma ampla variedade de eventos comunitários** para conhecer quem são os moradores e quais são seus principais problemas. Isso ajudará na próxima etapa

**Utilize a ferramenta 1** para descobrir como os membros da sua comunidade interagem entre si e como você pode interagir com eles

#### **Conheça sua capacidade**

Selecione as ferramentas apresentadas na tabela de ferramentas de acordo com sua capacidade, habilidades e tempo. (Consulte a folha de exercícios de definição da visão e autoavaliação)

#### **Responsabilidade**

Assegure-se de que haja equipe atribuída às diferentes etapas do processo de mapeamento (isso pode variar dependendo dos relacionamentos existentes)

#### **Seja consistente**

Desenvolva um calendário de eventos comunitários e seus próprios eventos para compartilhar com a comunidade

#### **Crescimento**

Se você tiver capacidade e habilidades, poderá empregar mais ferramentas, e ferramentas mais complexas, para construir uma compreensão mais completa de suas partes interessadas.



## Introdução

# Ferramentas

Uma variedade de ferramentas pode ser usada para mapear e entender sua comunidade e ajudá-lo(a) a identificar as principais partes interessadas.

Cada ferramenta possui um comprometimento de tempo e recursos diferente. No caso de recursos limitados, estas são as ferramentas críticas que devem ser aplicadas:

- Banco de dados de partes interessadas
- Mapeamento existente de partes interessadas
- Matriz de interesse + influência
- Análise de redes sociais

Ferramenta	Finalidade	Descrição	Tempo	Habilidades	Recurso	Planilha
<b>Banco de dados de partes interessadas</b>	NA	Acompanha as partes interessadas com as quais você deseja se envolver, como se envolverá com elas e a principal comunicação.				
<b>Mapeamento existente de partes interessadas</b>	Identificar	Aproveita o conhecimento dos funcionários e das partes interessadas e redes de contatos existentes para desenvolver uma lista de partes interessadas				N/A
<b>Recomendações/efeito o bola de neve</b>	Identificar	Utiliza partes interessadas identificadas para obter acesso a mais contatos.				N/A
<b>Amostra representativa</b>	Identificar	Compara os dados demográficos da sua comunidade com o engajamento anterior.				N/A
<b>Mapeamento de vulnerabilidade</b>	Identificar	O processo de mapeamento de membros da comunidade com características diferentes em relação aos principais riscos climáticos.				Externa
<b>Matriz de interesse e influência</b>	Análise	Identifica o nível de interesse e influência de diferentes partes interessadas no projeto.				
<b>Mapeamento de interseccionalidade</b>	Análise	Essa ferramenta considera as diferentes identidades sobrepostas das suas partes interessadas, para que você possa entender seus interesses, prioridades e experiências e responder de uma maneira mais específica.				Externa
<b>Análise de poder</b>	Análise	Identifica as diferentes dinâmicas de poder e interações na comunidade.				
<b>Análise de redes sociais</b>	Comunicação	Descreve as relações na comunidade e como indivíduos/grupos se comunicam.				
<b>Mapeamento de ativos</b>	Comunicação	Permite a identificação dos lugares mais adequados para a realização de atividades de engajamento.				Externa





## Ferramentas em ação

# Mapeamento existente de partes interessadas

Essa é forma mais simples de identificar suas partes interessadas. Faça um brainstorm interno com os seus departamentos governamentais sobre suas redes de contatos existentes com indivíduos e organizações.

### Como devo utilizar?

Reúna todos os representantes de departamentos governamentais que tenham engajamento direto com sua comunidade.

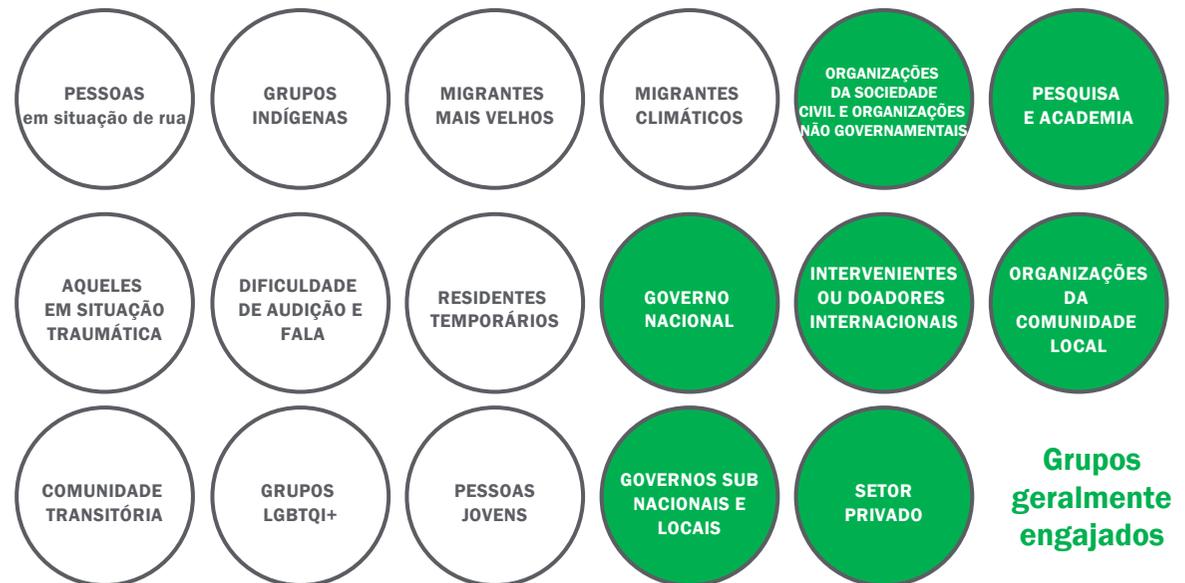
Comece discutindo internamente uma lista de partes interessadas com as quais você tenha trabalhado anteriormente ou que você conheça. Use a lista da imagem ao lado como ponto de partida para ajudá-lo(a) nesse processo.

Depois de identificadas, adicione essas partes interessadas ao seu banco de dados.

Pense no impacto do engajamento anterior, avaliando até que ponto os programas e serviços existentes beneficiaram diferentes grupos vulneráveis. Os dados devem ser desagregados por idade, sexo e habilidade. Isso deve ajudar a descobrir quais grupos ficaram de fora.

Observe que não foi fornecida nenhuma folha de exercícios ou estudo de caso, este é um processo relativamente simples. O resultado deve ser colocado no seu banco de dados de partes interessadas; veja o modelo nas planilhas.

### Grupos geralmente difíceis de atingir





## Ferramentas em ação

# Mapeamento existente de partes interessadas

### Como isso pode me ajudar?

- Esta não será a primeira vez que você se envolve com as partes interessadas da sua comunidade. Aproveitar suas experiências anteriores de engajamento permitirá que você desenvolva seu conhecimento existente e o capital que já possui em termos de relacionamento com as partes interessadas.
- Esta pode ser uma oportunidade para identificar seus canais de comunicação existentes e como eles podem ser usados.
- Pensar em grupos difíceis de atingir de maneira focada também pode ser uma técnica para criar capacidade e conscientização internas.

### Tenha ciência de que:

- Esse processo é menos adequado para identificar grupos difíceis de atingir.
- Tenha cuidado ao restringir os grupos com os quais você está se engajando desde o início – veja isso como o primeiro passo, que pode ser desenvolvido com outras ferramentas.

### Melhor dica



#### **Alcance**

*Realize esse exercício como parte de uma oficina com vários representantes governamentais para permitir que as pessoas desenvolvam a tarefa em conjunto. Você também deve considerar envolver organizações externas que já trabalhem na comunidade. Por exemplo, organizações sem fins lucrativos, grupos religiosos, escolas etc.*



Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Recomendações e efeito bola de neve

**Os contatos existentes podem ajudá-lo(a) a obter acesso a outras redes de contatos e identificar outras partes interessadas.**

### Como devo utilizar?

Faça uma lista das partes interessadas iniciais que você tenha identificado anteriormente através de outras atividades de engajamento (consulte o mapeamento existente das partes interessadas).

Faça entrevistas semiestruturadas ou discussões em pequenos grupos, pedindo para identificar novas partes interessadas individuais ou organizações.

Use os seus contatos com esses membros da comunidade para alcançar essas partes interessadas.

Atualize o banco de dados das partes interessadas ao começar a criar sua lista.

Observe que não foi fornecida nenhuma planilha de exercícios, pois há várias maneiras de coletar recomendações e indicações. Consulte o módulo Desenho e Implementação para obter mais informações e planilhas sobre essas ferramentas específicas, por exemplo, oficinas.

### Como isso pode me ajudar?

Esse é um método relativamente rápido e de baixo orçamento para identificar as partes interessadas.

Você também pode usar seus contatos existentes não apenas para identificar novas partes interessadas, mas também para alcançá-las.

Isso pode ser uma maneira útil de aumentar rapidamente seu banco de partes interessadas, principalmente se você estiver procurando por um grande grupo comunitário.

### Tenha ciência de que:

A busca de recomendações e indicações para partes interessadas pode não ser necessária se você deseja apenas o engajamento de um grupo pequeno ou específico.

As partes interessadas que você identifica por meio desse processo podem ser tendenciosas, dependendo das primeiras partes interessadas com quais você se engajou. O que pode impedir a captura de grupos difíceis de atingir.

### Melhor dica



#### **Futuros membros**

*Considere se existem futuros membros da comunidade, por exemplo grupos transitórios que futuramente poderão ser impactados pelo seu plano/política.*

#### **Seja respeitoso**

*Seja cauteloso ao compartilhar informações pessoais. Algumas partes interessadas preferem não ter seus detalhes de contato compartilhados, portanto, apresentações em reuniões podem ser uma abordagem melhor para grupos menos ouvidos.*

### Melhor se utilizado com



**Mapeamento existente de partes interessadas**



## Ferramentas em ação

# Amostra representativa

### Compara tendências demográficas e censo com a representação dos mesmos grupos em atividades de engajamento anteriores.

#### Como devo utilizar?

Colete todo o feedback e material de avaliação do trabalho anterior ou fale com colegas que fizeram parte de outros processos de engajamento.

Use categorias populacionais para mapear quais grupos foram previamente engajados.

Determine quais partes interessadas ficaram faltando e por quê. Compreender as razões para o não engajamento desses grupos pode ajudar a desenvolver métodos mais eficazes para o futuro.

Se você quiser se engajar com eles novamente, adicione-os ao banco de dados das partes interessadas.

<b>Status de informalidade</b>	Relação de indivíduos, famílias, atividades ou empresas com a economia formal ou informal, geralmente relacionada a produção, emprego, consumo, habitação ou outros serviços.	
<b>Nível de renda</b>	Agrupamento ou limiares relacionados a ganhos de trabalho e/ou capital. As categorias normalmente são definidas em relação à economia local/nacional.	
<b>Raça e etnia</b>	Raça é definida como uma categoria da humanidade que compartilha certas características físicas distintas. O termo etnia é definido de maneira mais ampla como grandes grupos de pessoas classificadas de acordo com a comum origem ou antecedentes raciais, nacionais, tribais, religiosos, linguísticos ou culturais.	
<b>Categoria etária</b>	Agrupamento cronológico baseado em anos vividos.	
<b>Sexo</b>	Sexo refere-se às características biológicas que definem os seres humanos como feminino ou masculino. Embora esses conjuntos de características biológicas não sejam excludentes entre si, já que há indivíduos que possuem ambos.	
<b>Gênero e sexualidade</b>	Características socialmente construídas de mulheres e homens - como normas, papéis e relações entre grupos de mulheres e homens. As categorias podem incluir lésbicas, gays, bissexuais, transexuais e intersexuais.	
<b>Deficiência</b>	Pessoas com deficiência incluem aquelas que têm deficiências físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais a longo prazo que, em interação com várias barreiras, podem encontrar dificuldade para sua plena e eficaz participação na sociedade em igualdade de condições com os demais.	
<b>Religião</b>	Crença ou preferência religiosa ou espiritual, independentemente de essa crença ser ou não representada por um grupo organizado, ou de afiliação a um grupo organizado com princípios religiosos ou espirituais específicos.	
<b>Condições de trabalho</b>	As condições de trabalho abrangem uma ampla gama de tópicos e questões, desde o tempo de trabalho (horas de trabalho, períodos de descanso e horários de trabalho) até a remuneração, bem como as condições físicas e demandas mentais existentes no local de trabalho.	
<b>Áreas da cidade</b>	Distribuição espacial entre bairros, distritos, eixos ou outras delimitações.	
<b>Status migratório</b>	Refere-se ao status legal e de imigração de uma pessoa que muda seu local de residência. As categorias incluem migrantes locais, expatriados, documentados ou não documentados, refugiados e requerentes de asilo.	



## Ferramentas em ação

# Amostra representativa

### Como isso pode me ajudar?

- Essa pode ser uma maneira eficaz de identificar quem pode estar ausente e quem esteve ausente de um engajamento anterior.
- Quando você estiver desenvolvendo um plano ou política de ação climática com impactos abrangentes, é importante ter uma amostra representativa da população engajada.

### Tenha ciência de que:

- Essa é uma maneira útil de entender como foram os engajamentos anteriores das partes interessadas; no entanto, você deve ter cuidado para não simplificar o perfil das partes interessadas e para não considerar as complexidades de suas identidades.

### Melhor dica

#### **Lacunas nos dados**

*Alguns desses fatores podem não estar registrados no censo da população, mas as informações podem ser coletadas durante o processo de engajamento e inseridas no estágio de mapeamento e definição da visão.*

#### **Mantenha a mente aberta**

*Mantenha a mente aberta em suas suposições de desengajamento, pois fatores externos podem contribuir.*

### Melhor se utilizado com

*Assembleias de cidadãos (consulte o módulo Desenho e Implementação)*



## Ferramentas em ação

# Mapeamento da vulnerabilidade climática

## Mapeamento espacial de diferentes grupos comunitários contra os principais riscos climáticos

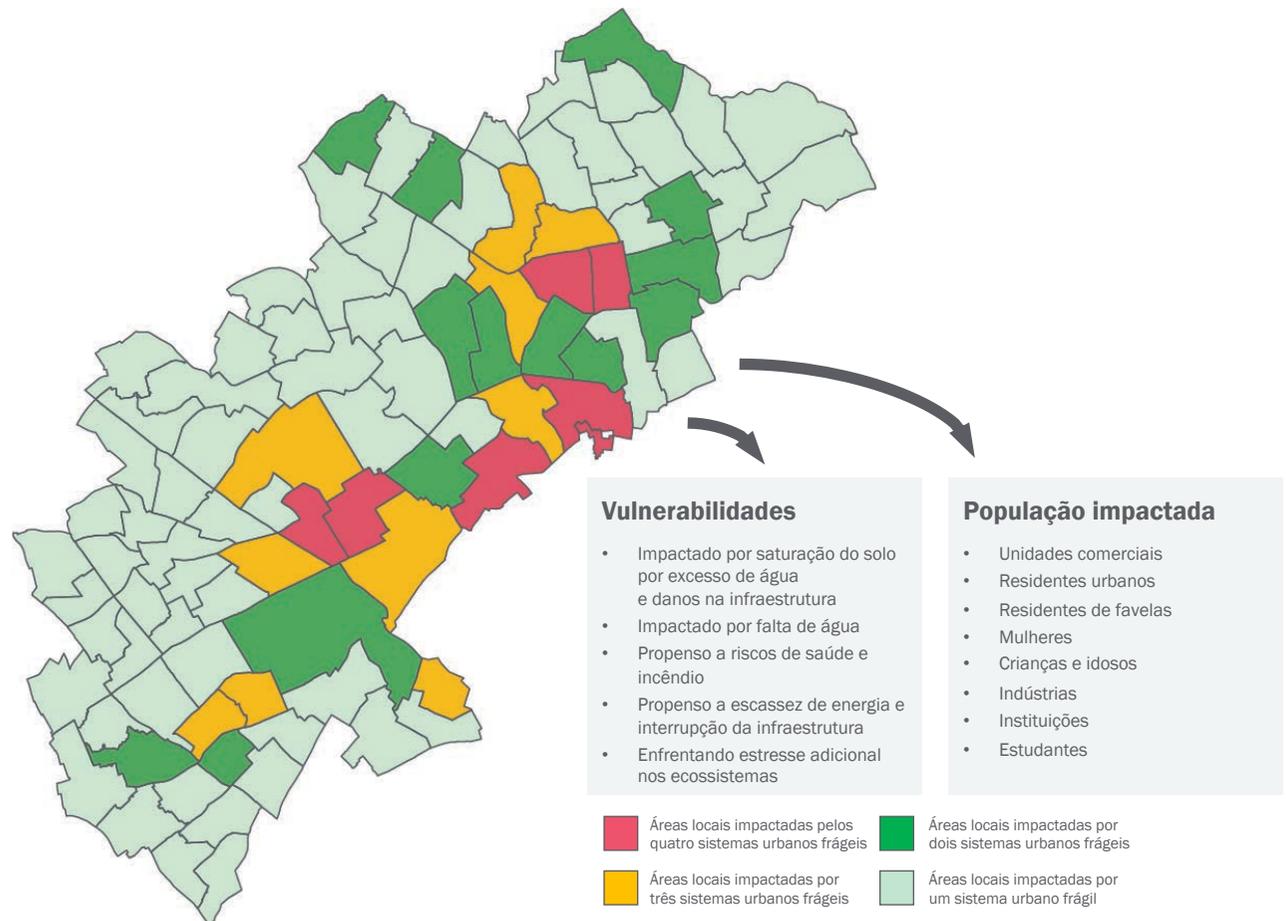
### Como devo utilizar?

Determine a área da sua cidade ou município, relacionada a uma ação climática, que você deseja analisar.

Mapeie os locais de seus indivíduos/comunidades e suas principais características (você pode usar a tabela apresentada na Ferramenta “Amostra representativa”).

Sobreponha os principais riscos climáticos para revelar quais grupos são mais afetados. Alguns deles podem nunca ter sido engajados.

Se possível, crie cenários climáticos atuais e de médio a longo prazo – isso pode revelar futuros grupos vulneráveis.





## Ferramentas em ação

# Mapeamento da vulnerabilidade climática

### Como isso pode me ajudar?

- O mapeamento de vulnerabilidades é particularmente útil durante a fase de desenho das ações climáticas, para ajudar a identificar as pessoas ou comunidades que mais correm riscos com o clima ou outros riscos ambientais.
- Como pessoas mais vulneráveis, elas podem ter um grande interesse e, pelo menos, algum nível de influência no desenvolvimento de seu plano de ação climática.

### Tenha ciência de que:

- Essa ferramenta depende de a cidade já possuir dados geoespaciais de seus cidadãos. Se houver falta desses dados disponíveis, a primeira aplicação desse processo de engajamento poderá ser trabalhar com os cidadãos para o engajamento deles no desenvolvimento desses dados, bem como usar equipamento digital de levantamento topográfico, sempre que possível.

### Planilha externa

Consulte a pasta de trabalho (páginas 12 a 35) no Kit de Ferramentas para Mapeamento de Vulnerabilidades Urbanas do Urban Poor Consortium.

### Melhor dica



#### Compartilhamento

*Qualquer resultado de um exercício de mapeamento de vulnerabilidades deve ser compartilhado com os cidadãos em um formato não técnico, bem como os mapas geoespaciais que os acompanhem*



### Estudo de caso

## Mapeamento de vulnerabilidade Ferramenta ICLEI e ACCCRN para mapeamento das áreas vulneráveis existentes

### Por que isso foi usado?

O ICLEI e o ACCCRN desenvolveram uma ferramenta para definir os principais sistemas urbanos frágeis e identificar as áreas vulneráveis sob esses sistemas.

### O que eles fizeram?

Foi desenvolvida uma declaração de risco climático para cada sistema. Por exemplo, abastecimento de água, terra, energia, habitação, transporte e comunicações (sistemas urbanos secundários podem incluir mercados, educação, serviços comunitários, etc.). Por exemplo, a criação de um mapa sombreado com o risco de aumento da precipitação que danifica o fornecimento de água. Esse processo foi repetido para cada risco climático para criar pontos de atenção de vulnerabilidade.<sup>27</sup>

### Fatores influenciadores

Esta ferramenta foi usada em conjunto com uma análise da capacidade adaptativa dos atores urbanos. Isso depende dos sistemas vizinhos e da sua própria resiliência, já que nenhum membro da comunidade é intrinsecamente vulnerável.



ACCCRN na Tailândia, Créditos: Arup

<sup>27</sup> ICLEI, 2014. *Building Urban Climate Change Resilience: A Toolkit for Local Governments* (Desenvolvendo a resiliência às mudanças climáticas urbanas: um conjunto de ferramentas para governos locais). [Fonte](#).



## Ferramentas em ação

# Matriz de interesse e influência

Ao codificar as partes interessadas de acordo com seu poder e influência, essa ferramenta permite identificar grupos ou indivíduos prioritários.

### Como devo utilizar?

Avalie os diferentes níveis de interesse e influência de suas partes interessadas, atribuindo um nível de poder e influência, necessidade e interesse.

Ao fazer isso, use o diagrama abaixo para plotar o resultado dessa avaliação.

Esse processo pode ajudá-lo a começar a categorizar sua comunidade: atores primários, principais, intermediários, interlocutores de conhecimento/pessoas de referência, tipos de grupos (empresas, governo, comunidade), etc.





## Ferramentas em ação

# Matriz de interesse e influência

### Como isso pode me ajudar?

- Método experimentado e testado que ajuda a determinar que tipo de engajamento usar.
- Minimiza o uso desnecessário de recursos e capacidade no superdesenvolvimento de métodos de engajamento.
- Identifica e analisa facilmente suas partes interessadas prioritárias.
- Há outras versões/mais desenvolvidas da matriz de interesse + influência que poderão ser usadas se você tiver tempo e recursos.

### Tenha ciência de que:

- Identificar a influência de uma parte interessada pode ser mais fácil do que o interesse, que pode surgir durante o processo de engajamento.

### Melhor dica

#### **Usar e repetir**

*Você pode repetir esse processo novamente com as partes interessadas durante a implementação, embora o foco ou o local em que as partes interessadas são colocadas na matriz possam mudar.*

#### **Foco climático**

*Se você já possui ações climáticas em vigor, considere mapear a influência delas na implementação da progressão dessas ações.*

### Melhor se utilizado com

**Mapeamento de interseccionalidade**

### Foco em

## Interlocutores de conhecimento

*Os interlocutores de conhecimento são aqueles indivíduos ou grupos que podem ajudar a atuar como mediadores e participantes no engajamento de suas comunidades.*

Foi demonstrado que os interlocutores de conhecimento são particularmente eficazes no engajamento de comunidades de origens etnicamente diversas. Ao identificar esses indivíduos ou organizações, é importante perguntar:

- Com quem eles trabalham ou se comunicam regularmente?
- Qual é a natureza do relacionamento deles?

Eles demonstraram ser eficazes ao trabalhar com jovens e suas famílias – então eles têm experiência com isso?

Eles estão interessados em se engajar com este trabalho e quais são suas expectativas?

A categorização das partes interessadas permitirá a identificação precoce de possíveis parceiros. Os anciãos ou líderes

comunitários podem ser potencialmente bons exemplos de referências locais, pois geralmente são os guardiões do conhecimento local e, portanto, são capazes de ajudar a identificar outras partes interessadas ou canais de comunicação.

Os sindicatos podem atuar como um bom ponto de entrada para envolver as partes interessadas, particularmente para discutir políticas econômicas ou mudanças industriais. É provável que isso ocorra com certas ações de mitigação que podem levar à limitação das indústrias tradicionais de combustíveis pesados e fósseis. As preocupações dos trabalhadores nessas indústrias, incluindo a perda de renda devido às ações de mudança climática, devem ser ouvidas e validadas. As soluções conjuntas para novas tecnologias e indústrias podem ser consideradas como uma maneira de envolver essas partes interessadas.



Crédito: Arup - Inigo Ruiz-Apilanez



## Estudo de caso

# Matriz de interesse e influência Câmara Municipal de Newcastle, Interlocutores de Conhecimento do Reino Unido

### Por que isso foi usado?

A Câmara Municipal de Newcastle iniciou uma política de estar mais informado por referências externas na evolução de suas ambições de desenvolvimento sustentável.

### O que eles fizeram?

Eles formalizaram um processo de intermediação de conhecimento com instituições acadêmicas locais que vinha acontecendo há vários anos. Por exemplo, com o Instituto de Pesquisa de Sustentabilidade da Universidade de Newcastle (NIREs). Essas organizações parceiras, além de estarem envolvidas em iniciativas específicas, foram convidadas a presidir os principais comitês do conselho.

### Fatores influenciadores

Essa estrutura foi bem-sucedida devido ao fato de os funcionários responsáveis pela política da Câmara Municipal de Newcastle não precisarem de aprovação política para cooperação, o que levou a mais eficiência na elaboração de políticas.

