

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

PLANO DE ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS (PEPI) – VERSÃO PRELIMINAR

1. INTRODUÇÃO/DESCRIÇÃO DO PROJETO

Este documento apresenta a versão preliminar do Plano de Engajamento com Partes Interessadas (PEPI) da concessão do Sistema de Travessias, conforme previsto na Concorrência Internacional nº SPI-005/2025. O plano define a estrutura, as diretrizes e os elementos essenciais para orientar a implementação das ações de comunicação e participação social.

Por se tratar de uma versão inicial, algumas informações serão detalhadas pela Concessionária após a assinatura do contrato, garantindo maior especificidade por travessia e integração com estudos complementares. Essa abordagem assegura que o PEPI evolua de forma contínua, acompanhando as necessidades do projeto e fortalecendo a transparência e a inclusão ao longo de todas as fases da concessão.

1.1. CONTEXTO

O Estado de São Paulo possui uma rede de travessias hídricas que desempenha papel essencial na mobilidade intermunicipal, especialmente em regiões litorâneas, metropolitanas e de reservatórios. Essas travessias conectam comunidades urbanas e rurais, promovem o turismo e garantem o acesso a serviços básicos. Atualmente, o sistema enfrenta desafios como infraestrutura obsoleta, baixa eficiência operacional e impactos ambientais significativos.

1.2. OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

O projeto Travessias Hídricas do Estado de São Paulo tem como objetivo delegar à iniciativa privada, por meio de concessão patrocinada, a responsabilidade pela implantação, operação, manutenção e modernização do sistema de travessias. A proposta visa melhorar a qualidade dos serviços, reduzir o tempo de espera, ampliar a segurança e promover uma operação mais sustentável, com embarcações elétricas e infraestrutura modernizada.

1.3. COMPONENTES DO PROJETO

O projeto é estruturado em três componentes principais:

- i. Infraestrutura Aquaviária
 - Substituição da frota atual por 45 novas embarcações, majoritariamente com propulsão elétrica.
 - Redução de emissões de CO₂ e aumento da capacidade operacional.
- ii. Infraestrutura Terrestre
 - Reforma e ampliação de terminais de passageiros.

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

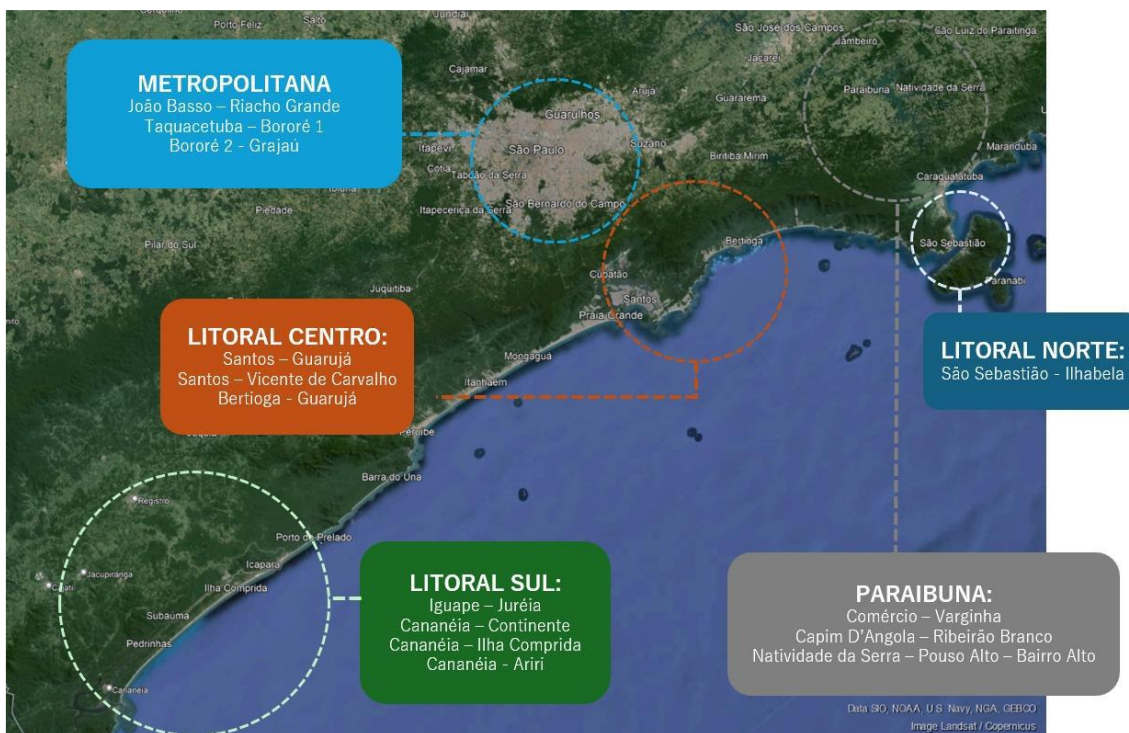
- Construção de novos terminais e estaleiros.
 - Implantação de sistemas de bilhetagem, comunicação, segurança e controle.
- iii. **Gestão Ambiental e Social**
- Licenciamento ambiental e mitigação de impactos.
 - Inclusão de medidas de acessibilidade e monitoramento de indicadores de sustentabilidade.

1.4. LOCALIZAÇÃO

O projeto abrange 14 travessias hídricas distribuídas em 12 municípios paulistas, agrupadas em três regiões:

- **Litoral:** São Sebastião–Ilhabela, Santos–Guarujá, Santos–Vicente de Carvalho, Bertioga–Guarujá, Cananéia–Ilha Comprida, Cananéia–Continente, Iguape–Juréia, Cananéia–Ariri
- **Região Metropolitana de São Paulo:** João Basso–Riacho Grande, Bororé–Grajau, Taquacetuba–Bororé
- **Região de Paraibuna:** Porto Varginha, Porto Paraitinga, Porto Natividade da Serra

Figura 1 - Localização das TRAVESSIAS por Regiões do Litoral, Metropolitanas e Paraibuna do Estado de São Paulo



Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

2. OBJETIVO/DESCRITIVO DO PEPI

O objetivo geral deste Plano de Engajamento com Partes Interessadas (PEPI) é definir um programa estruturado de comunicação, consulta e participação social ao longo de todo o ciclo da concessão do Sistema de Travessias do Estado de São Paulo. O PEPI estabelece as diretrizes pelas quais a Concessionária se comunicará com as partes interessadas e afetadas, assegurando a divulgação transparente de informações relevantes, a coleta de contribuições e o tratamento adequado de reclamações relacionadas