No entanto, este processo foi altamente formalizado. Os relacionamentos com os interlocutores de conhecimento podem ser mais informais, mas os princípios de ambos serão semelhantes.



Câmara Municipal de Newcastle, Interlocutores de Conhecimento

<sup>28</sup> ICLEI, 2012. *Knowledge Brokerage in Action in European Cities* (Intermediação do Conhecimento em ação nas cidades europeias). [Fonte](#).



## Ferramentas em ação

# Mapeamento de interseccionalidade

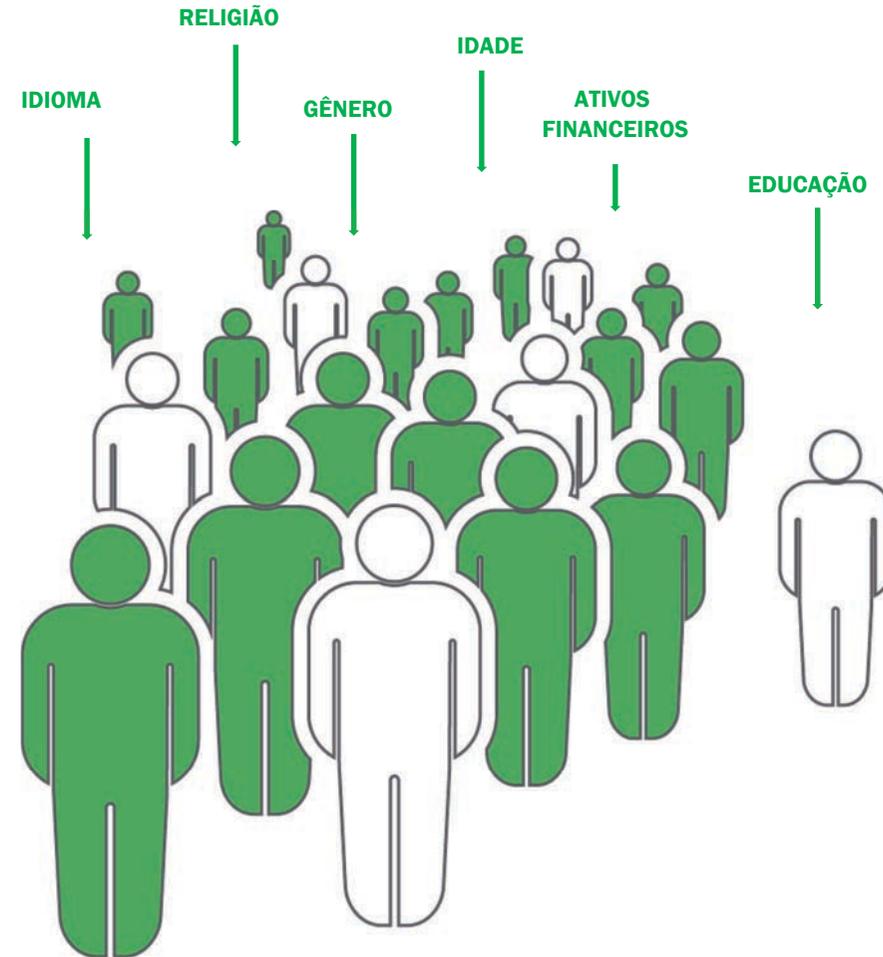
**Mapeamento de interseccionalidade é uma ferramenta para considerar as diferentes identidades sociais da sua comunidade, para entender seus interesses, prioridades e experiências e responder de uma maneira mais específica.**

### Como devo utilizá-lo?

Tome seus grupos e indivíduos-chave da comunidade e designe um deles para cada um de seus funcionários e peça-lhes que anotem as principais características dessas partes interessadas, usando a figura ao lado como orientação e a tabela na Amostra Representativa.

Agora, observe a matriz de interesse/influência, considerando como essas diferentes características afetarão o interesse e a influência de um indivíduo ou grupo no projeto.

Consulte as ferramentas no módulo “Desenho e Implementação” para obter mais informações sobre como se engajar com diferentes grupos.





## Ferramentas em ação

# Mapeamento de interseccionalidade

### Como isso pode me ajudar?

- Isso pode revelar mais complexidades da sua comunidade e, portanto, grupos mais específicos que geralmente são menos ouvidos.
- Pode ajudar a desenvolver métodos de engajamento adequados aos grupos que você possui
- Este exercício pode ajudar a aumentar a capacidade de sua equipe e a entender a interseccionalidade e as possíveis suposições que devem ser evitadas.

### Tenha ciência de que:

- Pode ser desafiador entender quais interseccionalidades são uma prioridade, pois existem infinitas combinações de características. No entanto, considere a visão que você mesmo definiu e use outras ferramentas, por exemplo mapeamento de vulnerabilidades e matrizes de interesse e influência para priorizar suas partes interessadas.
- Algumas características das partes interessadas deixam de aparecer porque indivíduos ou comunidades não as identificam ou as promovem ativamente. Portanto, esse processo deve ser repetido com as partes interessadas e realimentado para um maior engajamento.
- A legislação nacional ou regional pode identificar características específicas que devem ser focadas.

### Planilha externa

Consulte [Exercício de Interseccionalidade do Instituto Australiano de Relações Sociais](#).

### Melhor dica



#### **Liderado pelas partes interessadas**

*Você pode repetir esse processo com a comunidade novamente durante a implementação como uma categorização liderada pelas partes interessadas.*

#### **Permaneça objetivo**

*Esse exercício de mapeamento deve ser feito de maneira objetiva, sem atribuir comportamentos ou opiniões a essas características.*

### Melhor se utilizado com



**Mapeamento de vulnerabilidade  
Matriz de interesse e influência**



## Ferramentas em ação

# Análise de poder

**Uma análise de poderes permite que você entenda os desequilíbrios de poder existentes entre você e sua comunidade, e dentro das comunidades.**

### Como devo utilizar?

Há três elementos do poder:

Formas: como o poder emerge: visível, oculto e invisível.

Locais onde eles existem: fechado, convidado e reivindicado.

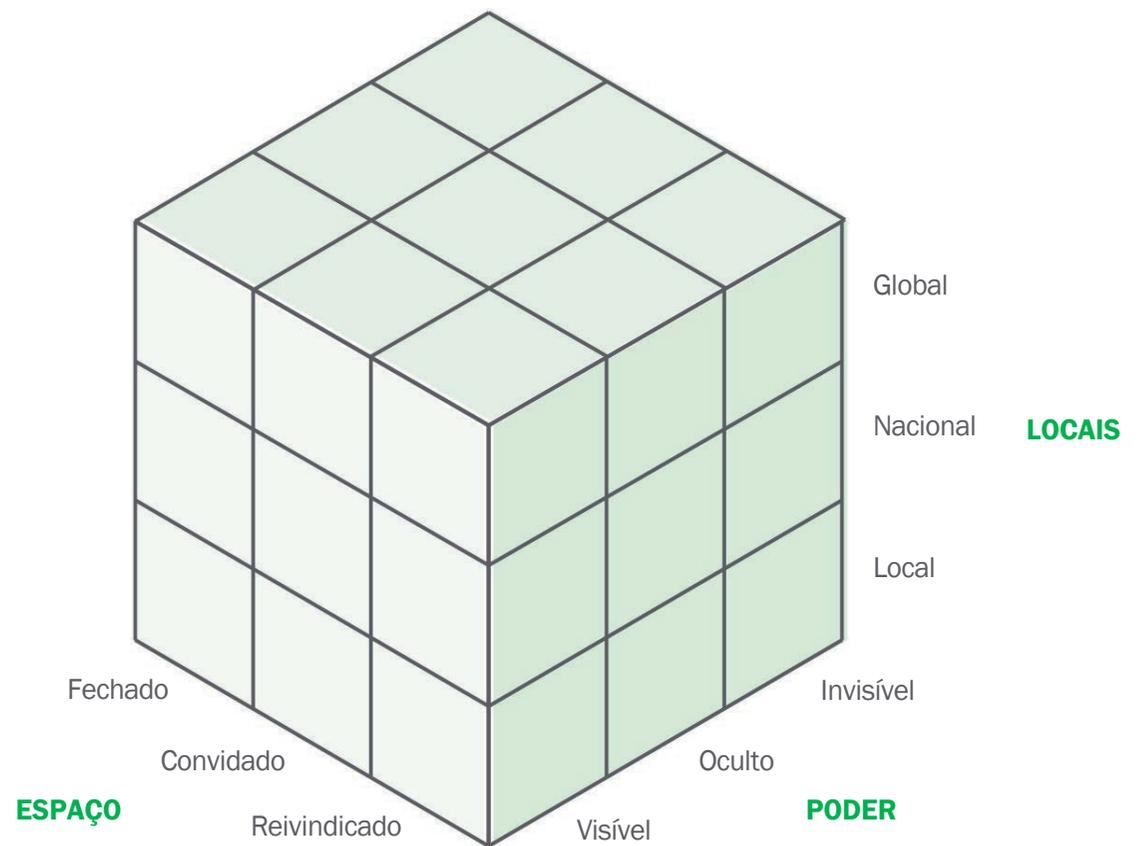
Níveis de poder: local, nacional, global.

Antes de realizar qualquer engajamento com várias partes interessadas, é importante identificar essas dinâmicas de poder, os motivos por trás delas e como lidar com elas em um ambiente de engajamento.

Faça com que seus participantes internos respondam a algumas amostras de perguntas relacionadas ao poder, para que eles pensem sobre a dinâmica do poder.

Crie um gráfico dessas experiências no cubo de poder fornecido nas folhas de exercícios e mostrado aqui.

Agora repita este exercício pensando em grupos comunitários em particular e no relacionamento deles com seu governo, ou em experiências específicas que você teve com eles.





## Ferramentas em ação

# Análise de poder

### Como isso pode me ajudar?

- Isso pode ajudar a reduzir os problemas subjacentes que podem tornar certos grupos difíceis de alcançar.
- Essa análise é muito importante para ajudar a identificar os meios de comunicação certos que permitam a participação de todas as partes interessadas.
- Ela pode revelar sistemas e processos institucionais que estão contribuindo para a exclusão e, portanto, precisam ser revistos.

### Tenha ciência de que:

- Poder invisível e fechado pode ser difícil de identificar. Fazer esse exercício em conjunto com as organizações parceiras e os diferentes departamentos pode ajudar neste desafio.
- O poder deve ser considerado em um estado contínuo e não em um estado final; use o cubo de poder para comparar as variações de poder.

### Melhor dica



#### **Amigos ou inimigos**

*Considere as relações de poder entre diferentes grupos. Por exemplo, alguns grupos impedem o engajamento efetivo de outro?*

#### **Cronograma**

*Pense em como o poder pode ter mudado ao longo do tempo, compare relacionamentos e experiências de 10 anos atrás e de agora.*

### Melhor se utilizado com



*Matriz de interesse e influência*



Ferramentas em ação

# Análise de redes sociais

Uma análise de densidade de rede social ou análise de rede social é uma abordagem para entender os relacionamentos entre diferentes partes interessadas e como elas se comunicam mapeando sua rede.

Como devo utilizá-la?

Depois de identificar suas partes interessadas usando as ferramentas do primeiro estágio, desenhe-as.

Agora considere os diferentes vínculos sociais, políticos ou econômicos entre essas partes interessadas, por exemplo funcionários, família, pessoa de confiança e desenhe linhas para representar essas conexões.

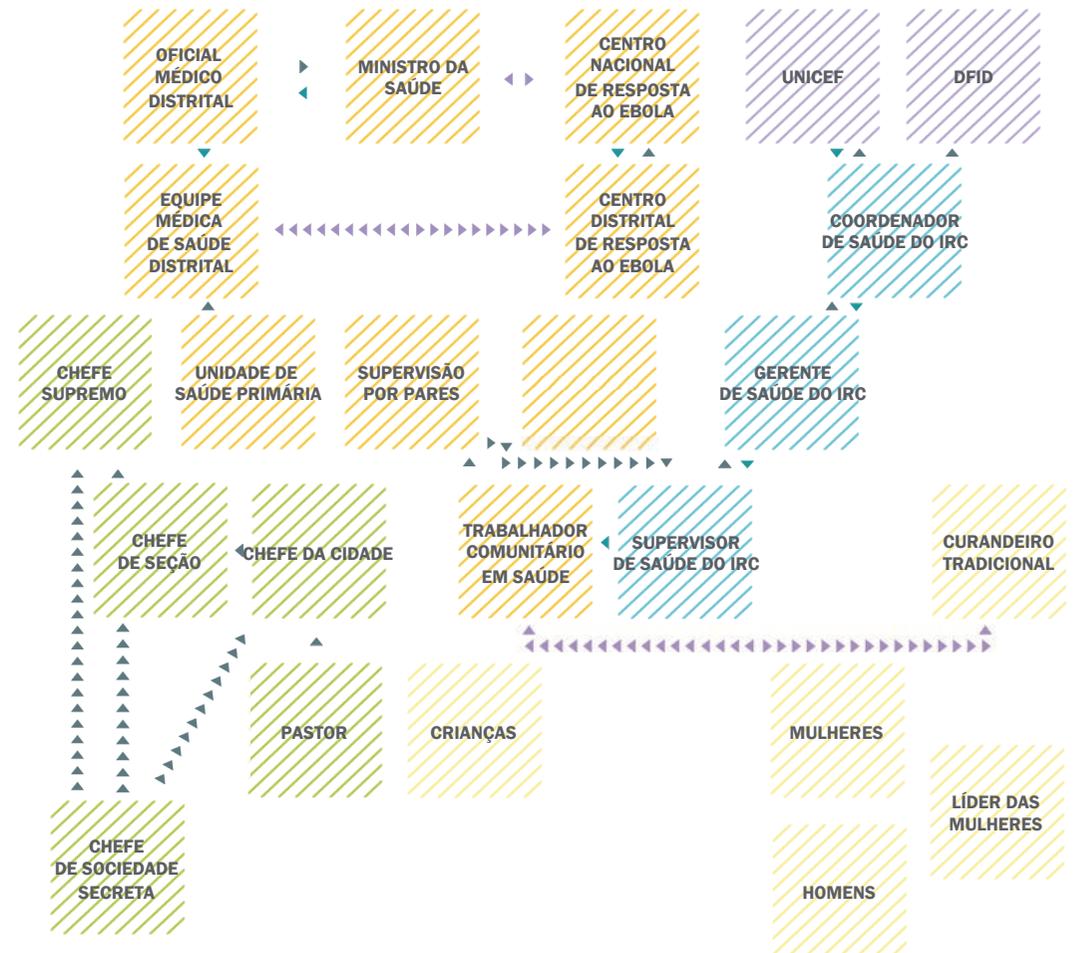
Determine se os fluxos de comunicação são unidirecionais ou iguais, isso mostrará um pouco mais sobre se os relacionamentos são unilaterais e quem são os potenciais líderes e interlocutores de conhecimento/pessoas de referência da comunidade.

Essas linhas podem ser mais grossas, dependendo da força da conexão, ou codificadas por cores para o tipo de comunicação. Por exemplo: pessoalmente, on-line, etc.

Identifique algumas tendências comuns no mapa de rede:

- Os vínculos mais fortes entre sua comunidade.
- Os tipos de comunicação mais comuns.

Esse processo também pode ajudar na identificação de interlocutores de conhecimento ou potenciais parceiros. Por exemplo: líderes comunitários.



FAO, City Region Food System Toolkit (FAO, Kit de Ferramentas do Sistema Alimentar da Região da Cidade)



## Ferramentas em ação

# Análise de redes sociais

### Como isso pode me ajudar?

- Essa abordagem ajuda a visualizar as conexões dentro e entre suas comunidades, e a identificar padrões que podem não ter sido imediatamente esclarecidos.
- Você pode agrupar indivíduos e grupos em sua comunidade para desenvolver estratégias de engajamento direcionadas.
- Ao mapear seus departamentos governamentais, você também pode identificar efetivamente onde pode haver lacunas em seus relacionamentos.

### Tenha ciência de que:

- Use o conhecimento local – as partes interessadas e a comunidade local conhecem suas redes melhor do que nós. Repita o processo em uma oficina com suas principais partes interessadas.
- Esse processo pode exigir quantidade significativa de tempo e recursos para descobrir as diferentes conexões, embora os grupos possam ser simplificados.

### Melhor dica



#### **Comunicação**

*Os canais de comunicação para as partes interessadas existentes identificadas também podem ser usados para engajamento futuro com grupos difíceis de atingir.*

#### **Suporte de software**

*A análise pode ser feita estatisticamente correspondendo a espessura das linhas, tipo de linha, número de nós e diâmetro das linhas a valores, por exemplo, coesão ou proximidade. Há pacotes disponíveis que podem oferecer suporte a isso. Por exemplo, Node XL para Microsoft Excel ou UCINET*

#### **Monitoramento**

*Uma análise de rede é um documento vivo que pode ser reutilizado em processos de engajamento subsequentes. Muitas vezes, ele ficará incompleto e pode ficar desatualizado facilmente. Monitore e atualize o documento durante o processo.*



## Estudo de caso

# Análise de redes sociais Netmap, FAO, Lusaka, Zâmbia

### Por que isso foi usado?

O Netmap é um exemplo de uma ferramenta de análise de rede que faz parte do kit de ferramentas “*City Region Food Systems*” para avaliar e planejar sistemas alimentares sustentáveis da região metropolitana, desenvolvidos pela Organização das Nações Unidas para Agricultura e Alimentação, em conjunto com outras organizações.

### O que eles fizeram?

Isso foi usado em Lusaka, Zâmbia, e é uma técnica de entrevista participativa que combina análise de redes sociais e mapeamento de poder/mapeamento de influência de interesses. Embora seja uma técnica participativa, ela pode ser realizada em duas etapas, com uma avaliação interna para mapear as partes interessadas, seguida de posterior autoavaliação, como foi feito aqui.<sup>29</sup>

### Fatores influenciadores

Atribuir respostas absolutas, isto é, baixa, média, alta, pode ajudar a processar os dados posteriormente e analisar as diferentes redes usando um software on-line.

O governo também incluiu seus departamentos específicos na análise. Por exemplo, Ministério do Comércio e Ministério do Governo Local e Habitação.



Creative Commons: NetMap activity in Vietnam” (Creative Commons: Atividade NetMap no Vietnã) por CGIAR Climate

<sup>29</sup> FAO, 2018. Kit de ferramentas do City Region Food System. [Fonte](#).



## Ferramentas em ação

# Mapeamento de instalações comunitárias

**O mapeamento de instalações comunitárias é uma ferramenta para identificar a localização física de suas comunidades e grupos para ajudá-lo(a) a alcançá-las e a conduzir o engajamento em espaços comunitários.**

### Como devo utilizá-la?

Use mapas existentes de sua área ou cidade e, com seus colegas, destaque os principais pontos de encontro onde haja eventos, reuniões e atividades comunitárias. Os exemplos incluem: clubes esportivos, locais religiosos, organizações de caridade, restaurantes, salões comunitários.

Mapeie quais grupos da comunidade estão próximos a esses pontos de encontro.

Adicione os locais ou os principais pontos de encontro da comunidade de suas partes interessadas ao banco de dados de partes interessadas.

Com tempo e recursos disponíveis, considere usar a ferramenta de análise de redes sociais para observar os vínculos físicos entre esses locais e como as pessoas se movimentam entre eles.



Arup, Inigo Ruiz-Apilanez



## Ferramentas em ação

# Mapeamento de instalações comunitárias

### Como isso pode me ajudar?

- O mapeamento de espaços/lugares/estruturas pode ajudar a identificar as partes interessadas ou identificar organizações parceiras para ajudar a acessar/interagir com essas partes interessadas, ou a identificar os espaços onde o engajamento pode ocorrer.

### Tenha ciência de que:

- Para os grupos que vivem em áreas informais, pode ser desafiador identificar as áreas que frequentam, pois elas podem não ser mapeadas ou conhecidas pelas autoridades. Um exercício de mapeamento da comunidade pode ajudar a isso.

### Planilha externa

[Consulte Friends of the Earth Assets na sua folha de exercícios da comunidade](#)

### Melhor dica



#### **Papel das escolas**

*As escolas são frequentemente os locais mais acessíveis para se aproximar a migrantes ou membros de comunidades de minorias étnicas, bem como centros comunitários ou locais religiosos.*

#### **Usos alternativos**

*Você precisa considerar as contratações particulares de um ativo da comunidade, pois às vezes elas não são conhecidas. Por exemplo, um grupo comunitário de apoio a surdos pode usar um centro esportivo, mas não ser membro da instalação.*

### Melhor se utilizado com



**Mapeamento de vulnerabilidade**  
**Matriz de interesse e influência**



## MAPEAMENTO DAS SUAS PARTES INTERESSADAS

### Planilha Ferramentas em ação Matriz de interesse + influência

#### Instruções

##### 10 MINUTOS

No seu grupo, discuta e identifique as principais partes interessadas relevantes para sua ação e escreva-as nos post-its fornecidos

##### 10 MINUTOS

Usando o gráfico fornecido para mapear as partes interessadas identificadas. Você pode adicionar outras partes interessadas, conforme necessário



## MAPEAMENTO E ANÁLISE



### Planilha Ferramentas em ação Análise de poder

#### Instruções

##### 10 MINUTOS

Faça com que seus participantes internos respondam a algumas amostras de perguntas sobre poder, para que eles pensem sobre a dinâmica de poder

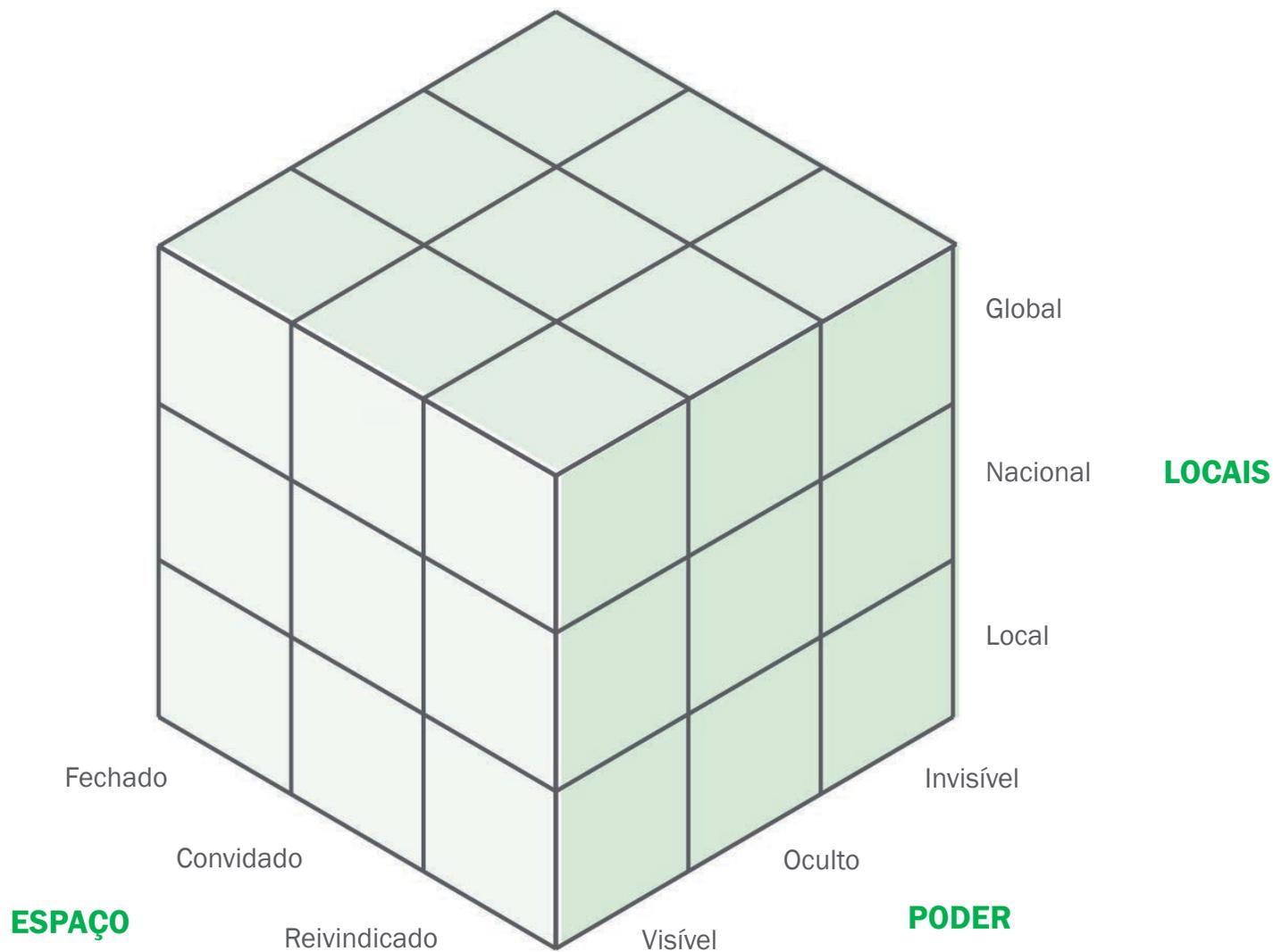
##### 15 MINUTOS

Crie um gráfico dessas experiências no cubo de poder fornecido nas folhas de exercícios e mostrado aqui

##### 20 MINUTOS

Agora repita este exercício pensando em grupos comunitários em particular e no relacionamento deles com seu governo, ou em experiências específicas que você teve com eles

Uma folha de exercícios de amostra adicional à que foi fornecida neste manual pode ser encontrada [neste pacote](#), incluindo exemplos de planos de aprendizagem para aumentar a capacidade, como animações sobre poder.





## Planilha Ferramentas em ação

### Análise de redes sociais

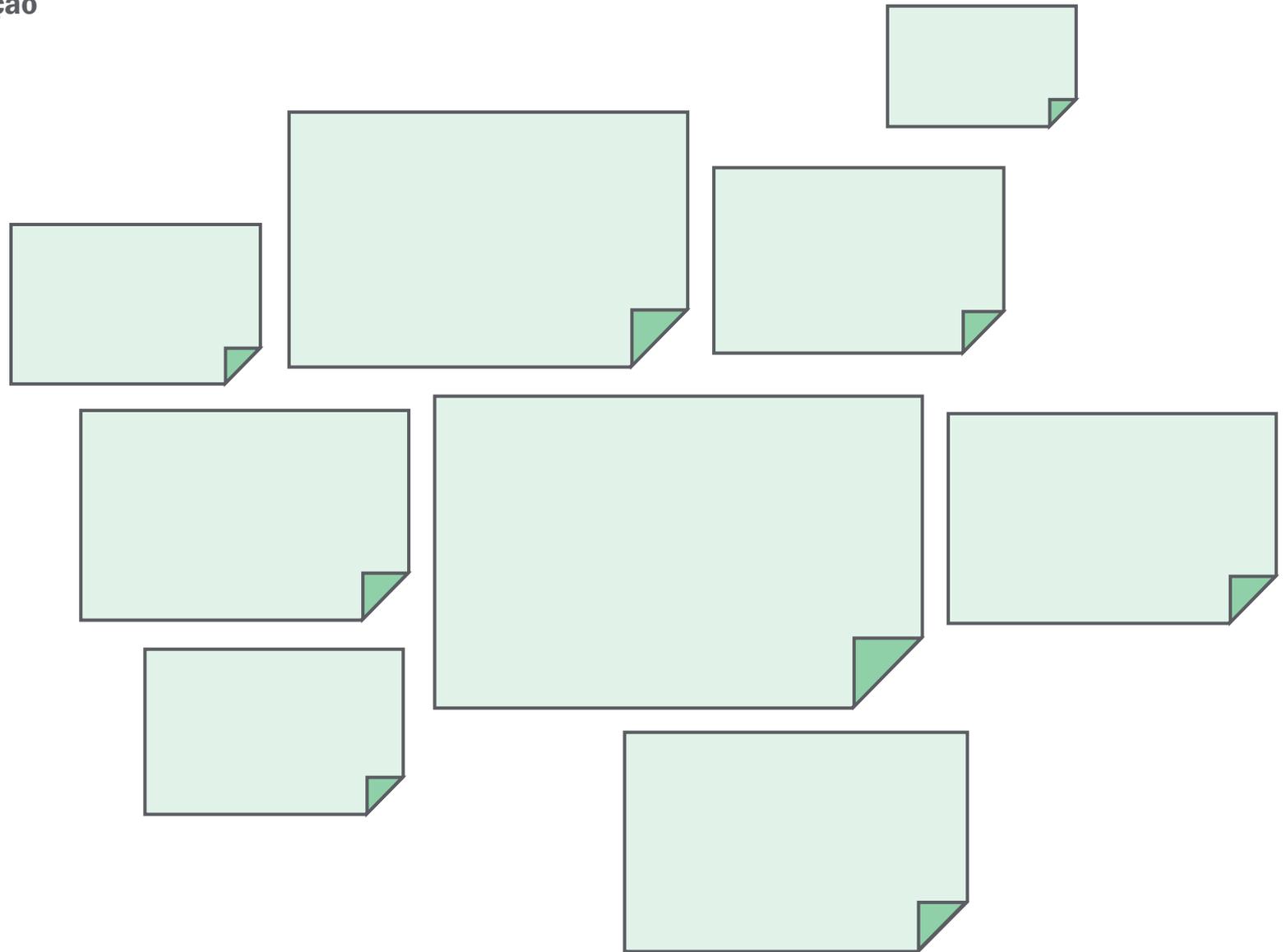
#### Recursos

- Papel flip chart ou cartolina
- Post-its (ou este modelo)
- Canetas pilot

#### Instruções

1. Pense numa parte específica do trabalho ou assunto
2. Escreva nos post-its todas as pessoas ou grupos envolvidos
3. Desenhe setas em direção a pessoas com uma cor e setas partindo das pessoas com outra cor
4. Movimente o post-it, caso seja necessário

\*Consulte a seção "Como devo usar" da ferramenta de mapeamento de rede para obter mais variações deste exercício



## Próximas etapas

# Seu mapeamento

Use esta folha para continuar a criar o seu plano de engajamento das suas partes interessadas.

### Ferramentas de identificação

**Ferramenta 1.**

Adicione a sua primeira ferramenta de mapeamento aqui

**Tempo gasto.**

**Recursos.**  **Habilidades.**

**Equipe/Parceiros**

Adicione sua equipe e seus parceiros aqui

**Ferramenta 2.**

Adicione a sua primeira ferramenta de mapeamento aqui

**Tempo gasto.**

**Recursos.**  **Habilidades.**

**Equipe/Parceiros**

Adicione sua equipe e seus parceiros aqui

### Ferramentas de análise

**Ferramenta 1.**

Adicione a sua primeira ferramenta de análise aqui

**Tempo gasto.**

**Recursos.**  **Habilidades.**

**Equipe/Parceiros**

Adicione sua equipe e seus parceiros aqui

**Ferramenta 2.**

Adicione a sua primeira ferramenta de análise aqui

**Tempo gasto.**

**Recursos.**  **Habilidades.**

**Equipe/Parceiros**

Adicione sua equipe e seus parceiros aqui

### Ferramentas de comunicação

**Ferramenta 1.**

Adicione a sua primeira ferramenta de comunicação aqui

**Tempo gasto.**

**Recursos.**  **Habilidades.**

**Equipe/Parceiros**

Adicione sua equipe e seus parceiros aqui

**Ferramenta 2.**

Adicione a sua primeira ferramenta de comunicação aqui

**Tempo gasto.**

**Recursos.**  **Habilidades.**

**Equipe/Parceiros**

Adicione sua equipe e seus parceiros aqui



## Próximas etapas

# Caminhos

### Desenho e implementação

Agora que mapeou suas partes interessadas, você está pronto para começar a desenhar as ferramentas de engajamento corretas. Não se esqueça de continuar atualizando o banco de dados das partes interessadas para garantir que você esteja desenvolvendo a estratégia mais apropriada e eficaz.

### Definição da visão

Agora que mapeou suas partes interessadas, você deve pensar se seus objetivos e sua visão precisam ser aprimorados ainda mais; nesse caso, retorne à definição da visão.



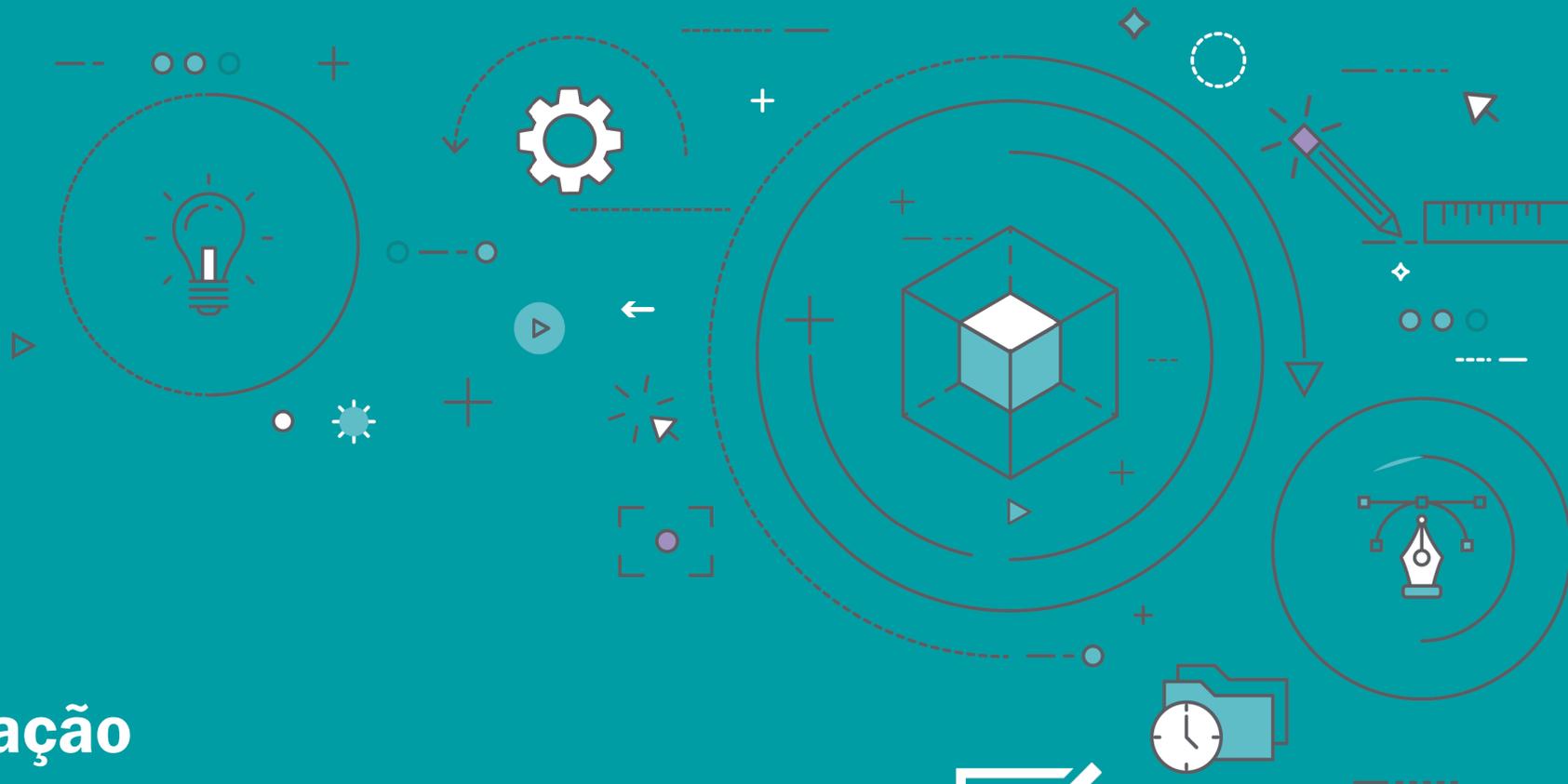
# 04

## Desenho e implementação

Este módulo abrange várias técnicas que você pode usar para envolver as principais partes interessadas identificadas no estágio de mapeamento. A ampla gama de ferramentas apresentadas é inovadora e eficaz para o engajamento de grupos difíceis de atingir na comunidade.

### Neste módulo, você aprenderá a:

- Selecionar uma ferramenta de engajamento dentre os tipos de ferramentas listados usando a matriz de ferramentas, considerando os benefícios, desafios e estudos de caso apresentados.
- Aplicar a ferramenta, lembrando-se de monitorar a abordagem completamente.
- Definir sua abordagem de feedback preferencial para comunicar as descobertas às suas partes interessadas.



## Introdução

# Desenho e implementação do engajamento para a ação climática

**O objetivo do componente de desenho e implementação é identificar e desenvolver técnicas para o engajamento de suas partes interessadas.**

O tipo de ferramenta selecionada dependerá de vários fatores, conforme apresentado na seção de ferramentas, incluindo tempo, habilidades, capacidade, mas também do tipo de plano/política sobre a qual você deseja engajar a comunidade.

A ação climática abrange um conjunto muito diversificado de projetos, políticas e planos. No entanto, algumas tipologias de ferramentas podem ter mais sucesso com ações que compartilham características específicas. Por exemplo:

Ação climática que pode ter um impacto desproporcional em algumas comunidades, por exemplo o descomissionamento de usinas de carvão que poderiam desencadear a perda de empregos para alguns grupos.

**Ferramenta de engajamento: Assembleia de cidadãos.** Esta política tem o potencial de trazer benefícios e prejuízos para diferentes membros da comunidade; uma assembleia pode aumentar a compreensão entre os cidadãos dessas diferentes experiências e ajudar a identificar um meio-termo.

- Ação climática que exige mudança de comportamento da comunidade e forte apoio público. Por exemplo, redução da produção de resíduos.

**Ferramenta de engajamento: Artes.** As artes podem ser usadas como uma maneira de cativar e entusiasmar o público em um ambiente informal sobre um assunto sério. Isso torna o assunto da mudança climática e da política de mudança climática mais acessível às massas.

- Desenvolvimento de novas soluções para a ação climática. Os governos ainda não têm todas as respostas e precisam de apoio para desenvolver ações mais inovadoras.

**Ferramenta de engajamento: Treinamento comunitário e codesenvolvimento de iniciativas.** Envolver a comunidade em um processo de codesenvolvimento e aprendizado com seu próprio conhecimento, experiência e contexto local pode ajudar o governo a projetar conjuntamente soluções climáticas que funcionem para todos.



## Introdução

# Checagem básica

**Antes de começarmos a selecionar nossas ferramentas de engajamento, reservemos um momento para verificar se terminamos de mapear nossas partes interessadas. Você:**

S/N

Compartilhou as lições aprendidas em engajamentos anteriores e os desafios enfrentados para chegar às partes interessadas?

S/N

Conduziu treinamento interno para desenvolver o entendimento sobre a exclusão, caso necessário?

S/N

Utilizou uma ferramenta para identificar suas partes interessadas – e revelou grupos não ouvidos anteriormente?

S/N

Identificou o interesse e a influência de cada uma de suas partes interessadas?

S/N

Definiu como você deve se comunicar com suas partes interessadas?

S/N

Revisitou seus principais objetivos e visão – eles podem ter mudado ligeiramente?

S/N

Atribuiu responsabilidade pelo engajamento de cada indivíduo/grupo de partes interessadas, para garantir consistência e criar confiança?



**Ainda não está totalmente pronto?  
Retornar ao Mapeamento**



## Introdução

# Principais tarefas

Há várias etapas importantes que você deve realizar para mapear efetivamente suas partes interessadas.



### Tipologia da ferramenta

**Lembre sua equipe** das principais partes interessadas e seu interesse e influência no plano da política.

**Compartilhe os principais objetivos novamente**, por exemplo: informar, consultar, etc.

**Use o** kit de ferramentas para identificar os 2 ou 3 tipos de ferramentas mais apropriados para utilizar com base nos seus principais objetivos de engajamento e nos resultados do mapeamento.



### Ferramenta específica

**Reveja as ferramentas específicas** listadas em seu tipo de ferramenta ideal considerando os benefícios e limitações.

**Utilize 1 ou 2 ferramentas por tipo de ferramenta** para o engajamento de suas partes interessadas.



### Comunicação

**Defina os mecanismos de feedback** que serão usados após a conclusão do processo de engajamento.

**Crie um plano de comunicação com as partes interessadas** usando o banco de dados das partes interessadas e os mecanismos de feedback – isso deve identificar o tipo e o veículo de comunicação.

### Melhor dica



#### Conheça sua capacidade

Selecione as ferramentas abaixo de acordo com sua capacidade, habilidades e tempo, além de seu relacionamento existente com as partes interessadas.

#### Revise

Realize uma auditoria durante seu programa de engajamento para entender como sua abordagem atual pode ser adaptada para engajar aqueles que não estão participando atualmente.

#### Seja consistente

Mantenha seu banco de dados de partes interessadas atualizado com a maneira e como você está se comunicando com elas.

#### Continue com o mapeamento

Durante o período de engajamento, continue a identificar e mapear outras partes interessadas que poderiam ser engajadas.



## Introdução Ferramentas

Uma variedade de ferramentas é fornecida para atender a diferentes comunidades, contextos e recursos.

São apresentadas ferramentas preliminares, como a “Caça-mitos”, usada com as partes interessadas para dissipar suposições comuns sobre determinados assuntos, como mudanças climáticas; e pode ser usada como uma atividade introdutória antes de outras ferramentas de engajamento.

As principais ferramentas de engajamento que você usar devem ser selecionadas com base em seus principais objetivos, conforme definido na Definição da Visão, centrando-se na hierarquia de engajamentos vista anteriormente: Codesenvolvimento, colaboração, consulta, informação, identificação/gestão.

Veja o próximo slide para saber qual ferramenta é mais apropriada para as diferentes características das partes interessadas e métodos de monitoramento.

Objetivo do engajamento	Tipo da ferramenta	Exemplo de tipo de ferramenta	Descrição	Tempo	Habilidades	Recurso	Planilha
<b>Todos</b>	<b>Banco de dados de partes interessadas</b>		Acompanhar as partes interessadas com as quais você deseja se envolver, como se envolverá com elas e a principal comunicação.				
<b>Todos</b>	<b>Ferramentas preliminares</b>	Quebra-gelo caça-mitos	Essas são ferramentas que podem ser usadas em conjunto com outras ferramentas no início da sessão para introduzir um tópico e conhecer as partes interessadas.				Externa
<b>Colaboração</b>	<b>Pessoalmente</b>	Entrevista semiestruturada da Vox populi	Esta é uma forma íntima de engajamento, que pode assumir a forma de uma entrevista ou vox populi.				Externa
<b>Colaboração</b>	<b>Grupo pequeno</b>	Discussão à mesa da cozinha	São frequentemente utilizadas para conversas estruturadas em torno de tópicos específicos.				Externa
<b>Colaboração</b>	<b>Grupos grandes</b>	Assembleia de cidadãos Orçamento participativo	Grupos grandes podem ser uma maneira menos demorada para o engajamento de diversas pessoas e comunidades ao mesmo tempo. Frequentemente usadas no início do desenvolvimento de um plano/política para obter feedback inicial.				Externa
<b>Consulta</b>	<b>Pesquisas</b>	Pesquisas de interceptação	As pesquisas são um método versátil de engajamento para obter feedback sobre perguntas específicas.				



Planilha



## Introdução

# Ferramentas

Objetivo do engajamento	Tipo da ferramenta	Exemplo de tipo de ferramenta	Descrição	 Tempo	 Habilidades	 Recurso	Planilha
<b>Todos</b>	<b>Plataformas digitais</b>	Plataformas de ideias	As ferramentas on-line estão sendo cada vez mais usadas como uma medida para incentivar o diálogo, e pelas cidades para permitir que os cidadãos enviem ideias para planos e políticas, promovendo a cocriação.				Externa
<b>Todos</b>	<b>Artes</b>	Noites de microfone aberto	Esta é uma categoria de engajamento ampla e pode incluir fotografia, mapeamento, teatro, dança, multimídia, murais, culinária, etc. Permite explorar os valores e pensamentos das pessoas por meios criativos.				Externa
<b>Codesenvolvimento</b>	<b>Treinamento comunitário e codesenvolvimento</b>	Mapeamento conjunto	Os programas de treinamento comunitário podem capacitar os membros da comunidade e permitir uma maior apropriação de futuros projetos ou engajamento.				Externa
<b>Informação</b>	<b>Eventos informativos</b>		Essa é uma forma de engajamento que visa informar as partes interessadas em vez de incentivar a participação ativa.				Externa

## Introdução

# Quando usar essas ferramentas

Além de considerar tempo, recursos e habilidades, há outros fatores que serão usados para decidir qual ferramenta você selecionará, dependendo das diferentes características das partes interessadas.

Essa é uma avaliação simplificada, e as [interseccionalidades](#) dessas diferentes características afetarão a adequação das diferentes ferramentas.

Tipo da ferramenta	Raça e religião	Gênero	Renda	Condições de vida e trabalho	Idade		Localidade	Ocupação	Deficiência	Idioma/al-fabetização	Status de informalidade	Status migratório
					Jovens	Idosos						
<i>Ferramentas preliminares</i>	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
<i>Pessoalmente</i>	●●	●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
<i>Grupo pequeno</i>	●●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●●	●●	●●●	●	●●	●●●	●●●
<i>Grupos grandes</i>	●●	●●	●●	●●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●	●
<i>Pesquisas</i>	●●	●●	●●	●●	●●	●●●	●●	●●●	●●	●	●	●
<i>Plataforma digital</i>	●●●	●●●	●●	●●	●●●	●●	●●●	●●	●●	●	●●	●●
<i>Artes</i>	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●	●●●	●●●	●●●
<i>Treinamento/participação da comunidade</i>	●●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
<i>Eventos informativos</i>	●●	●●	●●●	●●●	●●	●●	●	●●	●	●●	●●	●●

●●● Ferramenta apropriada ●● Apropriada em algumas circunstâncias ● Pode não ser apropriada

## Introdução

# Mecanismos de comunicação

Uma etapa crucial para a construção de um relacionamento confiável com as suas partes interessadas e para a garantia de um engajamento futuro positivo é a comunicação clara do progresso do plano e/ou política climática.

É importante que, antes e depois de coletar ideias e percepções de suas partes interessadas, você comunique como elas serão usadas e para quais fins.

Isto é para que:

- As partes interessadas possam optar por participar quando e como quiserem.
- Elas se sintam incluídas no processo de planejamento.
- Eles possam ver um impacto tangível de seu engajamento.

Para todas as ferramentas de engajamento que você decida selecionar neste módulo, considere os mecanismos de feedback a serem usados.

Cada processo de feedback passará pelo seguinte processo:

### Coleta de ideias e percepções

Você precisa pensar em como coletará as ideias e percepções de suas partes interessadas com mais eficiência. Há diversos métodos que vão variar dependendo da ferramenta de engajamento:

Tipo de coleta de dados	Minuta/notas	Anotações dos participantes	Gravações	Formulário	Plataforma aberta
<i>Pessoalmente</i>	✓		✓		
<i>Grupo pequeno</i>	✓		✓		
<i>Grupos grandes</i>		✓		✓	
<i>Pesquisas</i>				✓	✓
<i>On-line</i>		✓		✓	✓
<i>Artes</i>		✓	✓	✓	✓
<i>Codesenvolvimento</i>		✓	✓		
<i>Eventos comunitários</i>	✓	✓		✓	

### Melhor dica



#### Obtenha permissão

Você deseja usar qualquer informação pessoal ao compartilhar percepções de partes interessadas, como o nome, por exemplo? Se sim, obtenha a permissão das suas partes interessadas desde o início

#### Armazenamento é fundamental

Verifique se existe um sistema formalizado para processar e armazenar esses dados coletados – eles podem ser revisados para engajamento futuro em outros estágios do desenvolvimento do seu plano.

## Introdução

# Mecanismos de comunicação

### Análise e síntese de ideias e percepções

É provável que os comentários de suas partes interessadas estejam em um formato informal que precise ser analisado e sintetizado para encontrar tendências comuns.

Isso pode ser feito manualmente ou on-line, dependendo de como o feedback foi coletado.

Se houver comentários ou pensamentos não muito claros que você gostaria de discutir mais profundamente com suas partes interessadas, essa poderá ser a oportunidade de usar uma forma de engajamento mais focada como, por exemplo, pessoalmente ou em um grupo pequeno.

Depois de analisados os comentários, você deve escrever as declarações de destaque e as ações a serem tomadas em relação a eles. É isso que será comunicado de volta às suas partes interessadas.

### Compartilhamento de ideias e percepções

Essas ideias e percepções sintetizadas precisam ser informadas às partes interessadas. Como isso será feito deve refletir o resultado do exercício de mapeamento de rede e as opções preferenciais que você coletou no banco de dados das partes interessadas.

Além de responder pessoalmente às partes interessadas, também deve haver uma divulgação pública acompanhada do resultado do processo para toda a comunidade. Por exemplo, comunicado à imprensa, etc.

Pense no método de comunicação mais comum para a sua comunidade. Por exemplo, se a maioria não tiver acesso a um computador, uma versão on-line não seria apropriada. Use suas redes para disseminar as informações.

### Melhor dica

**Detalhes, detalhes, detalhes**



*O feedback só pode ser compartilhado se você tiver as informações de contato das suas partes interessadas, como endereço de e-mail. Certifique-se de coletá-los no início e adicionar ao seu banco de dados.*

### Acessibilidade

*Assim como seus métodos de engajamento, você precisa garantir que seu feedback esteja acessível. Traduza o material para os idiomas da comunidade: nativo, oficial, linguagem de sinais, áudio, etc.*

### A opinião mudou?

*Quando os participantes puderem ter opiniões diferentes (por exemplo, em assembleias de cidadãos), pode valer a pena fazer pré e pós-pesquisas para ver o impacto que o engajamento teve em suas perspectivas*



Ferramentas em ação

## Banco de dados de partes interessadas

O banco de dados de partes interessadas é distinto das outras ferramentas apresentadas neste capítulo e deve ser visto como uma ferramenta de gerenciamento abrangente que deve ser usada em toda a estratégia.

**Como devo utilizá-lo?**

O banco de dados das partes interessadas foi introduzido pela primeira vez no módulo de mapeamento e análise e é uma das ferramentas mais importantes para gerenciar sua estratégia de engajamento. É uma ferramenta viva e, portanto, deve continuar sendo atualizada à medida que você prossegue com o engajamento de suas partes interessadas; por exemplo, a estratégia de comunicação.

O banco de dados pode ser criado manualmente no MS Excel ou através de uma ferramenta de software on-line, muitas das quais estão disponíveis. Em seguida, ele pode ser usado para organizar um cronograma de quem deve estar engajado em diferentes estágios.

Um plano de gerenciamento de comunicação separado pode ser desenvolvido para complementar esse banco de dados e fornecer um registro mais claro e um cronograma de engajamento com suas partes interessadas.

Ao conversar com as partes interessadas, você pode encontrar potenciais desafios, que devem ser observados nos comentários para garantir que esses riscos sejam atenuados para o engajamento futuro com esse grupo/indivíduo.

Nome do projeto		Data de início		Número de versão e número de página	
Descrição do projeto		Data de término		Data de elaboração	
Proprietário registrado		Duração		Autor	

**Registro de partes interessadas**

Resumo									Detalhes de contato		
Nº.	Parte interessada	Função	Canal e tipo de comunicação	Interesse	Potencial impacto	Expectativas	Comentários	Grupo difícil de atingir	Endereço	E-mail	Telefone
Exemplo	Sra. Bridge	Membro da comunidade	Pessoalmente	●	●●	Projeto a constar do orçamento	Redes de contatos fortes				

Um exemplo de um banco de dados de partes interessadas:



Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Ferramentas preliminares

Essas ferramentas preliminares podem ser usadas antes das principais ferramentas de engajamento escolhidas, como uma maneira de criar uma conexão com seus participantes e gerar entendimento.

### Como devo utilizar?

Essas são duas potenciais sessões que você pode executar: Sessões quebra-gelo e sessões caça-mitos.

### Quebra-gelo

Crie uma linha imaginária na sala, sendo uma extremidade o extremo oposto da outra, e faça perguntas binárias simples – por exemplo: maçã ou banana – para fazer com que as partes interessadas compartilhem opiniões sem que elas sejam pessoais.

Uso da arte: você pode fazer com que as partes interessadas/participantes desenhem algo – por exemplo, uma bandeira, pintar um vaso ou pedir ao grupo para desenhar certos elementos de um mural de grupo. Se for estendida, essa atividade pode ser um engajamento em si ou uma introdução informal para as pessoas.

### Caça-mitos

São criadas declarações verdadeiras e falsas sobre um problema em sua comunidade ou sobre um plano em que você está trabalhando.

Essas declarações podem ser preparadas com antecedência e os cidadãos devem votar nelas.

A votação é seguida com definições claras ou declarações verdadeiras.

### Como isso pode me ajudar?

Isso ajuda a criar confiança entre os membros da comunidade participantes, e com você ou o facilitador.

É uma maneira de explicar claramente o objetivo da abordagem de engajamento por meio de uma abordagem informal.

Isso pode ajudá-lo(a) a entender quais são as percepções atuais do seu projeto ou plano, levando a uma discussão mais aprofundada.

### Tenha ciência de que:

Por ser uma das primeiras atividades da sessão que você realiza, pode ser bastante difícil fazer com que os participantes se comuniquem.

Durante essas sessões, às vezes apenas os grupos mais dominantes expressarão suas opiniões – essa é uma chance de identificar os grupos/indivíduos mais quietos e começar a incluí-los desde o início.

### Melhor dica



#### Tente novamente

*Você pode repetir essas sessões preliminares após a discussão de uma questão complicada específica, como forma de reduzir a tensão.*

#### Treinamento

*Estas são sessões introdutórias com alto grau de facilitação e a sua equipe que liderar essas sessões precisará ser treinada e preparada para realizá-las.*

#### Pessoalmente

*Se estiver realizando um engajamento presencial, uma dessas ferramentas deverá ser usada no início de cada sessão.*



Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Discussões individuais

**As discussões individuais são uma forma íntima de engajamento que pode ser usada para discutir assunto sensíveis de forma mais profunda, mas também para capturar respostas rápidas e curtas.**

### Como devo utilizá-las?

As discussões individuais podem assumir a forma de vox populi ou entrevistas estruturadas/semiestruturadas.

Se você está buscando envolver muitas pessoas para obter feedback sobre uma questão importante, vox populi é uma alternativa eficaz.

### Vox populi:

Prepare uma pergunta simples e aberta que possa ser facilmente compreendida e realizada – não altere a pergunta.

Prepare o equipamento de gravação para capturar várias respostas rapidamente.

Escolha um espaço comum movimentado em uma área em que suas partes interessadas costumem frequentar – use a ferramenta de mapeamento de ativos para isso.

Esteja pronto e seja amistoso ao abordar o público, pense se o entrevistador é apropriado e se ele está conduzindo a entrevista na língua nativa dos entrevistados.

Obtenha o máximo de contribuições possível de uma variedade de partes interessadas.

### Entrevistas estruturadas/semiestruturadas:

- Desenvolva suas perguntas – mantenha-as abertas, concisas e, se possível, não tendenciosas, ou seja, não fortemente positivas nem negativas.
- Comece com perguntas simples antes de passar para perguntas mais sensíveis ou desafiadoras.
- Use termos e linguagem que o participante possa entender e com os quais se sinta confortável, levando em consideração idade, sexo, etnia, religião, cultura etc.
- Use a página de mecanismos de feedback para determinar como os dados serão coletados. Se for por telefone, fazer anotações é uma boa alternativa. Se for pessoalmente, um dispositivo de gravação pode ser melhor.



## Ferramentas em ação

# Discussões individuais

### Como isso pode me ajudar?

- Permite que o engajamento seja mais flexível em termos de horário e local.
- Você pode discutir tópicos sensíveis em profundidade, pois os pensamentos podem ser compartilhados anonimamente.
- Vox populi pode permitir que você capture uma opinião mais ampla de pessoas com pouco tempo, e entrevistas por telefone para pessoas em regiões geográficas distantes.
- Discussões individuais podem ajudar a criar conexão e relacionamentos.

### Tenha ciência de que:

- Preparar as perguntas e conduzir entrevistas pode consumir bastante tempo.
- Se você estiver discutindo tópicos delicados com grupos, sua equipe deverá estar bem treinada.
- As entrevistas, principalmente se anônimas, podem introduzir falta de transparência ao processo de engajamento.

### Planilha externa

Criar uma abordagem de engajamento individual é uma atividade muito específica para a sua estratégia, mas esses sites fornecem mais orientações sobre o desenvolvimento de vox populi:

BBC, '[How to film a vox pop](#)'

The News Manual, '[Conducting vox pops](#)'

### Melhor dica



#### **Economize tempo**

*Para economizar algum tempo, a gravação automática de entrevistas pode ser a metodologia mais apropriada.*



## Estudo de caso

# Discussões individuais: Vox populi para I Love Hackney, Reino Unido

### Por que isso foi usado?

O conselho de Hackney, um bairro em Londres, queria aumentar a visibilidade do trabalho que estavam realizando e promover o bairro, e seus negócios, para a comunidade em geral.

### O que eles fizeram?

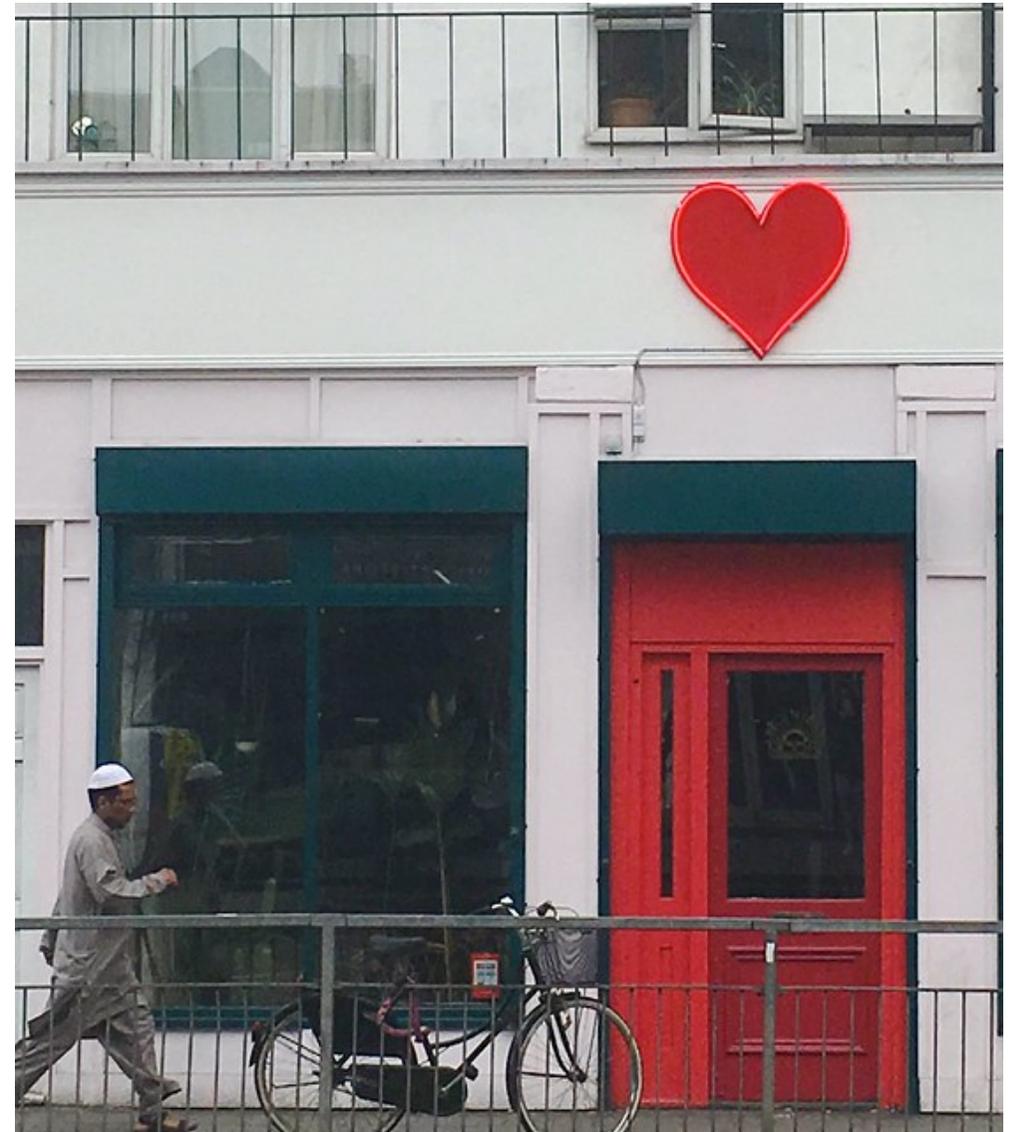
O conselho de Hackney adaptou um táxi preto (um método de transporte icônico na cidade) para se tornar um espaço de vídeo que poderia se movimentar por Hackney enquanto filmava pessoas dando suas notícias. Uma maneira inovadora de capturar vox populi, além de elevar o perfil do conselho e seu trabalho.

### Fatores influenciadores

Foi utilizado um modo de transporte que permitiu que as pessoas dessem o feedback durante uma atividade que já estavam realizando, portanto, não foram interrompidas.

O uso do táxi preto foi icônico e promovia o conselho toda vez que as entrevistas eram repetidas.

Usar um táxi foi uma maneira fácil de obter informações das partes interessadas de várias áreas.



Creative Commons

<sup>30</sup> Hackney Council, *Embedding Plan Leadership Through Engagement – a learning guide*. Disponível em: <https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/Embedding%20place%20leadership%20through%20engagem ent.pdf>. [Acessado em 25 de junho de 2019].



## Ferramentas em ação

# Discussões em grupo pequeno

**São frequentemente utilizadas para conversas estruturadas em torno de tópicos específicos (também conhecidas como grupos focais). Existem vários tipos: discussões semiestruturadas, criativas ou à mesa da cozinha.**

### Como devo utilizá-las?

Discussões em pequenos grupos devem ser organizadas com membros da comunidade com pontos comuns ou interesses compartilhados. Por exemplo, vizinhança, cultura, idade etc.

Para impedir que as discussões saiam do escopo, direcione seu recrutamento de participantes através de redes de contatos existentes ou líderes comunitários.

A dinâmica da atividade específica varia de acordo com a ferramenta usada, vamos explorar aqui um exemplo.

Permitir que os membros da comunidade organizem suas próprias sessões pode funcionar bem, pois eles podem convidar seus próprios amigos e vizinhos. Você pode ter que treinar esses membros para fazer as perguntas certas.

### Discussões à mesa da cozinha:

- Identifique uma casa ou espaço informal que seja confortável, silencioso, seguro e possa reproduzir uma mesa de cozinha. Por exemplo, um café, a sala dos funcionários, etc.
- Desenvolva um grupo com menos de dez participantes.
- Prepare uma comida local (que seja representativa da comunidade).
- Combine uma maneira de designar quem fala, para permitir que todos opinem sobre o assunto. Por exemplo, fala quem estiver segurando determinado objeto.
- Registre o feedback de todos; por exemplo, use uma toalha de mesa lavável onde os participantes possam escrever suas ideias e anotações. Isso pode estimular a conversa.



## Ferramentas em ação

# Discussões em grupo pequeno

### Como isso pode me ajudar?

- A estrutura do engajamento e da conversa pode ser personalizada para as necessidades de um grupo, o que deixará os indivíduos mais confiantes para expressar suas opiniões em sua própria comunidade.
- Em grupos menores, os participantes geralmente se tornam mais falantes ao participar de uma discussão.
- Discussões à mesa da cozinha podem ser uma boa maneira de criar confiança, por ser um espaço seguro.
- Passeios a pé e visitas em campo podem permitir que as pessoas visualizem os tópicos mais facilmente.

### Tenha ciência de que:

- O engajamento de um grupo de membros da comunidade envolvendo líderes pode fazer com que indivíduos adotem sua posição designada na comunidade durante as discussões. Por exemplo, os líderes de uma comunidade podem sentir que também podem liderar a discussão e que estão mais bem posicionados para fazê-lo, enquanto os membros informais da comunidade são excluídos das discussões.

### Planilha externa

Consulte o [guia de exemplo](#) desenvolvido pelo governo de New South Wales, na Austrália, para conduzir discussões à mesa da cozinha.

### Melhor dica



#### **Grupos transitórios**

*Discussões em grupos menores podem permitir o engajamento de comunidades transitórias ou migrantes, mas exigirão suporte adicional, por exemplo, de intérpretes.*

#### **Efeito bola de neve**

*Esses tipos de discussões são uma boa oportunidade para pedir aos presentes mais sugestões sobre como o governo da cidade pode chegar a outras partes interessadas.*

#### **Seja flexível**

*As discussões podem ser mais difíceis de controlar e fugir das perguntas planejadas originalmente – é importante estar disposto a ser flexível.*



Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Grupos grandes

**Grupos grandes podem ser uma maneira menos demorada para o engajamento de diversas pessoas e comunidades ao mesmo tempo. Eles podem permitir o debate ou o compartilhamento de ideias e a priorização de ações.**

### Como devo utilizá-los?

Há uma variedade de formatos de grandes grupos; por exemplo, oficinas, fóruns, mesas-redondas, briefings, apresentações, etc. Consulte as seguintes páginas da subferramenta para ver mais de perto algumas delas.

### As principais semelhanças são:

- Reúna um grupo representativo da comunidade/diferentes setores/indústrias – use a ferramenta de amostragem representativa.
- Selecione um espaço adequado e acessível a todos os indivíduos para a atividade – espacial e fisicamente.
- Recrute ou treine seus moderadores – deve haver pelo menos uma pessoa para cada dez participantes.
- Planeje cuidadosamente como registrará a discussão – isso é mais difícil para grupos maiores. **A documentação é fundamental para monitorar o sucesso do seu engajamento.**
- Pode ser necessário realizar várias sessões e em diversos locais. Por exemplo, às 19h pode funcionar para aqueles que comparecem “depois do trabalho”, mas pode ser um horário difícil para pais ou cuidadores.



Creative Commons: “ETUG Fall Workshop 2015”



Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Consultas a cidadãos em grupos grandes

**As consultas a cidadãos são processos de governos que buscam feedback diretamente dos cidadãos sobre uma lei ou decisão atual a ser tomada (administrativa/específica do projeto, etc.).**

### Como devo utilizá-las?

Essas consultas podem ser usadas para solicitar feedback sobre uma questão geral de interesse local ou sobre uma decisão específica a ser tomada.

Selecione um grupo que seja representativo de sua comunidade usando amostragem por estratificação.

Se estiver conduzindo uma discussão aberta, prepare uma pergunta simples com sondagens sempre que necessário (orientada a detalhes, por exemplo, quando isso aconteceu; ou sondagens de elaboração, por exemplo, você poderia me dizer mais).

Se for um referendo, verifique se há uma escolha clara que os cidadãos possam fazer.

Forneça material de instrução com a orientação de sua testemunha especializada para garantir que as informações sejam equilibradas.

Veja [mecanismos de consulta](#) que podem ser usados para superar esses desafios.

# Conselho deliberativo em grupos grandes

**Fóruns ou conselhos liderados pela comunidade criam ambientes sem confrontos para que vizinhos e membros da comunidade entendam as opiniões uns dos outros. As assembleias de cidadãos são semelhantes aos fóruns da comunidade, mas é esperado que os participantes tomem uma decisão sobre um tópico.**

### Como devo utilizá-la?

As partes interessadas que participam de uma assembleia não devem ser convidadas por meio de chamada aberta, como costuma ser feito nas reuniões da comunidade, mas deve ser convidada uma gama de partes interessadas que são representativas da demografia local.

As etapas preliminares de uma assembleia ou fórum são para as partes interessadas, que recebem uma visão geral dos problemas e ouvem as testemunhas especializadas.

Você deve procurar por um painel de testemunhas especializadas que possa oferecer perspectivas diversas e contribuir para a discussão com uma experiência imparcial.

É importante fornecer fatos relevantes claros, que definam o contexto e garantam que todos os participantes tenham o mesmo nível de conhecimento relevante.

O restante do tempo é gasto em deliberações, com uma decisão final sendo alcançada por consenso ou votação.



Tempo



Habilidades



Recurso



Ferramentas em ação

## Grupos grandes Orçamento participativo

O orçamento participativo é um mecanismo que permite que os cidadãos se envolvam no processo de decidir como os fundos do governo local serão gastos, para permitir que as comunidades locais priorizem os principais investimentos e gerem uma maior compreensão do processo de governança.

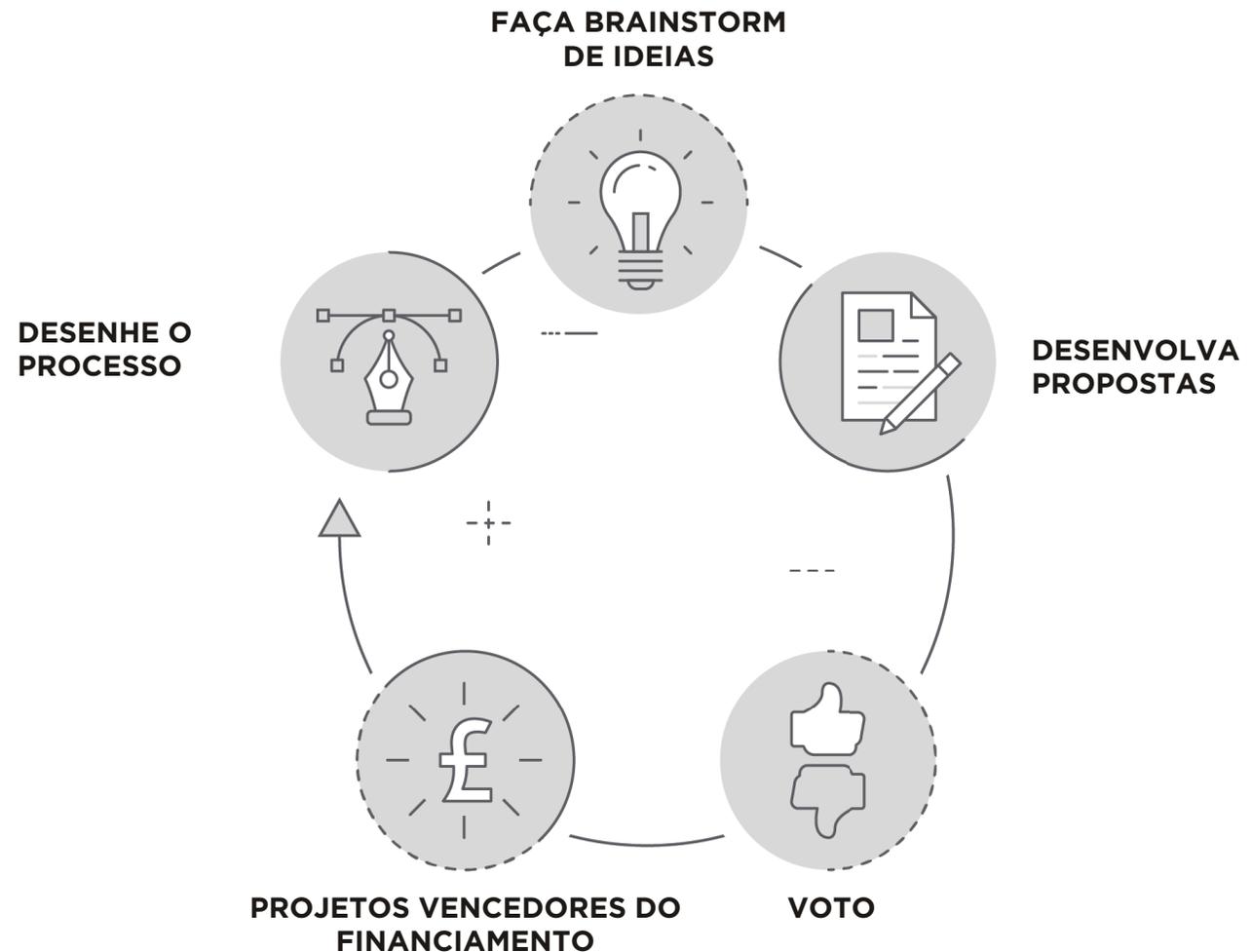
Como devo utilizá-lo?

Existem muitas abordagens diferentes para o orçamento participativo, desde usos únicos, para supervisionar os gastos de um projeto, até contribuições consistentes a um conselho ou órgão de financiamento, para gastos em toda a cidade.

Muitas vezes, uma porcentagem do orçamento da cidade é reservada (por exemplo, 1 a 2%) e uma convocação é feita a organizações ou indivíduos da comunidade para que proponham projetos a receber financiamento ou votar em uma seleção de projetos já disponíveis, conforme mostrado na imagem.

O orçamento participativo permite que todos os cidadãos votem e não restringe os cidadãos com base em idade, histórico ou status legal.

Um orçamento participativo eficaz é organizado em parte, por grupos e ideias/projetos comunitários, espalhados por canais locais e informais, no nível de base para alcançar essas pessoas.





## Ferramentas em ação

# Grupos grandes

### Como isso pode me ajudar?

- Grandes discussões, especialmente as assembleias de cidadãos, permitem conversas em grupo entre cidadãos de diversas origens, que podem ter visões diferentes. Ter cidadãos com históricos mais diversos também pode aumentar o acesso a uma variedade maior de conhecimento e experiência.
- O processo também pode ajudar os cidadãos, dando-lhes a chance de praticar suas próprias habilidades de tomada de decisão e ter uma visão maior do processo de governança local.
- O envolvimento de cidadãos como jovens em conselhos de decisão pode construir relacionamentos sustentáveis a longo prazo e validar a opinião e a perspectiva da juventude.
- O orçamento participativo é uma das formas mais eficazes de envolvimento de grandes grupos, pois os participantes podem facilmente ver resultados tangíveis.

### Tenha ciência de que:

- Em grandes grupos, participantes particularmente falantes podem excluir os demais. Ter facilitadores bem treinados e grupos menores pode reduzir esse risco.
- Se você estiver participando de grupos de diferentes origens étnicas, as reuniões em grupos grandes podem ser intimidadoras se não forem realizadas em seu idioma nativo. Para esses grupos, é melhor realizar pequenas discussões na comunidade ou entrevistas individuais.

### Planilha externa

Consulte a página 30 [deste documento](#) para ver um exemplo de oficina do Banco Mundial sobre mobilidade urbana.

### Melhor dica



#### **Fluxo livre**

*Tenha cautela ao controlar demais a discussão, principalmente em torno de questões controversas, pois isso pode colocar mais pressão no relacionamento governo-comunidade.*



## Estudo de caso

# Grupos grandes

## Assembleia de cidadãos, deliberação sobre a lei irlandesa para o aborto, Irlanda

### Por que isso foi usado?

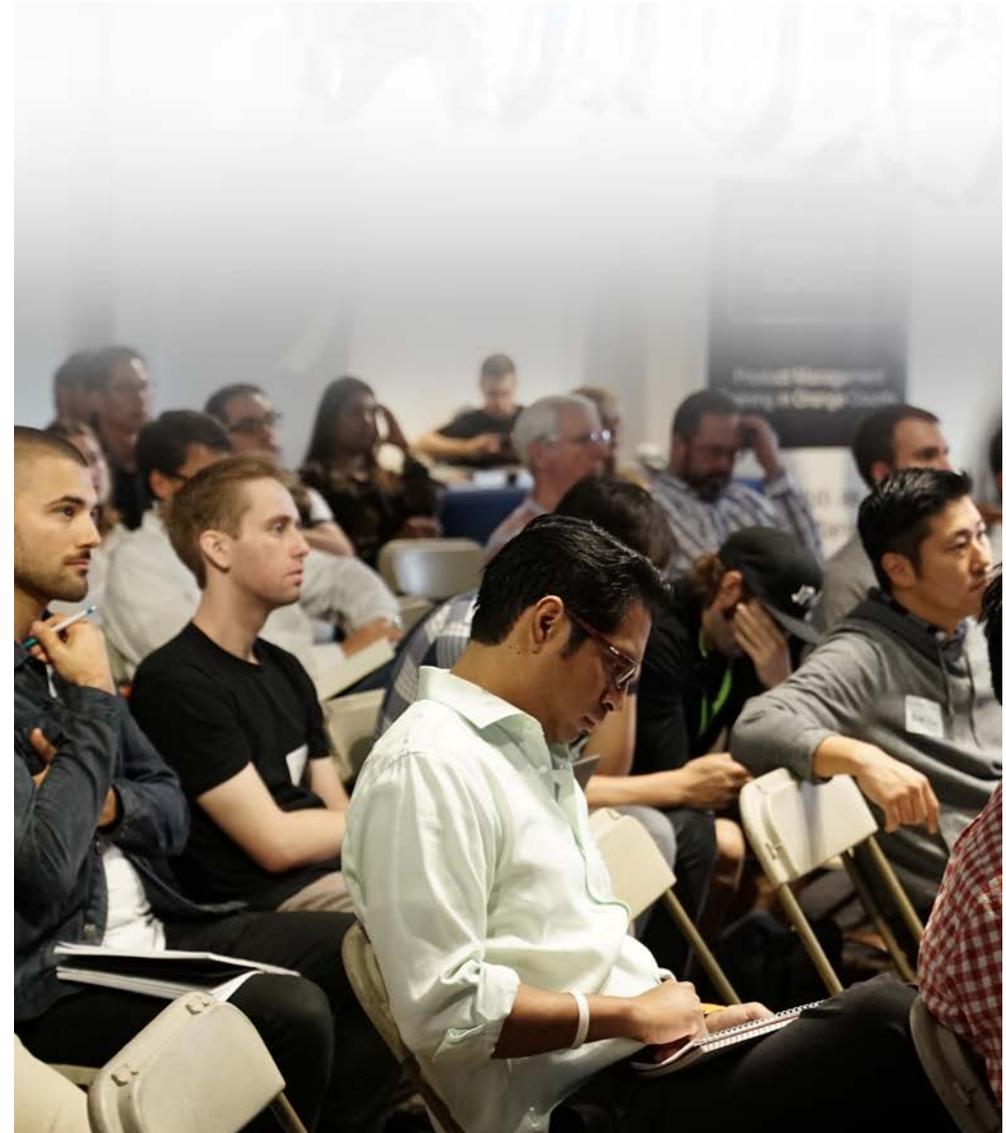
Para discutir as alterações propostas à Oitava Emenda da Constituição Irlandesa sobre o aborto, devido a um impasse político sobre o assunto.

### O que eles fizeram?

Em 2016, 99 cidadãos foram selecionados aleatoriamente e escolhidos para se reunir durante cinco fins de semana, para discutir e deliberar sobre uma série de questões que atingiram um impasse político, incluindo a alteração da lei sobre o aborto. O relatório final levou a um referendo em maio de 2018 sobre a questão, “revogar e substituir”, no qual todas as regiões menos uma votaram a favor da alteração da emenda.

### Fatores influenciadores

Os 99 cidadãos foram selecionados aleatoriamente “de modo a serem amplamente representativos da sociedade irlandesa”, considerando idade, sexo, classe social e distribuição geográfica.<sup>31</sup> Havia evidência significativa apresentada de várias fontes – os participantes ouviram 25 especialistas e analisaram 300 opiniões (de 12.000 envios) de membros do público e de grupos de interesse.<sup>32</sup>



Creative Commons

<sup>31</sup> The Citizens' Assembly, 2017. *First Report and Recommendations of the Citizens' Assembly: The Eighth Amendment of the Constitution*. Páginas 39.

<sup>32</sup> Palese, M., 2018. *The Irish abortion referendum: How a Citizens' Assembly helped to break years of political deadlock*. [Fonte](#).



## Estudo de caso

# Grupos grandes myPB da Cidade de Nova Iorque, EUA

### Por que isso foi usado?

A cidade de Nova Iorque desenvolveu um orçamento participativo para experimentar o poder e o impacto da democracia de base na prestação de melhores serviços para sua comunidade. O programa vem sendo executado por 8 anos consecutivos.

### O que eles fizeram?

Todos os cidadãos com mais de 11 anos de idade podem participar no desenvolvimento de propostas de gastos que abrangem projetos de melhoria da comunidade, de escolas a residências públicas e espaços públicos. Os delegados de orçamento voluntários os ajudam a desenvolver a proposta e a obter apoio de sua comunidade. A comunidade vota nessas propostas. Desde 2012, os residentes de Nova York votaram em gastar US\$ 210 milhões em 706 projetos.<sup>33</sup>

### Fatores influenciadores

Para aumentar a transparência desse processo e reduzir a carga administrativa, cidades como Nova Iorque desenvolveram ferramentas de dados interativas, como o myPB, para comunicar às partes interessadas os resultados da votação nos projetos, as informações sobre o andamento dos projetos vencedores e onde o dinheiro foi alocado.



<sup>33</sup> Conselho da Cidade de Nova Iorque, Orçamento Participativo. Disponível em: <https://council.nyc.gov/pb/>. [Acessado em 18 de agosto de 2019].



Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Pesquisas

**As pesquisas são um método flexível para obter feedback, mas são altamente estruturadas, por isso, são limitadas para a geração de discussões com suas partes interessadas.**

### Como devo utilizá-la?

Assim como ocorre com outros tipos de engajamento das partes interessadas, o primeiro passo é identificar claramente quais resultados você espera.

Ao desenvolver sua pesquisa, tente se concentrar em um desses resultados/questões; a introdução de várias ideias em uma pesquisa pode ser confusa.

A pesquisa deve começar com uma breve introdução ao projeto, com linguagem simples e fácil de entender – ela deve ser autoexplicativa, sem explicação verbal.

Certifique-se de que suas perguntas não sejam tendenciosas e seu tom seja objetivo. Isso garantirá que você obtenha as respostas mais honestas da sua comunidade.

As pesquisas podem ocorrer de várias formas: pessoalmente, online, votação, etc.

Use o método adequado aos seus recursos, embora as pesquisas on-line possam ser mais fáceis de analisar posteriormente.

Para incentivar as pessoas a responder sua pesquisa, pode ser necessário apoiá-la com algumas campanhas ou incentivos.

### Como isso pode me ajudar?

As pesquisas não são conflituosas (se projetadas corretamente) e permitem o anonimato, o que pode incentivar um feedback mais honesto.

As pesquisas consomem menos tempo e recursos, tanto para o desenvolvedor quanto para os participantes, que as respondem quando desejarem.

As pesquisas são uma forma transparente de engajamento, pois há um registro claro do feedback.

### Tenha ciência de que:

Os entrevistados podem ter receio de fornecer feedback se não estiver claro como e por que ele será usado – isso pode ser atenuado por uma apresentação clara e pela distribuição pessoal de pesquisas.

Ter perguntas estruturadas limita a discussão e a exploração de assuntos; portanto, deve ser visto como uma ferramenta complementar para um maior engajamento.

### Melhor dica



#### **Economize tempo**

*Para garantir que você otimize a economia de tempo através do uso de uma pesquisa, sempre que possível, tente digitalizá-la para que os resultados possam ser facilmente analisados posteriormente*

#### **Material de apoio**

*Parar os transeuntes pode ser uma estratégia mais bem-sucedida se mapas ou planos interativos forem usados/acompanharem a pesquisa.*

#### **Gravações**

*Para economizar algum tempo, a gravação automática de entrevistas pode ser a metodologia mais apropriada.*



[Link para a planilha](#)



## Estudo de caso

# Pesquisas

## Aproximação com a comunidade no Condado de Miami-Dade, EUA

### Por que isso foi usado?

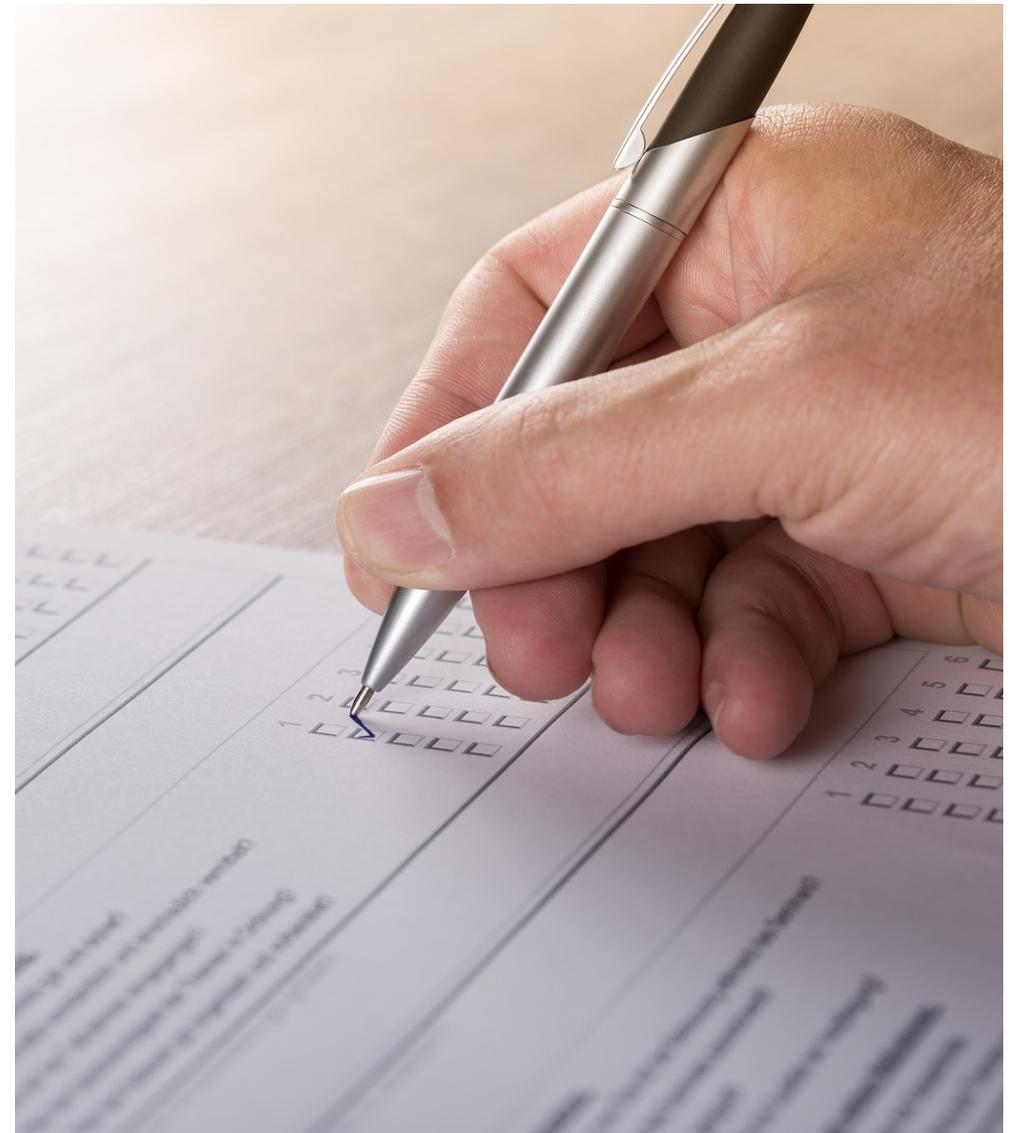
Condado de Miami-Dade estabeleceu parceria com a [City Innovate Foundation](#) visando três objetivos-chave para o sistema de transporte: (1) permitir o planejamento de viagem multimodal com um pagamento para alcançar uma experiência de trânsito contínua, (2) reduzir a divisão digital e econômica, permitindo acesso equitativo ao transporte, (3) analisar dados existentes para encontrar ideias viáveis para melhorar a mobilidade.

### O que eles fizeram?

O condado fez parceria com a organização Neighbourland e usou sua plataforma on-line para fazer uma pergunta aberta do Departamento de Transportes e Obras Públicas: Como podemos melhorar a rede de transporte de Miami-Dade? Os cidadãos podiam responder a essa pergunta enviando uma proposta ou votar em uma proposta em potencial. Após 45 dias, foram recebidas 435 respostas que poderiam ser agrupadas em seis grandes categorias.<sup>34</sup>

### Fatores influenciadores

A pergunta foi publicada no site da Neighbourland e foi compartilhada por vários canais de mídia social. No entanto, o site oferecia apenas a versão em inglês, o que exclui ainda mais grupos já difíceis de atingir no desenvolvimento do sistema de transporte público. A pesquisa foi oferecida apenas on-line, excluindo aqueles que não têm acesso à Internet. Após o início da votação em uma ideia, as que receberam mais votos foram mostradas na parte superior da plataforma on-line, favorecendo assim as ideias que foram enviadas mais cedo no processo.



Creative Commons

<sup>34</sup> City Innovate Fund, 2016. *Urban Mobility Collider: Open Backend Integration Playbook*. [Fonte](#)



## Ferramentas em ação

# Plataformas e aplicativos digitais

**As ferramentas on-line estão sendo cada vez mais usadas como forma de incentivar o diálogo, e cada vez mais usadas pelas cidades para permitir que os cidadãos enviem ideias para planos e políticas que promovam a cocriação.**

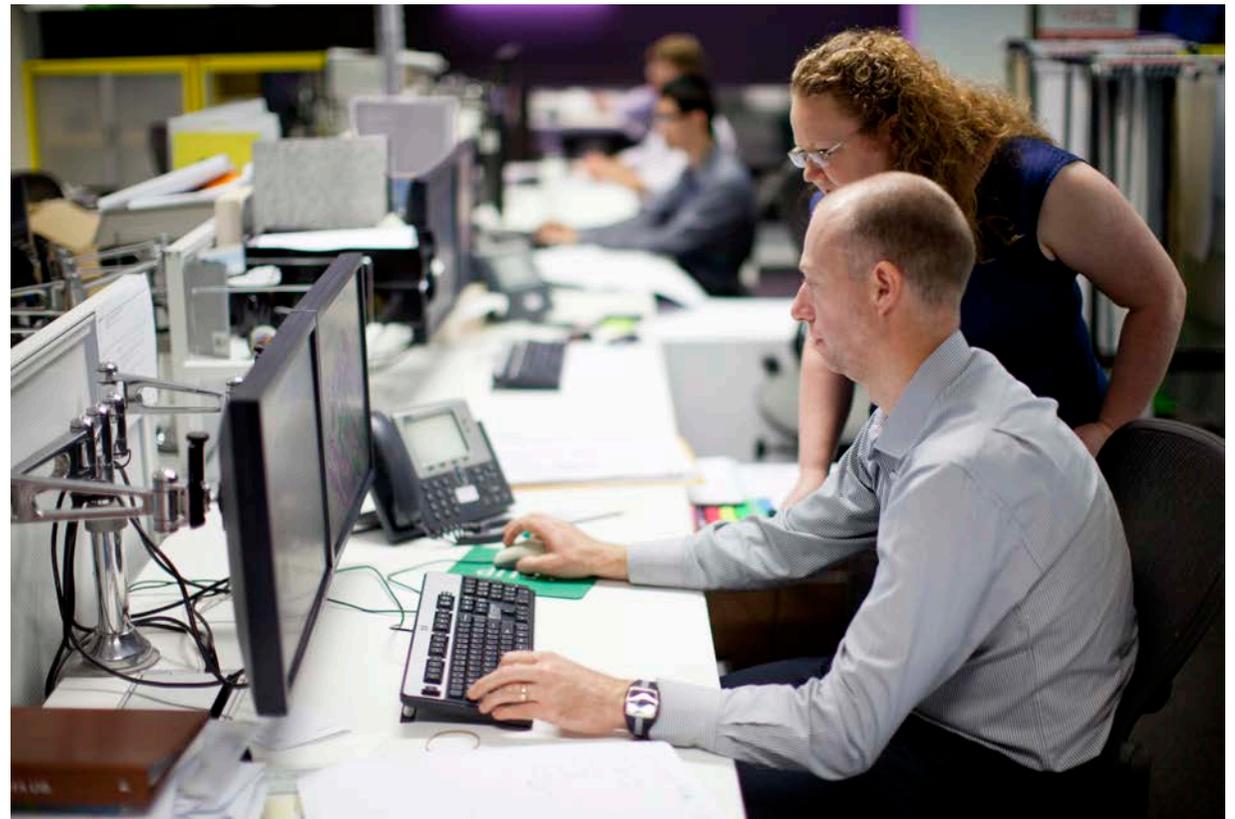
### Como devo utilizar?

Existem diferentes maneiras através das quais as ferramentas on-line podem ser usadas, sejam elas desenvolvidas por sua própria equipe ou terceirizadas por uma equipe especializada, por exemplo, para desenvolver pesquisas, aplicativos de crowdsourcing, fóruns da comunidade, análise de dados da comunidade usando inteligência artificial (IA).

Os estudos de caso são apresentados aqui para dar exemplos de possíveis ferramentas on-line, mas alguns pontos em comum para se pensar são:

- Considere usar vídeos e clipes de áudio para tornar o site mais atraente.
- Deve haver um sistema de arquivamento ou relatoria.
- 80% de todo o tráfego da internet é gerado através da mídia social, um link via site e tráfego direto na web. Portanto, é fundamental que essas alternativas estejam em vigor.

Dependendo dos recursos da plataforma que está sendo utilizada, existem muitos atalhos para peneirar e analisar facilmente os dados a serem usados para o futuro engajamento; por exemplo, prevenção de spam, desduplicação, geolocalização, análise de votação etc.





Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Plataformas e aplicativos digitais - crowdsourcing

**Um governo da cidade pode usar o crowdsourcing on-line de maneira semelhante às empresas privadas, para obter ideias para o desenvolvimento local.**

### Como devo utilizá-lo?

Embora o crowdsourcing possa ser realizado pessoalmente, ele é mais eficaz como uma ferramenta on-line.

- Uma página inicial que, dependendo da especificidade do projeto, forneça detalhes do escopo exato de qualquer desenvolvimento proposto. Não subestime a capacidade dos cidadãos locais de processar dados e estatísticas complexos.
- Através da plataforma, os membros da comunidade enviam ideias para melhorar sua área ou desenvolvimento.
- Um formulário definido contém informações que os cidadãos precisam fornecer em seus envios, por exemplo, descrição, custo estimado, impacto, localização geográfica etc.
- Os membros da comunidade podem votar nas ideias enviadas.
- Embora os cidadãos apresentem as soluções, o governo ainda pode manter algum nível de controle através da elaboração da “competição”, incluindo a maneira como os projetos são escolhidos e o nível de compromisso em implementar todos os aspectos do projeto – contudo, as cidades devem ter cuidado para não esvaziar a participação dos cidadãos locais.

### Melhor dica

#### **Redução de recursos**

*Pode ser mais barato desenvolver a plataforma através de uma entidade externa que muitas vezes já possui uma estrutura.*

#### **Próximas etapas**

*Você precisa ser claro sobre o processo de levar adiante as ideias enviadas e selecionadas. Elas serão enviadas para um departamento? O governo financiará tantas ideias?*



## Ferramentas em ação

# Plataformas e aplicativos digitais

### Como isso pode me ajudar?

- As ferramentas on-line podem ser usadas tanto para gerar diálogo quanto para ideias e percepções, e análises.
- O uso de uma ferramenta on-line é útil para grupos geograficamente isolados.
- Se o seu plano é para toda a cidade, esta é uma maneira muito eficaz de chegar a um público grande e diversificado a um custo menor.
- Em geral, as pessoas estão mais dispostas a participar de deliberações on-line do que pessoalmente.
- Esses métodos são mais impactantes para os jovens. Por exemplo, nas plataformas CitizenLab, 45% dos participantes têm menos de 35 anos.

### Tenha ciência de que:

- As ferramentas on-line não devem ser usadas se apenas uma pequena porcentagem de pessoas tiver acesso a um computador.
- Foi demonstrado que os fóruns abertos levam a discussões com confronto, devido ao anonimato; portanto, você pode ter que adotar práticas de gerenciamento de riscos, como moderadores.
- Existe a preocupação de que as ferramentas digitais possam alienar as comunidades umas das outras, perdendo os benefícios da interação espontânea face a face.

### Melhor dica



#### Pontos extras

*Os padrões de votação e comportamento podem ser vinculados a dados demográficos; assim, você também está mapeando seus grupos de partes interessadas e interesses.*

#### Simples é melhor

*As pesquisas on-line podem ser desafiadoras para que pessoas com poucas habilidades de alfabetização escrevam respostas longas – verifique se existem formas alternativas de engajamento, por exemplo, processo de votação ou classificação.*

#### Monitoramento e atualizações

*Tenha uma página dedicada que acompanhe a pesquisa/votação, etc. que você está usando, para que os membros da comunidade a revisitem após o término do engajamento para receber atualizações sobre o projeto.*



## Estudo de caso

# Ferramentas on-line/digitais Refugee Info Hub, On-line

### Por que isso foi usado?

Em 2015, até 7.000 refugiados chegavam diariamente às Ilhas Gregas. Com poucos pertences, muitos carregavam consigo apenas documentação legal e, pela primeira vez em uma crise como essa, seus telefones. Infelizmente, as poucas informações disponíveis on-line para eles geralmente estavam desatualizadas, imprecisas ou em um idioma que eles não entendiam.

### O que eles fizeram?

O Comitê Internacional de Resgate, a Mercy Corps e o Google criaram o [Refugee Info Hub](#): um site móvel para que ONGs forneçam aos refugiados informações confiáveis e atualizadas em seu idioma nativo. Agora, três sites de orientação foram desenvolvidas: Refugee.Info na Europa, CuentaNos em El Salvador e Khabrona na Jordânia – chegando a mais de 1 milhão de usuários.<sup>35</sup>

### Fatores influenciadores

O Centro de Informações para Refugiados foi projetado para usar o mínimo possível de dados e energia da bateria. (Por exemplo, o design branco sobre preto usa até 40% menos bateria). E o uso do Google Docs como CMS back-end permite que as ONGs o mantenham atualizado facilmente. Em apenas 36 horas, o site estava pronto e fornecendo informações precisas aos refugiados.



Creative Commons: Recém-chegados à Grécia, Steve Evans

<sup>34</sup> Google Creative Lab London. Refugee Info Hub. Disponível em: <http://www.hanatanimura.com/refugeeinfohub> [Acessado em 25 de julho de 2019]



## Estudo de caso

# Ferramentas on-line/digitais Uso da inteligência artificial (IA) no planejamento urbano, Israel

### Por que isso foi usado?

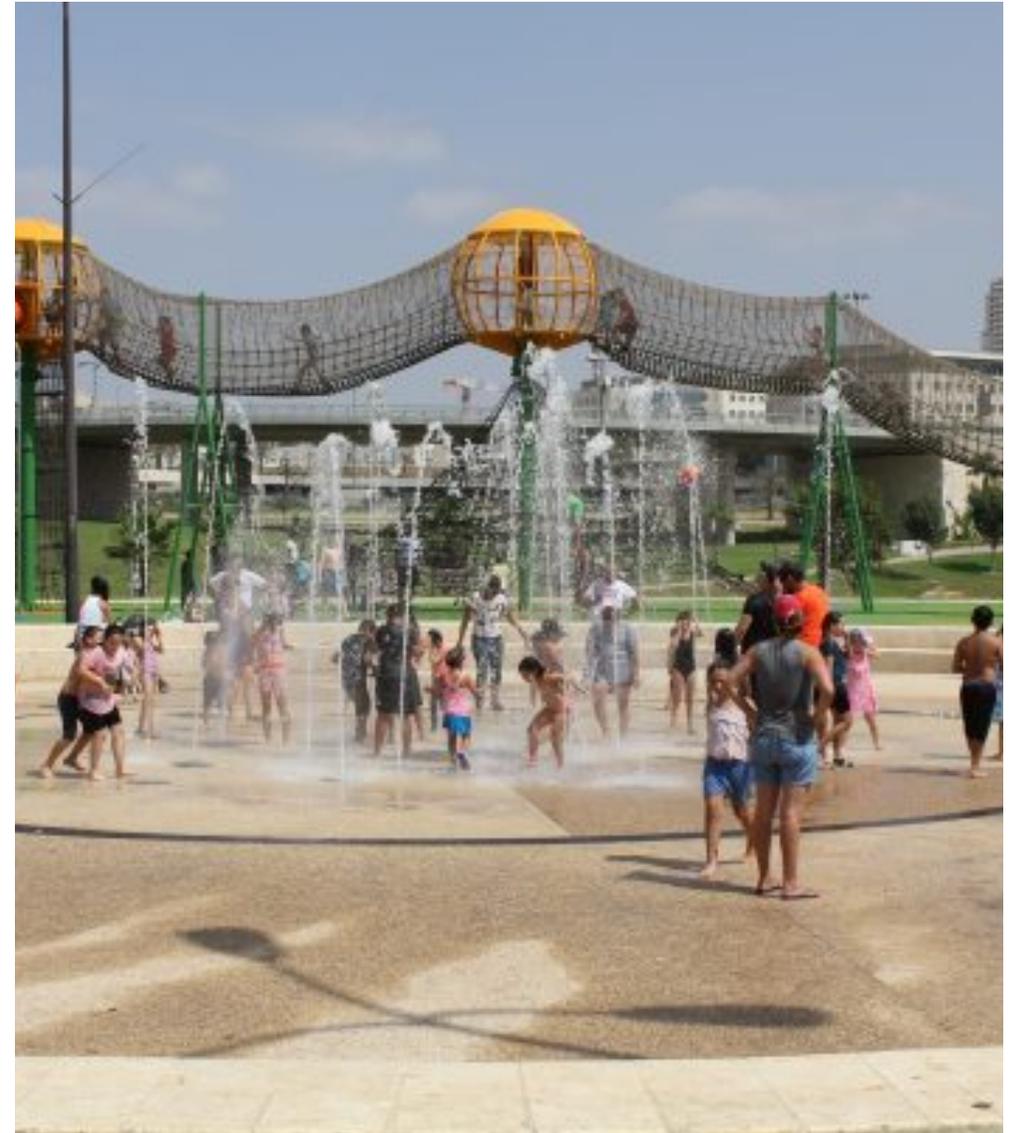
O Zencity é um exemplo de plataforma independente usada pelas cidades, para entender melhor as necessidades de seus cidadãos através do uso da IA e da ciência de dados.

### O que eles fizeram?

O Zencity foi usado pela cidade de Modi'in, em Israel, para priorizar os gastos em seus espaços verdes locais. Durante um período de quatro meses, o Zencity usou IA para agregar dados gerados por residentes nas mídias sociais, fontes de notícias locais, etc. para analisar quais tópicos ou serviços estavam sendo discutidos em relação ao parque.

### Fatores influenciadores

O uso de A.I. permitiu que Modi'in recebesse notícias de vários residentes em tempo real e de forma contínua. Portanto, ao começar a implementar seu plano ou política, você pode acompanhar as perspectivas e pontos de vista dos residentes e responder muito mais rapidamente. <sup>35</sup>



Modi'in Park, cortesia do Zencity

<sup>35</sup> Zencity, 2019. *How the City of Modi'in Tracked the Performance of a Public Space and Planned Ahead Using Zencity.* [Fonte.](#)



Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Artes e cultura

**Esta é uma categoria de engajamento ampla e pode incluir fotografia, mapeamento, teatro, dança, multimídia, murais, culinária, etc. Permite explorar os valores e pensamentos das pessoas por meios criativos que podem representar a cultura delas.**

### Como devo utilizá-la?

Considerando seus objetivos, há um espaço ou tema específico cujo impacto para a comunidade você deseja explorar?

Usando suas redes de contatos mapeadas no módulo de mapeamento e análise, identifique possíveis parceiros para desenvolver um programa de divulgação criativa baseado no seu tema/espaço (por exemplo, galerias, artistas residentes, muralistas, poetas, músicos, universidades, ONGs, etc.).

Tendo esses parceiros, identifique um espaço comunitário seguro, neutro e que possa ser explorado para uso artístico – caso você ainda não o tenha feito.

O evento ou obra de arte que você criar pode ser temporário, mas deve haver um elemento de legado. Portanto, comece a pensar no impacto a longo prazo, como a arte pode ser preservada (por exemplo, através da capacitação, através da proteção cultural, etc.).



Créditos: Arup



Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Artes e cultura Narração de histórias

**Contar histórias é uma forma poderosa de engajamento que pode ser usada para compartilhar ideias e histórias por meio de experiências.**

### Como devo utilizá-la?

Isso pode ser feito de várias formas, mas pode ser usado para compartilhar informações e ideias de uma maneira particularmente atraente e rica.

Pode ser usado em conjunto com o *backcasting* (elaborando um plano de trás para frente, a partir de sua meta final), portanto, quando você estiver desenvolvendo um plano ou política e queira entender qual cenário futuro seus cidadãos desejam ver, ou quando queira priorizar o investimento.

É criada uma história com base no futuro que os cidadãos querem ver. Da mesma forma, podem ser identificados os personagens principais, conflitos e resoluções.

Para contar a história, linguagem e visualização emotivas podem ser usadas. Essa é uma maneira particularmente eficaz de comunicação onde haja barreiras linguísticas ou se você estiver trabalhando com jovens para transmitir suas experiências. Por exemplo, tem sido amplamente utilizada em campos de refugiados.

# Artes e cultura Noite de microfone aberto

**As noites de microfone aberto são uma forma informal de engajamento que não gera feedback direto, mas pode ser um espaço seguro para discutir uma variedade de assuntos ou até experiências pessoais dos cidadãos em sua cidade.**

### Como devo utilizá-la?

Essa pode ser uma maneira de gerar conversas sobre uma área em um ambiente informal, seja cantando, debatendo ou falando. Pode ser definido um tema, por exemplo, qual é o seu aspecto favorito de uma área – isso pode depender de onde você está no desenvolvimento de um plano/política.

Como essas são expressões de opinião informais, geralmente pessoais, você deve evitar a presença de muitos funcionários do governo. Há organizações parceiras da comunidade que poderiam participar?



## Ferramentas em ação

# Artes e cultura

### Como isso pode me ajudar?

- O uso das artes pode abrir um engajamento para pessoas com baixa capacidade de alfabetização ou comunicação verbal, crianças pequenas ou apenas aquelas que se sentem à margem do processo tradicional de governança.
- Um processo eficaz de engajamento criativo pode desenvolver a capacidade e a confiança das comunidades, criando um ambiente para os membros trabalharem juntos.
- Ele celebra a diversidade e a cultura de uma cidade e, portanto, faz com que os cidadãos sejam parte da mudança.

### Tenha ciência de que:

- O processo artístico dificulta a obtenção de feedback formalizado e, portanto, não deve ser usado se você estiver buscando respostas específicas em um curto espaço de tempo.
- Esse engajamento requer indivíduos bem treinados para garantir que a cultura e as histórias das pessoas sejam tratadas com sensibilidade.
- Antes da realização de um evento ou da inauguração de um espaço, pode ser necessário um tempo significativo para desenvolver os relacionamentos com os parceiros, as habilidades e os planos corretos para preservar o legado do projeto.

### Planilha externa

Veja esta [planilha de exemplo de narração de história](#) que você pode usar com seus residentes para explorar o impacto de possíveis desenvolvimentos/mudanças em sua área.

### Melhor dica

#### **Artista em residência**

*Ter um artista em residência durante todo o desenvolvimento do plano traz contexto local para o processo e um senso de continuidade.*

#### **Dê um passo atrás**

*Envolve a comunidade no início do projeto para garantir a apropriação, eles podem decidir o meio, o escopo e a localização da obra de arte.*



## Estudo de caso

# Artes e cultura

## Transformação da Rua Bandera, Chile, em zona de pedestres

### Por que isso foi usado?

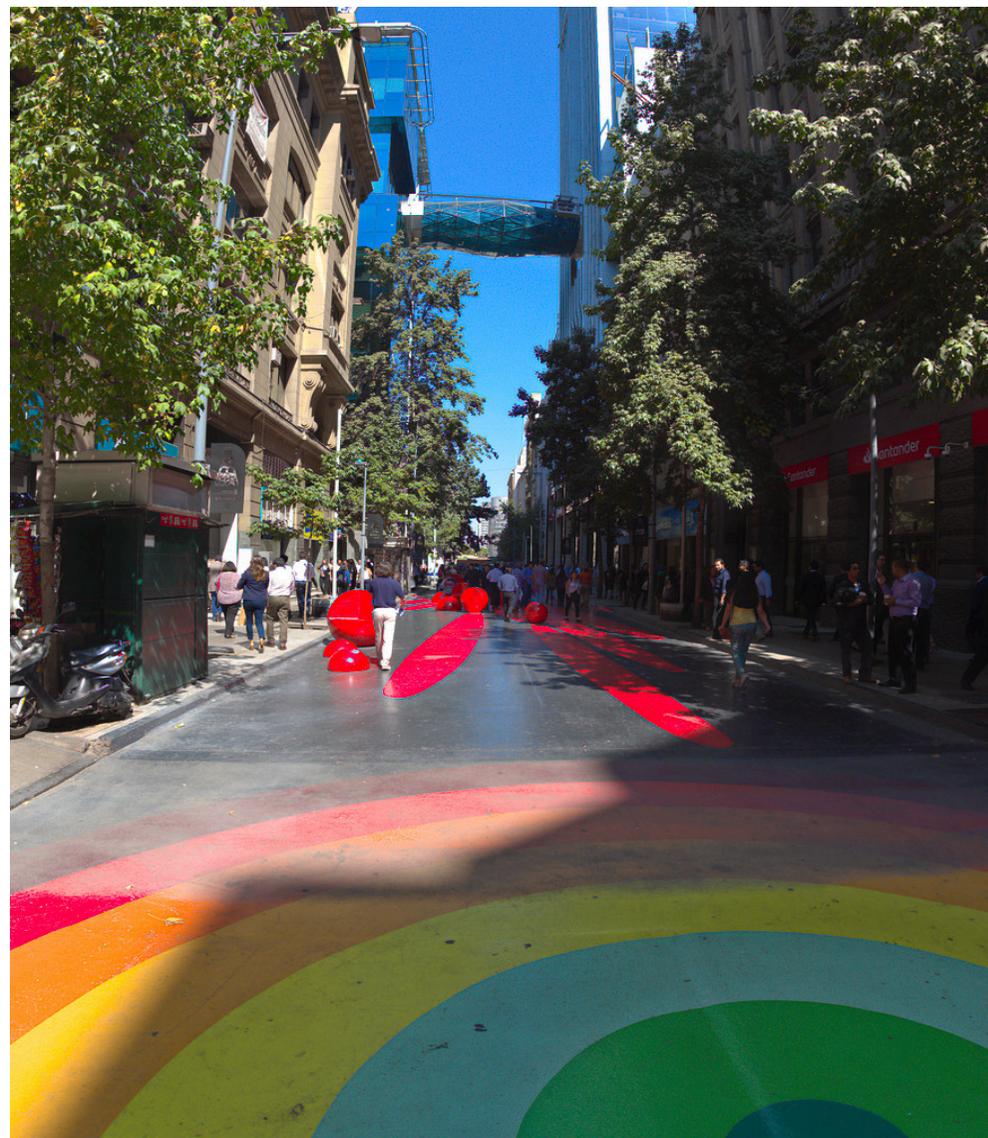
As autoridades locais tentaram fazer algo com uma seção de 365 metros (400 jardas) da Rua Bandera, no centro de Santiago, que cobria cerca de quatro quarteirões, depois que ela foi fechada ao tráfego para a construção da nova Linha 3 do Metrô de Santiago nas proximidades, um elemento da estratégia de transporte sustentável da cidade.

### O que eles fizeram?

Em apenas 30 dias, um jovem artista chileno, Dasic Fernández, colaborou com outros 120 membros da comunidade para criar murais e exposições artísticas em uma das ruas mais congestionadas e emblemáticas do centro da capital chilena, para que ela se tornasse um passeio colorido. Após a transformação da rua em zona de pedestres, o número de transeuntes aumentou 325%, passando de 27.000 para 88.000 pessoas por dia. As vendas aumentaram cerca de 20% e 96% dos usuários estão satisfeitos com a intervenção. Como resultado, no final de agosto de 2018 foi anunciado que a Rua Bandera permaneceria como uma zona de pedestres.<sup>26</sup>

### Fatores influenciadores

Além de visualmente inovadora, a proposta também era atraente do ponto de vista comercial. O município de Santiago não precisou financiar o projeto ou fornecer verba adicional. Todo o projeto foi financiado através de pagamentos feitos por várias marcas para tornar seus logotipos visíveis no passeio, percorrido por dezenas de milhares de pessoas todos os dias. Com o dinheiro dessas empresas privadas, Fernández conseguiu fechar o espaço para carros e ônibus, comprar os materiais e pagar as despesas de transformação, pintura e intervenção na Rua Bandera.



Creative Commons: Calle Bandera, Ricardo Zettl Kalkum

<sup>26</sup> Echenique, D., 2018. *Turning a Busy Street Into a Work of Art in Santiago*. [Fonte](#).



## Ferramentas em ação

# Treinamento comunitário e codesenvolvimento

**Os programas de treinamento e participação da comunidade podem desenvolver capacidade e habilidades, e permitir maior apropriação comunitária de futuros projetos ou engajamentos. A educação da comunidade pode incluir pesquisa participativa, que pode gerar mais compreensão sobre como os governos locais desenvolvem políticas.**

### Como devo utilizá-lo?

Antes de começar o treinamento ou o codesenvolvimento com a comunidade, é importante entender as potenciais habilidades ou lacunas de conhecimento de suas partes interessadas.

Você pode usar a ferramenta de autoavaliação apresentada pela primeira vez no módulo “Definição da visão” para trabalhar com suas partes interessadas na identificação de suas habilidades e recursos.

Identifique com sua equipe as lacunas no seu conhecimento de uma determinada área e como sua comunidade pode ajudá-lo(a) a solucioná-las.

Escolas e instituições acadêmicas podem ser a porta de entrada para chegar até as partes interessadas e trabalhar com elas. Use essas redes para criar juntos os resultados-chave e uma estrutura para o programa.

O codesenvolvimento pode ser um processo longo para você e suas partes interessadas, portanto evite comprometer-se a realizar este exercício, a menos que pretenda incluir o trabalho em seu projeto ou plano final.



Creative Commons



Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

### Treinamento comunitário e codesenvolvimento - Comapeamento

O mapeamento em conjunto com as partes interessadas é um método eficaz para documentar as partes interessadas anteriormente não reconhecidas e entender a movimentação e a comunicação das pessoas pela cidade – uma consideração importante ao identificar a vulnerabilidade climática.

#### Como devo utilizá-lo?

Se o objetivo da atividade for aumentar a capacidade, um programa de treinamento ou tarefa participativa, por exemplo, o mapeamento da comunidade, poderá ser usado.

Selecione uma área a ser mapeada, que será relevante para o seu projeto ou para as partes interessadas.

Avalie seus recursos e as habilidades atuais de suas partes interessadas, pois isso determinará qual estilo de mapeamento usar. Por exemplo, software efêmero, online e gratuito, como OpenSource, ou técnico, como ESRI.

Se a comunidade já esteve envolvida anteriormente nesse tipo de processo, ele poderia ser liderado ou coliderado pela comunidade.

O mapeamento pode ser sobre a compreensão do espaço físico, mas você também pode fazer perguntas aos participantes sobre como eles se sentem sobre o espaço, por exemplo: seguros ou não.

Forneça cópias do mapa final a todos os participantes para que haja transparência.

### Treinamento comunitário e codesenvolvimento - Residentes instrutores

Os cidadãos podem ser muito eficazes no engajamento de suas próprias comunidades para a geração de mudanças de comportamento ou ações sobre mudanças climáticas. Fornecer a eles as habilidades e os recursos necessários para realizar este trabalho pode aliviar seus recursos e resultar em abordagens mais inovadoras.

#### Como devo utilizá-lo?

Como parte dos programas de treinamento da comunidade, você pode instruir os residentes para liderar suas próprias sessões e oficinas de informação, por exemplo, assembleias de cidadãos.

Isso pode ser feito por especialistas independentes, nos quais o governo atua como financiador ou fornecedor de recursos, mas que não seja visto como influência direta sobre os residentes; são chamados de sessões de treinamento do instrutor.

Ou, como alternativa, se o tempo for limitado, os residentes podem formar parcerias com instrutores comunitários ou instituições acadêmicas para facilitar as sessões conjuntamente.



## Ferramentas em ação

# Treinamento comunitário e codesenvolvimento

### Como isso pode me ajudar?

- O treinamento da comunidade é uma oportunidade para construir redes de contatos com instituições acadêmicas locais.
- Esse é um processo de mão dupla que traz benefícios diretos e cria pessoas de referência na comunidade.
- À medida que os cidadãos aumentam seu conhecimento sobre o processo de governança e tomada de decisões, eles se tornam mais compreensivos com os desafios enfrentados pelo governo da cidade.

### Tenha ciência de que:

- O processo de engajamento da comunidade pode ser demorado, principalmente na obtenção de resultados claros. No entanto, pode melhorar os relacionamentos de longo prazo com sua comunidade e criar confiança para projetos futuros.
- Não existe um impacto imediato claro, muitas vezes diretamente em um projeto ou plano e, portanto, deve ser considerado um exercício de construção de base para um impacto a longo prazo.

### Planilha externa

O Youthscore é uma ferramenta para crianças e jovens usarem para avaliar seus bairros e locais de amizade entre os jovens. Conduza seu próprio [youthscore](#) aqui.

### Melhor dica



#### **Defina as expectativas**

*Os participantes precisam entender as expectativas e os objetivos das atividades que você executa. Prometer mais envolvimento ou recursos do que realmente pode ser dedicado pode prejudicar a confiança nos relacionamentos com a comunidade.*

#### **Simples é melhor**

*As pesquisas on-line podem ser desafiadoras para que pessoas com poucas habilidades de alfabetização escrevam respostas longas – verifique se existem formas alternativas de engajamento, por exemplo, processo de votação ou classificação.*

#### **Acompanhamento e monitoramento**

*Revise as partes interessadas com as quais você se envolveu no final do processo para entender o impacto que teve, por exemplo, aumentando seu envolvimento nas atividades de engajamento.*

## Foco em Gamification

A mudança climática é um tópico complexo, com impactos indiscriminados e às vezes imprevisíveis, o que pode dificultar a compreensão por todos os que estão na sociedade.

*Gamification* (ludificação) é o uso de uma plataforma de jogos para comunicar ideias complexas, como mudanças climáticas, através do jogo.

Com os jovens crescendo numa era digital, o processo de *gamification* é uma abordagem de participação comunitária particularmente bem-sucedida com esse grupo de partes interessadas.

Por exemplo, a Tralalere, a Universcience e France Television Education criaram o jogo Energy 2020 para jovens, a fim de incentivar comportamentos mais responsáveis e eficientes em resposta ao consumo de energia. O resultado foi um aumento de 20% na conscientização e conhecimento das mudanças climáticas e energia renovável entre os jovens que usaram a ferramenta.

O processo de *gamification* é altamente bem-sucedido devido à sua capacidade de comunicar conhecimentos complexos por meios

informais. O uso de suporte por vídeo e visual pode ser altamente eficaz, principalmente entre os jovens que têm educação ou capacidade limitadas.

O engajamento dos jovens, isto é, daqueles entre 15 e 24 anos, na ação de mudança climática é particularmente importante, pois eles experimentarão os efeitos mais extremos da inação.

A inclusão efetiva de jovens é particularmente importante para estabelecer um legado de engajamento positivo a longo prazo, pois eles desenvolvem atitudes positivas em relação ao processo; e podem se tornar agentes de mudança para colaborar e trabalhar com suas comunidades e o resto da sociedade na idade adulta.

O engajamento efetivo dos jovens pode criar resiliência a longo prazo, pois eles são capazes de atender às suas próprias necessidades de subsistência, o que constrói capital social e os capacita politicamente através de uma melhor coesão e maior inovação em ambientes econômicos e politicamente instáveis.



Arup: Building The City - 'Future of' Workshops



## Estudo de caso

# Treinamento comunitário e codesenvolvimento Free to Be map, Austrália

### Por que isso foi usado?

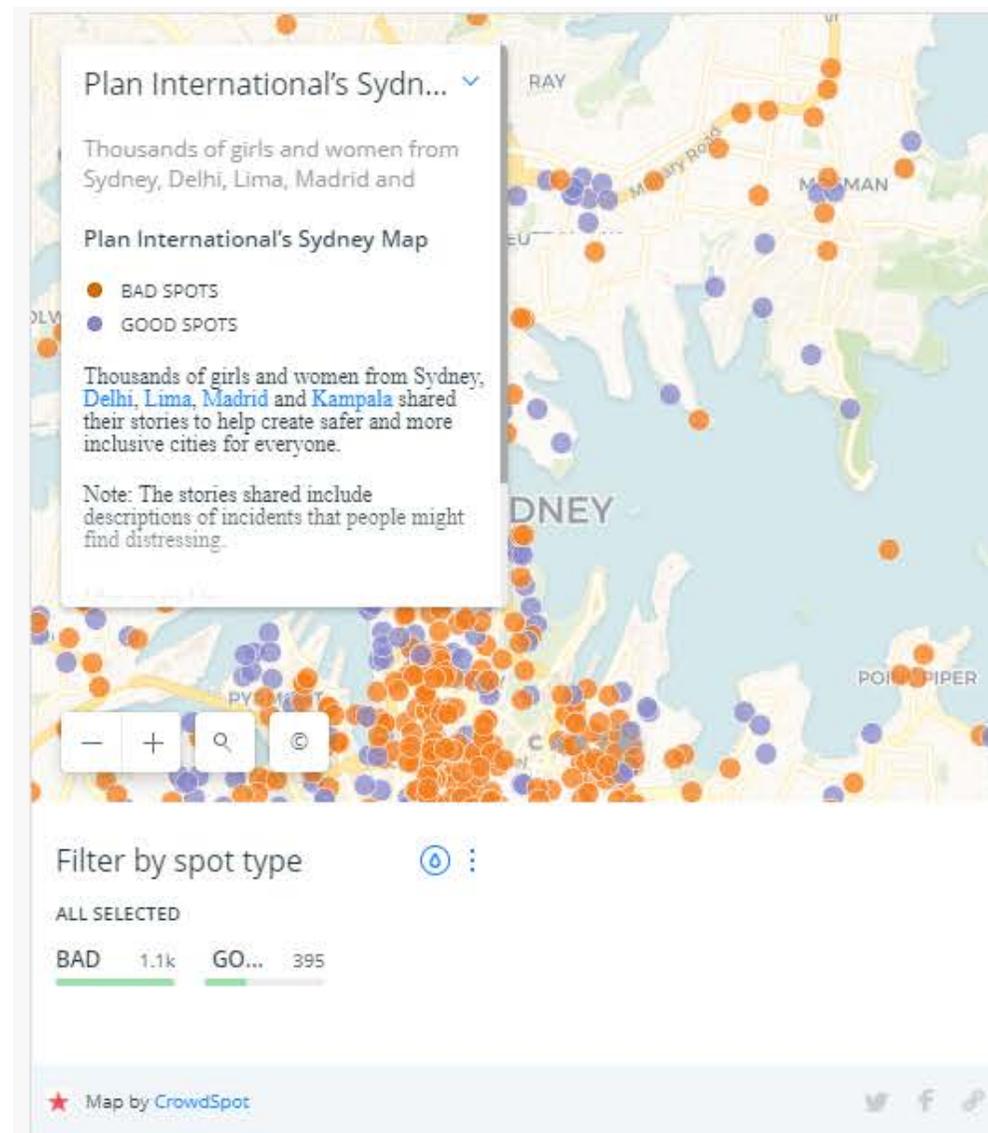
Nos últimos anos, têm acontecido casos de violência pública de gênero contra mulheres em Melbourne, na Austrália, mas como 80% dos casos de assédio e agressão sexual nunca são denunciados, é difícil coletar as histórias ou estatísticas necessárias para provocar mudanças.

### O que eles fizeram?

Em 2016, o projeto Free to Be forneceu um aplicativo baseado na Web para que as mulheres apontassem (colocando um pino) os lugares onde se sentiam seguras e inseguras na cidade. O aplicativo mapeou envios de 4.000 mulheres, o que permitiu a visualização de pontos críticos para assédio e, no futuro, o governo da cidade poderá projetar espaços urbanos mais seguros e inclusivos.<sup>39</sup>

### Fatores influenciadores

O aplicativo foi anonimizado, o que permite que as mulheres enviem relatos pessoais de assédio em um espaço neutro e sem julgamento. Esse exercício de mapeamento pode unir a comunidade por meio de experiências comuns e reduzir o sentimento de isolamento que muitas mulheres podem sentir. Ter um mapa como resultado pode transmitir mais claramente as tendências e padrões de assédio para autoridades do governo e da cidade, os quais não são imediatamente transmitidos quando as histórias são examinadas caso a caso.



Plan International: Example of Free to Be map, Austrália

<sup>39</sup> Kalms, 2019. To design safer areas for women, city planners must listen to their stories. [Fonte.](#)



## Estudo de caso

# Treinamento comunitário e codesenvolvimento

## Voluntários para o Clima em Paris, França

### Por que isso foi usado?

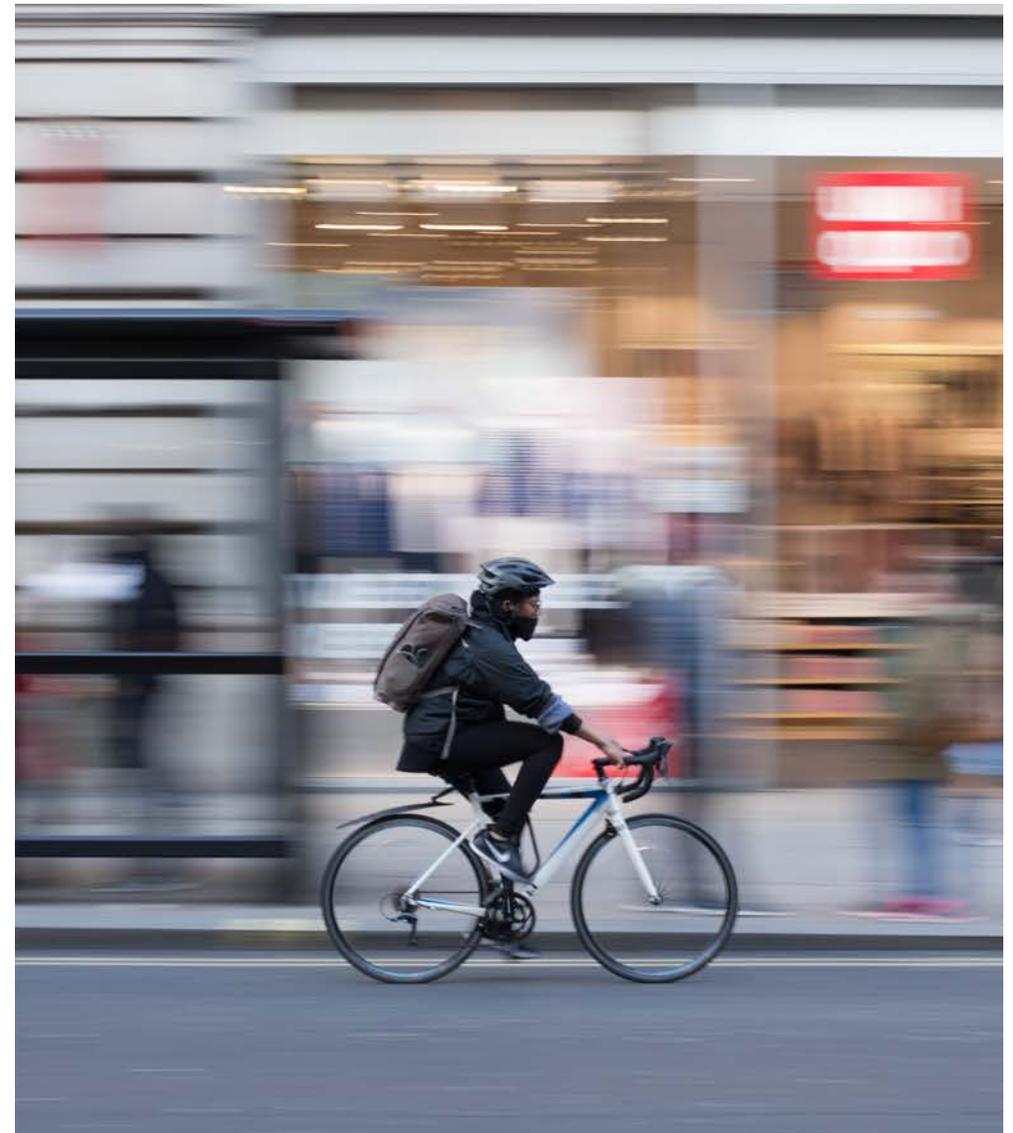
Em março de 2018, a cidade de Paris adotou seu novo plano climático e buscou apoio às ações propostas em toda a cidade. Para atingir suas metas, o plano requer uma mudança significativa no comportamento do cidadão.

### O que eles fizeram?

Em 2018, a cidade convocou voluntários para o clima para ajudar a promover a transição ecológica necessária e recebeu mais de 15.000 inscrições. Esses voluntários podem ter níveis variados de envolvimento. Eles podem simplesmente adaptar suas escolhas de estilo de vida para se alinharem às ambições do plano de ação climática; por exemplo, comer menos carne, realizar ciclismo mais ativo. Eles podem atuar como “interlocutores de conhecimento”, compartilhando recomendações de ações climáticas que seus colegas, vizinhos e amigos podem adotar. Eles podem até montar seus próprios projetos localmente. Eles podem participar ativamente dos órgãos de governança da cidade; por exemplo, em consultas ou conselhos de cidadãos.<sup>40</sup>

### Fatores influenciadores

A cidade mantém contato regular com seus voluntários através da distribuição de um boletim mensal sobre o clima, que é enviado à comunidade em geral que demonstrou interesse pelas questões climáticas. O governo da cidade forneceu treinamento prático aos cidadãos para aumentar sua capacidade e conscientização, por exemplo, de coleta e reciclagem de resíduos alimentares.



Creative Commons

<sup>40</sup> Paris, Etre Volontaire du Climat, c'est quoi? Disponível em: <https://www.paris.fr/participez/agir/volontaires-du-climat-agir-face-a-l-urgence-6675> [Acessado em 24 de junho de 2019].



Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Eventos informativos

**Essa é uma forma de engajamento que visa informar as partes interessadas em vez de incentivar a participação ativa. Essa divulgação pode ser feita juntamente com outras formas de engajamento e pode ser um processo contínuo ao longo da abordagem.**

### Como devo utilizá-los?

Exemplos de eventos informativos incluem exposição, centro de informações, sessão de informações ou briefing. O tipo de evento dependerá de quais partes interessadas você está tentando alcançar.

Por exemplo, para um grupo menor e mais direcionado, pode ser realizada uma sessão de informações.

Escolha um espaço comunitário neutro que possa ficar aberto 7 dias por semana – ele deve ser acessível por transporte público e a pé.

Verifique se há telas em todos os idiomas da sua comunidade local.

Sempre que possível, adicione mapas e imagens para ajudar os cidadãos a entender mais claramente.

Se as informações fornecidas forem de natureza técnica, faça parceria com um grupo acadêmico local para verificar isso primeiro e obter apoio.

Consulte grupos culturais locais para garantir que a linguagem usada seja respeitosa, principalmente se estiver falando de eventos históricos.

## Ferramentas em ação

# Eventos informativos

### Tenha ciência de que:

- Não há possibilidade de diálogo e discussão aberta sobre o que foi apresentado – embora frequentemente sejam usados por esse motivo, quando os membros da comunidade têm pouco interesse e influência.
- Para ser objetivo ao apresentar informações sobre seu projeto/plano, certifique-se de apresentar também os potenciais riscos e o que está sendo feito para reduzi-los.



### Melhor dica



#### **Seja objetivo**

*Verifique se as informações que você apresenta são objetivas e baseadas em fatos - se não tiver certeza, peça a vários revisores para lê-las.*

#### **Outros formatos**

*Se apresentar informações escritas, considere formatos específicos que não sejam apenas traduções, por exemplo braile, fonte grande etc.*

#### **Coleta de feedback**

*Embora o objetivo seja informar, para esses tipos de eventos é importante fornecer um método para que os visitantes forneçam feedback, como uma pesquisa.*



## Estudo de caso

# Eventos informativos Hora do Planeta, China

### Por que isso foi usado?

A Hora do Planeta é um fenômeno global iniciado pelo WWF em 2007, através do qual indivíduos, comunidades e cidades são incentivados a reduzir o consumo de energia por uma hora para aumentar a conscientização sobre a perda de biodiversidade.

### O que eles fizeram?

Na China, em 2019, as luzes de todos os marcos emblemáticos, incluindo o Olympic Towards de Pequim, a Oriental Pearl Tower em Xangai e as Yellow Crane Towers de Wuhan, foram desligadas para a Hora do Planeta. Esse desligamento das luzes foi acompanhado por uma campanha de educação pública mais ampla, na qual essas cidades receberam exposições e galerias temáticas sobre mudanças climáticas. Isso levou aos mais altos níveis de participação do público chinês, on-line e off-line, desde o início do conceito. Isso é particularmente importante porque a China deve sediar a Conferência das Nações Unidas para a Biodiversidade, no próximo ano.<sup>41</sup>

### Fatores influenciadores

O uso de edifícios icônicos não apenas serviu como uma campanha publicitária para os eventos públicos, mas também demonstrou o compromisso do governo com o movimento e em liderar pelo exemplo. O país usou o fato de sediar a Conferência de Biodiversidade da ONU no ano seguinte para gerar interesse e apoio para os eventos.



Creative Commons

<sup>41</sup> Xinhua, 2019. *Many Chinese cities turn off lights in global relay of "Earth Hour"*. [Fonte](#).





## Planilha Ferramentas em ação Pesquisa

### Lista de verificação da eficácia

Nome da pesquisa	Introdução clara	Perguntas objetivas	As repostas do participante têm potencial para serem anonimizadas?	Detalhes de contato para acompanhamento?	Acessível, por exemplo, traduzido	Compatibilidade com sistemas de análise pós-pesquisa, por exemplo, MS Excel	Classificação da eficácia da pesquisa
1	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	4

## Próximas etapas

# Sua implementação

Use esta folha para continuar a criar o seu plano de engajamento de partes interessadas.

**Ferramenta 2.**

Adicione a sua primeira ferramenta de implementação aqui

**Tempo gasto**

Recursos.	S/N	Habilidades.	S/N
-----------	-----	--------------	-----

**Equipe/Parceiros**

Equipe/Parceiros: (por exemplo, Departamento de Transporte)

Mecanismo de feedback: (por exemplo, gravações, pesquisa on-line)

**Ferramenta 2.**

Adicione a sua primeira ferramenta de implementação aqui

**Tempo gasto**

Recursos.	S/N	Habilidades.	S/N
-----------	-----	--------------	-----

**Equipe/Parceiros**

Equipe/Parceiros: (por exemplo, Departamento de Transporte)

Mecanismo de feedback: (por exemplo, gravações, pesquisa on-line)

**Ferramenta 2.**

Adicione a sua primeira ferramenta de implementação aqui

**Tempo gasto**

Recursos.	S/N	Habilidades.	S/N
-----------	-----	--------------	-----

**Equipe/Parceiros**

Equipe/Parceiros: (por exemplo, Departamento de Transporte)

Mecanismo de feedback: (por exemplo, gravações, pesquisa on-line)

**Ferramenta 2.**

Adicione a sua primeira ferramenta de implementação aqui

**Tempo gasto**

Recursos.	S/N	Habilidades.	S/N
-----------	-----	--------------	-----

**Equipe/Parceiros**

Equipe/Parceiros: (por exemplo, Departamento de Transporte)

Mecanismo de feedback: (por exemplo, gravações, pesquisa on-line)



## Próximas etapas

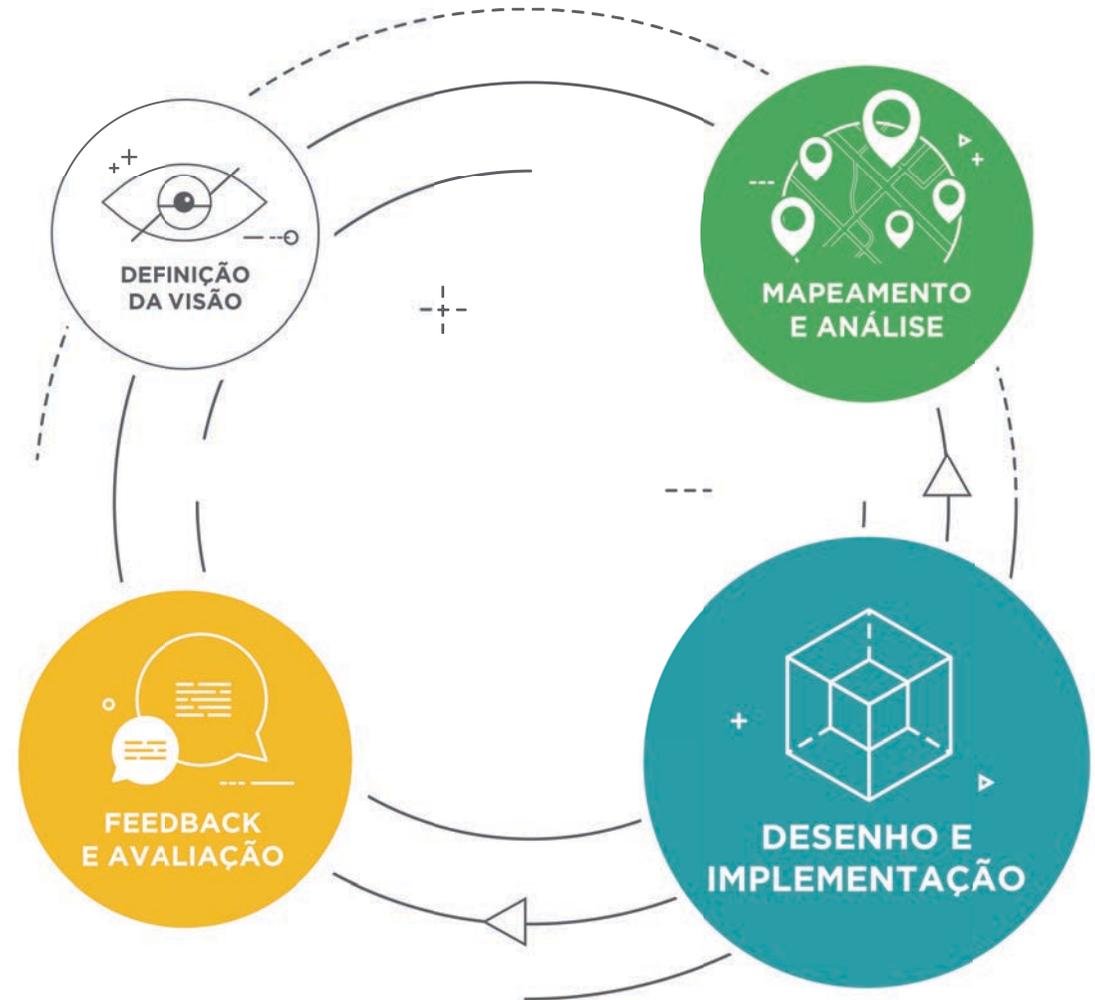
# Caminhos

### Mapeamento das suas partes interessadas

O processo de engajamento com suas partes interessadas revelou mais partes interessadas que você não conhecia anteriormente, por exemplo, através de referências? Agora, você pode visitar o módulo de mapeamento para analisar essas partes interessadas mais a fundo.

### Feedback e avaliação

Você revisitou a seção de definição da visão para se lembrar das metas SMART e de quais eram seus principais objetivos? Agora você está pronto para retornar às suas atividades de avaliação



# 05

## Feedback e avaliação

Uma etapa importante de qualquer processo de engajamento de partes interessadas é avaliar seu impacto no sucesso de seus objetivos e no fortalecimento do relacionamento entre o governo da cidade e a comunidade local.

É importante avaliar o processo de engajamento de partes interessadas que você realizou para poder aperfeiçoá-lo e continuar avançando rumo às ambições da sua cidade. Isso deve ajudá-lo(a) a entender o que é eficaz e o que não é, e como ele pode ser alterado e aprimorado no futuro.

Neste módulo, você aprenderá como:

- Identificar a abordagem e a finalidade da sua avaliação.
- Capturar seus resultados e feedback usando uma abordagem de 360 graus.
- Avaliar os resultados e impacto do seu engajamento usando sua abordagem definida.



## Introdução

# Avaliação do engajamento para a ação climática

**A mudança climática é uma crise significativa que nossas sociedades e nossas cidades estão enfrentando, e exigirá a implementação de muitas políticas, ações e investimentos novos e ousados. Você precisará repetir o trabalho em conjunto com a comunidade diversas vezes para identificar novas oportunidades para o desenvolvimento sustentável.**

O feedback e a avaliação devem ocorrer nas seguintes quatro áreas para garantir que a cada atividade de engajamento, você esteja caminhando rumo a uma abordagem de ação climática mais inclusiva:

### Processo

A estratégia de engajamento foi entregue e implementada de acordo com o planejado? O processo foi inclusivo?

### Envolvimento

Os membros da comunidade envolvidos foram influenciados pelos impactos das políticas ou das mudanças climáticas?

### Resultados

Os resultados pretendidos foram alcançados? Isso pode incluir a contribuição para resultados mais amplos da política de ação climática. Ao mesmo tempo, avaliar os resultados da sua estratégia de engajamento captura a evolução do relacionamento entre você e sua comunidade.

### Capacidade

Sua equipe e a comunidade receberam apoio na realização do programa de engajamento? A comunidade desenvolveu uma maior compreensão das mudanças climáticas, seus impactos e suas políticas climáticas?





## Introdução

# Checagem básica

**Antes de começarmos a avaliar o processo até agora, vamos reservar um momento para verificar se terminamos o estágio de engajamento.**

S/N Foi feito engajamento com os grupos/indivíduos que eu pretendia?

S/N Atualizei meu banco de dados de partes interessadas com a forma pela qual esses membros da comunidade foram engajados?

S/N Estou recebendo feedback durante o processo de engajamento usando os mecanismos de comunicação identificados (por exemplo, presencial ou através de um formulário de feedback)?

S/N Eu permiti que os membros da minha comunidade soubessem como suas ideias e percepções foram utilizadas e quais são os próximos passos?





## Introdução

# Principais tarefas

Há várias etapas importantes que você deve seguir para refletir sobre o processo de engajamento das partes interessadas.



### Captura de resultados

**A captura de resultados é um processo contínuo** quando você se engaja com as partes interessadas – e as etapas preliminares foram descritas na seção de mecanismos de feedback.

**Conduza uma revisão interna** com sua equipe para identificar o sucesso do processo de engajamento e os resultados alcançados. Por exemplo, através de discussões abertas, formulários/pesquisas de feedback.



### Avaliação do feedback

**Desenvolva um grupo central de avaliação**, incluindo diferentes representantes dos grupos engajados. Para alguns grupos, como os marginalizados, pode ser necessário investir em treinamento específico ou esforços de capacitação para garantir uma participação efetiva.

**Use uma das ferramentas sugeridas** para desenvolver uma estrutura para avaliar seu processo e resultados em relação aos principais objetivos.



### Compartilhe suas descobertas

**Introduza o que foi aprendido** em seus procedimentos de engajamento, para melhorá-los para a próxima vez.

**Compartilhe as descobertas** com toda a sua equipe interna e incorpore-as ao treinamento, para que as melhores práticas se tornem a prática comum.

### Melhor dica



#### **Evidência anedótica**

Combine o feedback que você coletar com histórias anedóticas de sucesso e fracasso para complementar o processo de avaliação.

#### **Pensamento circular**

Este módulo não deve ser considerado uma etapa final, você pode usar as ferramentas apresentadas para avaliar seu progresso ao longo do processo de engajamento.

#### **Permita a discussão**

Se o feedback sobre o processo de engajamento for crítico, permita que suas equipes discutam abertamente sobre isso e sobre como ele pode ser melhorado – evite uma cultura de culpa.



## Ferramentas em ação

# Ferramentas

Existem algumas ferramentas que podem ser usadas para avaliar o sucesso da sua abordagem de engajamento de partes interessadas.

Uma abordagem de avaliação de 360 graus, em que o feedback é coletado de todos os participantes, é considerada a mais benéfica e, portanto, se você tiver tempo e capacidade, recomendamos o uso de todas as ferramentas listadas.

Algumas ferramentas exigirão que você retorne às partes interessadas para coletar feedback. Portanto, no momento do engajamento com as partes interessadas, seria útil informá-las que você desejará retornar o contato para coletar seu feedback. Isso também demonstra um compromisso com o engajamento das partes interessadas a longo prazo e uma vontade de melhorar continuamente o processo.

Ferramenta	Descrição	Tempo	Habilidades	Recurso	Planilha
Rastreamento do banco de dados de partes interessadas	Ferramenta de gerenciamento - Atualize seu banco de dados de partes interessadas original sobre o nível de participação				
Registro de lições aprendidas	Gerenciamento - Registre as principais lições aprendidas e resultados do processo de avaliação				
Avaliação dos resultados	Essa abordagem mapeia seus resultados em relação aos seus objetivos iniciais para determinar se eles foram alcançados.				Externa
Avaliação com base no processo	Essa abordagem usa a equipe interna e as partes interessadas para avaliar o processo de engajamento				Externa
Avaliação participativa	Esta é uma avaliação do processo de engajamento, e não do impacto ou do resultado das atividades.				



Tempo

Habilidades

Recurso

Planilha





Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Registro de lições aprendidas

**Um registro de lições aprendidas é uma ferramenta de gerenciamento que pode ser usada para documentar as principais descobertas do processo de avaliação.**

### Como devo utilizá-lo?

Esse registro deve ser usado nas três ferramentas apresentadas aqui (avaliação dos resultados, avaliação com base no processo e avaliação participativa) para documentar o feedback de suas diferentes partes interessadas.

A seção de comentários do banco de dados de partes interessadas também pode ser transferida para esse registro de forma a capturar as informações coletadas ao longo do processo.

Para analisar seu feedback facilmente, você deve começar a codificar o registro das lições aprendidas; por exemplo, desafios de comunicação, desafios de recursos, ausência de engajamento, etc.

Isso fará parte do processo de revisão no estágio de definição da visão dos futuros processos de engajamento de partes interessadas.

Data de registro	Assunto	Contexto	Comentários de partes interessadas	Recomendações	Proprietário
23/09/2019	Coleta de feedback	Grupo grande - consulta ao cidadão sobre nova turbina eólica	Só foi coletado o feedback de determinados grupos	Assegure-se de que haja um processo de feedbacks múltiplos durante e depois da consulta	Caroline González



## Ferramentas em ação

# Avaliação dos resultados

**A avaliação de resultados mede os resultados de curto e médio prazo para entender até que ponto os objetivos do engajamento de partes interessadas foram alcançados.**

### Como devo utilizá-lo?

O processo de avaliação de resultados pode ser realizado no final do período de engajamento da comunidade, mas a coleta de dados para ajudar na avaliação deve ser feita durante o programa.

Revise e lembre sua equipe sobre os objetivos e metas SMART do seu programa de engajamento – eles podem ter sido alterados ao longo do programa, portanto, verifique se eles estão atualizados.

Use as cinco medidas de avaliação (adequação, eficácia, eficiência, impacto, legado) para criar perguntas-chave de avaliação para desenvolver e avaliar seus resultados. Na figura ao lado são apresentados alguns exemplos.

Use as perguntas-chave de avaliação para revisar os resultados através de um processo interno de revisão ou com um revisor externo – isso pode depender de habilidades e capacidade.

Capture as respostas no registro de lições aprendidas.

Medida	Potenciais perguntas
<b>Adequação</b>	<p>Pensando em interesse e influência, até que ponto o programa atendeu adequadamente às necessidades de suas partes interessadas?</p> <p>Os métodos utilizados foram culturalmente adequados – isso também pode incluir sexo, idade, etnia, etc.? Você pode determinar isso examinando quem estava engajado e se eles deram contribuições suficientes ao programa.</p>
<b>Eficácia</b>	<p>Até que ponto os resultados do processo de engajamento contribuíram para seus objetivos e para o propósito geral do projeto?</p> <p>Os participantes estão satisfeitos por estarem suficientemente engajados e por terem seu feedback valorizado?</p>
<b>Eficiência</b>	<p>A estratégia de engajamento foi entregue dentro do tempo e dos recursos disponíveis?</p> <p>Os funcionários foram treinados e dispõem de recursos suficientes para concluir o trabalho?</p>
<b>Impacto</b>	<p>A estratégia de engajamento levou a uma mudança de comportamento/relacionamento entre o governo e a comunidade local?</p>
<b>Legado</b>	<p>O programa tem a intenção de ser repetido ou institucionalizado?</p> <p>Há financiamento suficiente para manter a entrega dessa estratégia de engajamento de partes interessadas?</p>



## Ferramentas em ação

# Avaliação dos resultados

### Como isso pode me ajudar?

- Uma abordagem de avaliação com base em resultados é uma oportunidade para verificar se você alcançou aquilo a que se propôs.
- É uma maneira transparente de avaliar o impacto do engajamento das partes interessadas quando você define seus objetivos antes da avaliação.

### Tenha ciência de que:

- Um processo de avaliação de resultados não permite melhorias durante o processo.
- Entrar em contato com as partes interessadas para obter feedback pode ser um desafio se você não as tiver avisado que precisará de tais informações.
- Definir os resultados pode ser desafiador e não imediatamente óbvio. Uma avaliação de impacto, que leva em consideração o impacto a longo prazo, 1 a 2 anos após o programa, pode ser mais apropriada.

### Planilha externa

Para obter uma folha de exercícios de exemplo, adapte o [Kit de Ferramentas para Engajamento de Partes Interessadas do Governo Australiano 'Modelo 7: Avaliação'](#).

### Melhor dica

#### **Faça com que todos participem**

*O processo de avaliação pode envolver tanto suas equipes internas quanto sua comunidade, e é uma boa maneira de comparar se as expectativas foram atendidas.*

#### **Interno x Externo**

*Parte da avaliação será perguntar à sua própria equipe sobre o sucesso da estratégia. Para isso, é melhor contratar um revisor externo para obter seu feedback e permitir anonimato.*



## Ferramentas em ação

# Avaliação com base no processo

**Uma avaliação com base no processo analisa se as atividades de engajamento que você planejou realizar estão sendo implementadas conforme o esperado (e não o resultado final). Isso ajuda a identificar se a estratégia de engajamento é falha ou se a execução da estratégia foi o problema.**

### Como devo utilizá-la?

Uma avaliação com base no processo deve acontecer durante todo o programa de engajamento de partes interessadas; por exemplo, após cada atividade de engajamento.

Esse processo de avaliação, provavelmente, será qualitativo e envolverá uma revisão interna por sua equipe de projeto.

De forma semelhante à avaliação de resultados, você pode usar as principais medidas de avaliação (adequação, eficácia, eficiência, impacto, legado) para criar perguntas-chave de avaliação para avaliar seu processo. Na figura ao lado são apresentados alguns exemplos.

Use as perguntas-chave de avaliação para revisar cada uma das suas principais atividades de engajamento ou após os principais marcos com a equipe do projeto.

Capture as respostas no registro de lições aprendidas.

Medida	Potenciais perguntas
<b>Adequação</b>	<p>Pensando em interesse e influência, até que ponto o programa atendeu adequadamente às necessidades de suas partes interessadas?</p> <p>Os métodos utilizados foram culturalmente adequados – isso também pode incluir sexo, idade, etnia, etc.? Você pode determinar isso examinando quem estava engajado e se eles deram contribuições suficientes ao programa.</p>
<b>Eficácia</b>	<p>Até que ponto os resultados do processo de engajamento contribuíram para seus objetivos e para o propósito geral do projeto?</p> <p>Os participantes estão satisfeitos por estarem suficientemente engajados e por terem seu feedback valorizado?</p>
<b>Eficiência</b>	<p>A estratégia de engajamento foi entregue dentro do tempo e dos recursos disponíveis?</p> <p>Os funcionários foram treinados e dispõem de recursos suficientes para concluir o trabalho?</p>
<b>Impacto</b>	<p>A estratégia de engajamento levou a uma mudança de comportamento/relacionamento entre o governo e a comunidade local?</p>
<b>Legado</b>	<p>O programa tem a intenção de ser repetido ou institucionalizado?</p> <p>Há financiamento suficiente para manter a entrega dessa estratégia de engajamento de partes interessadas?</p>



## Ferramentas em ação

# Avaliação com base no processo

### Como isso pode me ajudar?

- Avaliar o processo de engajamento de partes interessadas é importante para poder reproduzir uma estratégia bem-sucedida.
- Essa avaliação pode ajudá-lo(a) a entender melhor como você pode equipar e gerenciar um futuro programa de engajamento de partes interessadas efetivamente.
- Ela promove um ambiente de aprendizado contínuo e garante que você possa corrigir quaisquer problemas enquanto ainda atinge seus objetivos.

### Tenha ciência de que:

- Um processo de avaliação com base no processo pode consumir muito tempo, pois é realizado ao mesmo tempo que as atividades de trabalho.
- Pode ser difícil determinar o sucesso do processo de engajamento até que ele seja concluído.
- Sua equipe pode não estar familiarizada com esse tipo de autoavaliação; portanto, será necessário realizar um treinamento preliminar.

### Planilha externa

Para obter uma folha de exercícios de exemplo, adapte o [Kit de Ferramentas para Engajamento de Partes Interessadas do Governo Australiano](#) 'Modelo 5: Implementação e monitoramento' e 'Modelo 7: Avaliação'.

### Melhor dica



#### **Faça com que todos participem**

*Uma avaliação com base no processo deve ser realizada com a equipe interna e do projeto, mas você deve tentar realizá-la com todos os níveis, incluindo a liderança, para gerar uma mudança institucional real.*

#### **Reuniões regulares**

*Marque reuniões semanais com a equipe do projeto para avaliar o processo, isso criará estrutura e consistência para o procedimento de avaliação.*



Tempo



Habilidades



Recurso



## Ferramentas em ação

# Avaliação participativa – Registros de pontuação comunitários

**Avaliação participativa é o envolvimento das partes interessadas na avaliação do processo de engajamento e dos serviços que você prestou. Aqui, os registros de pontuação comunitários são apresentados como um exemplo de avaliação participativa. Como devo utilizá-los?**

Os registros de avaliação comunitários são tradicionalmente usados pelos membros de uma comunidade para apresentar quais serviços eles desejam melhorar e porquê. No entanto, também podem ser usados para pontuar o processo de engajamento.

Uma organização de apoio externa, como uma ONG, prepara uma pré-reunião com a comunidade para definir o conceito e os problemas e gerar adesão. Nesta reunião, são descritos os principais itens de que a comunidade deve estar ciente; por exemplo, objetivos do engajamento do governo ou políticas-chave.

A pontuação é realizada pela comunidade e, usando um registro de autoavaliação, você também pode pontuar seu processo de engajamento para permitir uma identificação mais clara de onde há discrepâncias entre o que você e a comunidade pensam.

A comunidade deve realizar uma reunião interna com sua organização de apoio para considerar como apresentar suas pontuações, comparando-as com a matriz de entrada.

As pontuações são compartilhadas e discutidas entre você e sua comunidade com as principais ações e comentários anotados no registro de lições aprendidas.

Nº. da pontuação	Critérios	Ícone de pontuação	[Ou] símbolos de pontuação
1	Exemplo: A atitude da equipe governamental durante o engajamento...	😊😊	•
2	Exemplo: Gerou um sentimento de valorização durante o engajamento...		



## Ferramentas em ação

# Avaliação participativa – Registros de pontuação comunitários

### Como isso pode me ajudar?

- A avaliação realizada por seus cidadãos fornece ideias e percepções sobre o processo de engajamento e seus resultados além do que você pode identificar.
- Este é um processo inclusivo que demonstra respeito pelas partes interessadas e uma intenção genuína de envolvê-las na melhoria da sua cidade.

### Tenha ciência de que:

- O uso dessa ferramenta requer um maior engajamento de suas partes interessadas, necessitando de mais tempo e recursos que uma revisão puramente interna.
- Isso pode criar mais tensão ou conflito entre você e sua comunidade, o que pode ser mitigado estabelecendo um processo claro para resolver os problemas, incluindo um processo de feedback.

### Folha de exercícios

A folha de exercícios apresenta duas opções de pontuação, por exemplo, usando ícones faciais ou símbolos, selecione aquele que é culturalmente apropriado e mais fácil de usar por sua comunidade.

Alguns critérios de exemplo foram fornecidos, mas você pode desenvolver e adicionar seus próprios.

### Melhor dica

#### **Busque soluções**

*Acompanhe suas comunidades e suas pontuações para procurar soluções para melhorar as atividades de engajamento*

#### **Acompanhamento**

*Alguns comentários podem ser negativos; portanto, o processo de pontuação deve ser acompanhado de um período de diálogo aberto para permitir que você explore e discuta os pontos de vista com mais detalhes, para que possam ser acionados.*

#### **Temporização não definida**

*Você pode realizar esta atividade antes do engajamento e repeti-la mais tarde para comparar se houve melhorias no processo de engajamento realizado.*



## Estudo de caso

# Avaliação participativa Registros de pontuação comunitários na Nigéria

### Por que isso foi usado?

Em Yelwan Durr, uma comunidade rural de baixa renda com acesso limitado à água potável, a WaterAid realizou um exercício piloto de avaliação com uso de registro de pontuação comunitário para examinar as limitações no engajamento comunitário e porque eles ainda tinham acesso limitado à água em comparação com as comunidades próximas.

### O que eles fizeram?

O exercício de pontuação foi realizado pela comunidade com o apoio da WaterAid. Esse processo revelou que a comunidade não havia sido beneficiada por uma ação recente da autoridade do governo local para melhorar o acesso à água.

Revelar isso à autoridade resultou no estabelecimento de uma Unidade de Água e Saneamento com financiamento dedicado, o que permitiu não apenas o reparo de um poço quebrado, mas também a aceleração do esquema de eletrificação e a construção de um centro de maternidade.<sup>42</sup>

### Fatores influenciadores

O exercício foi realizado em paralelo com a autoridade do governo local para facilitar também uma discussão sobre a percepção das instalações e do engajamento.

Os registros de pontuação não pretendiam ser uma pontuação absoluta, mas criar uma oportunidade para o diálogo e o desenvolvimento das próximas etapas.



Creative Commons

<sup>42</sup> Ryan, P., 2008. *Stepping into action: The second report on Citizens' Action for accountability in water and sanitation*. [Fonte](#).







## Próximas etapas

# Sua avaliação

Use esta folha para continuar a criar o seu plano de engajamento das suas partes interessadas.

### Seus principais objetivos

1.

2.

3.

4.

### Ferramenta 2.

Adicione a sua primeira ferramenta de avaliação aqui

**Feedback coletado**

De quem

**Avaliação com base no resultado.**

S/N

**Tempo gasto**

Tempo gasto

**Equipe/Parceiros**

**Recursos.**

S/N

**Habilidades.**

S/N

Adicione sua equipe e seus parceiros aqui

Assessor Externo/Interno

### Ferramenta 1.

Adicione a sua primeira ferramenta de avaliação aqui

**Feedback coletado**

De quem

**Avaliação com base no resultado.**

S/N

**Tempo gasto**

Tempo gasto

**Equipe/Parceiros**

**Recursos.**

S/N

**Habilidades.**

S/N

Adicione sua equipe e seus parceiros aqui

Assessor Externo/Interno

### Ferramenta 3.

Adicione a sua primeira ferramenta de avaliação aqui

**Feedback coletado**

De quem

**Avaliação com base no resultado.**

S/N

**Tempo gasto**

Tempo gasto

**Equipe/Parceiros**

**Recursos.**

S/N

**Habilidades.**

S/N

Adicione sua equipe e seus parceiros aqui

Assessor Externo/Interno



## Próximas etapas

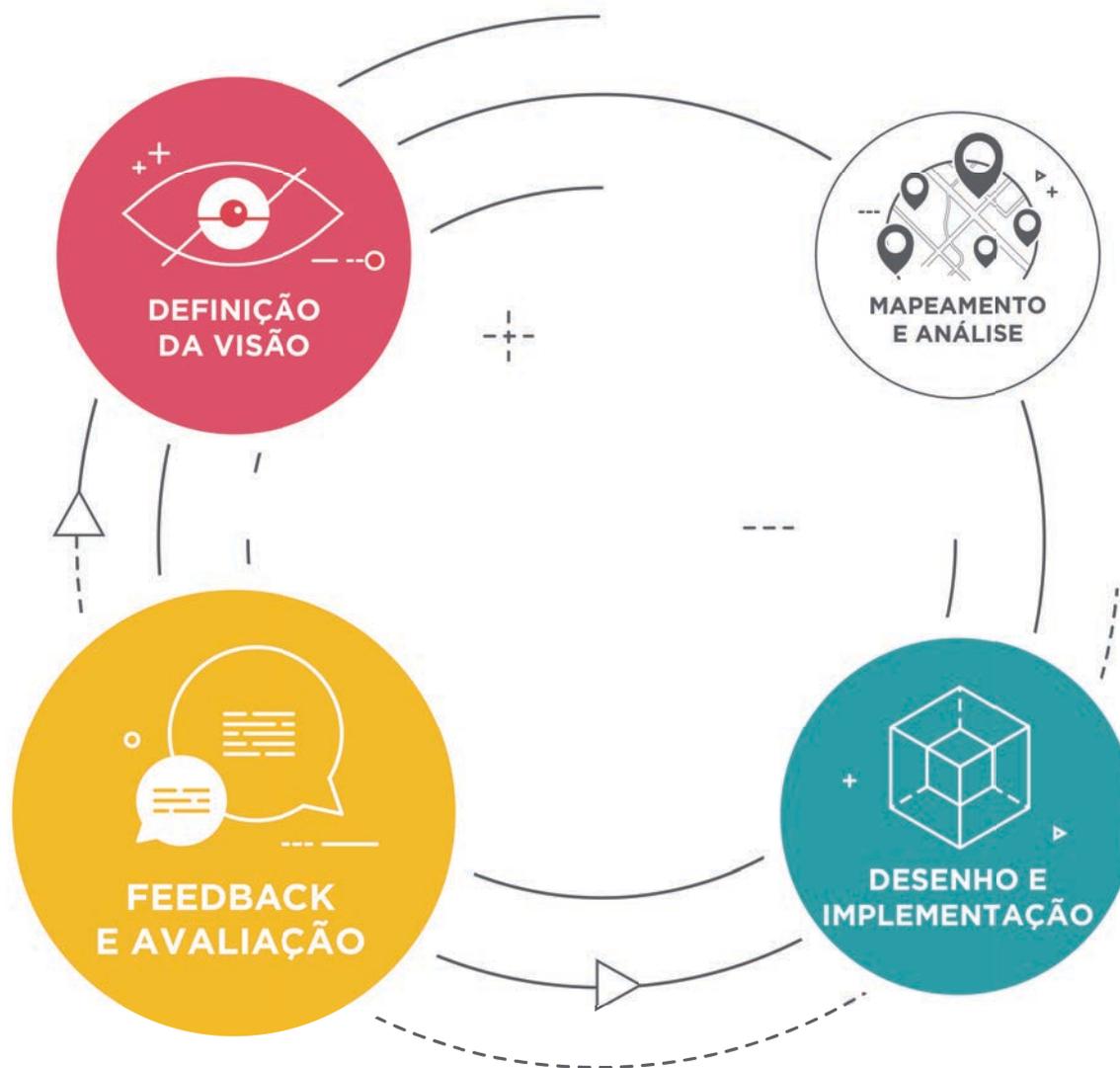
# Caminhos

### Definição da visão

Embora a estratégia esteja completa, você pode ter mais atividades de engajamento a realizar como parte dos estágios posteriores do seu plano/política climática. Incorpore suas descobertas e aprendizados da avaliação de sua estratégia de engajamento ao desenvolvimento de uma visão aprimorada para o próximo processo de engajamento.

### Desenho e implementação

Se você estiver executando uma avaliação com base no processo, poderá encontrar algumas correções no processo de engajamento que podem ser implementadas enquanto o engajamento está em andamento.



**06**

**Apêndice**



# Referências

- Adams, T., 2018. "It's a room full of lawyers": what have we learnt from the Grenfell inquiry? [Fonte.](#)
- Baptist, N., 2019. *Public Sector Organizations and Cocreation With Citizens: A Literature Review on Benefits, Drivers and Barriers.* Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing.
- Brabham, D.C., 2009. *Crowdsourcing the public participation process for planning project.* Planning Theory, 8(3), 242-262.
- Bui, L., 2018. *Using Gamification to Communicate Climate Change.* [Fonte.](#)
- C40 Climate Leadership Group. *Barcelona plans for an environmentally just future.* Disponível em: [https://cdn.locomotive.works/sites/5ab410c8a2f42204838f797e/content\\_entry5c4062a4a9b9a4001cefd597/5c41fe3d5f26f2001943719d/files/Barcelona.pdf?1547828866](https://cdn.locomotive.works/sites/5ab410c8a2f42204838f797e/content_entry5c4062a4a9b9a4001cefd597/5c41fe3d5f26f2001943719d/files/Barcelona.pdf?1547828866). [Acessado em 28 de agosto de 2019].
- C40 Climate Leadership Group. *Inclusive Climate Action – In Practice. Cape Toward renovates for energy efficient homes and healthy residents.* Disponível em: [https://cdn.locomotive.works/sites/5ab410c8a2f42204838f797e/content\\_entry5c4062a4a9b9a4001cefd597/5c42006597ed1c0015f71934/files/Cape\\_Town.pdf?1547829349](https://cdn.locomotive.works/sites/5ab410c8a2f42204838f797e/content_entry5c4062a4a9b9a4001cefd597/5c42006597ed1c0015f71934/files/Cape_Town.pdf?1547829349). [Acessado em 28 de agosto de 2019].
- CAFOD, 2014. *Climate change and vulnerability: pushing people over the edge.* [Fonte.](#)
- Centre for Public Impact, 2018. *Finding a more human government.* [Fonte.](#)
- Citizen Lab, 2019. *The Beginner's Guide to Digital Participation.* [Fonte.](#)
- Cidade do Cabo, 2004. *Women's empowerment and gender equality: A Draft Policy Discussion Document for The City of Cape Town.* [Fonte.](#)
- Cidade de Londres, 2019. *Resident Communications & Engagement Strategy.* [Fonte.](#)
- Cidade de Sydney, 2017. *Our approach to engaging the community.* [Fonte.](#)
- City Innovate Fund, 2016. *Urban Mobility Collider: Open Backend Integration Playbook.* [Fonte.](#)
- CMY, 2016. *Opening the School Gate: Engaging Migrant and Refugee Families. A Resource for Victorian Schools.* [Fonte.](#)
- Connect SF, *A vision for moving San Francisco into the future.* Disponível em: <https://connectsf.org/about/components/vision/>. [Acessado em 6 de agosto de 2019].
- Department for Digital, Culture, Media & Sport & Ministry of Housing, Communities & Local Government, *Innovating in Democracy Programme – workshop evidence pack.* Disponível em: <https://assets.publishing.service.gov.uk/> [Acessado em 20 de junho de 2019].
- DFID-CSO Youth Working Group, 2010. *Youth Participation in Development: A Guide for Development Agencies and Policy Makers.* [Fonte.](#)
- Echenique, D., 2018. *Turning a Busy Street Into a Work of Art in Santiago.* [Fonte.](#)
- Engineers Journal, 2018. *Climate change: exploring a citizen-centric paradigm.* [Fonte.](#)
- Evans-Cowley, J., 2010. *Planning in the Age of Facebook: The Role of Social Networking in Planning Processes.* GeoJournal, 75, 407-420.
- Frost, L., 2014. *Crowdsourcing the city: to what extent can digital tools promote public participation in urban planning.* Interno
- Gawler, S., & Tiwari, S., 2014. *Building Urban Climate Change Resilience: A Toolkit for Local Governments.* [Fonte.](#)
- Global Environment Facility, 2016. *When It Comes to Fighting Climate Change, Citizen Action Matters.* [Fonte.](#)
- Google Creative Lab London. *Refugee Info Hub.* Disponível em: <http://www.hanatanimura.com/refugeeinfohub> [Acessado em 25 de julho de 2019]
- Hackney Council, *Embedding Plan Leadership Through Engagement – a learning guide.* Disponível em: <https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/Embedding%20place%20leadership%20through%20engagement.pdf>. [Acessado em 25 de junho de 2019].
- IIED, 2017. *Urban stakeholder engagement and coordination: Guidance note for Humanitarian Practitioners.* Fonte.
- Illingworth, S., *The role of the arts: creative communications.* Disponível em: <https://theclimatcommsproject.org/the-role-of-the-arts-creative-communications/>. [Acessado em 5 de setembro de 2019].
- IPCC, 2014. *Resumo para legisladores.* Em: *Climate Change 2014: Impacts, Adaptation, and Vulnerability.* [Fonte.](#)
- IPCC, 2018. *Resumo para legisladores.* [Fonte.](#)
- Kalms, 2019. *To design safer areas for women, city planners must listen to their stories.* [Fonte.](#)
- Keesmaat, J., et al., 2017. *Toronto City Planning: Youth Engagement Strategy: Getting involved in City Planning.* [Fonte.](#)
- Markkanen, S., & Anger-Kraavi, A., 2019. *Social impacts of climate change mitigation policies and their implications for inequality.* Climate Policy, 19, 7

# Referências

Menocal, R.A., 2014. *What is political voice, why does it matter, and how can it bring about change?* [Fonte.](#)

Conselho da Cidade de Nova York, Orçamento Participativo. Disponível em: <https://council.nyc.gov/pb/>. [Acessado em 18 de agosto de 2019].

Palese, M., 2018. *The Irish abortion referendum: How a Citizens' Assembly helped to break years of political deadlock.* [Fonte.](#)

Paris, Etre Volontaire du Climat, c'est quoi? Disponível em: <https://www.paris.fr/participez/agir/volontaires-du-climat-agir-face-a-l-urgence-6675> [Acessado em 24 de junho de 2019].

*Participatory Budgeting, How does PB work?* Disponível em: <https://www.participatorybudgeting.org/what-is-pb/>. [Acessado em 19 de junho de 2019].

Podesta, J., 2019. *The climate crisis, migration and refugees.* [Fonte.](#)

*Powercube, Ways of visualising power,* Disponível em: <https://www.powercube.net/analyse-power/ways-of-visualising-power/>. [Acessado em 19 de junho de 2019].

PNAS, Diffenbaugh and Burke, 2019; Banco Mundial, Shock Waves, 2015.

Preston, I., 2014. *Fuel and poverty: A Rapid Evidence Assessment for the Joseph Rowntree Foundation.* [Fonte.](#)

Ramboll & C40 Cities, 2018. *Urban Climate Action Impacts Framework: A Framework Describing and Measuring the Wider Impacts of Urban Climate Action.* [Fonte.](#)

Ryan, P., 2008. *Stepping into action: The second report on Citizens' Action for accountability in water and sanitation.* [Fonte.](#)

Shin, S., 2017. *Inside South Korea's massive new inclusion initiative.* [Fonte.](#)

Stonewall, The global context for LGBT people. Disponível em: <https://www.stonewall.org.uk/global-context-lgbt-people> [Acessado em 5 de setembro de 2019].

Stott, L., 2018. Coprodução. *Enhancing the role of citizens in governance and service delivery.* [Fonte.](#)

Taggart, E., 2018. *Busy City Street in Santiago Is Turned Into a Colorful Pedestrian Promenade.* [Fonte.](#)

The Citizens' Assembly, 2017. *First Report and Recommendations of the Citizens' Assembly: The Eighth Amendment of the Constitution.* Páginas 39.

TSNE MissionWorks, 2018. *Process Evaluation vs Outcome Evaluation.* [Fonte.](#)

Gabinete do Reino Unido, 2018. *Consultation principles: guidance.* [Fonte.](#)

ONU, Climate Change. Disponível em: <https://www.un.org/en/sections/issues-depth/climate-change/>. [Acessado em: 5 de setembro de 2019].

ONU, 2013. *Definition of Youth.* [Fonte.](#)

Universidade de Leeds, Arup, e C40 Cities Climate Leadership Group, 2019. *The Future of Urban Consumption in a 1.5°C World.* [Fonte.](#)

Xinhua, 2019. *Many Chinese cities turn off lights in global relay of "Earth Hour".* [Fonte.](#)

Zencity, 2019. *How the City of Modi'in Tracked the Performance of a Public Space and Planned Ahead Using Zencity.* [Fonte.](#)

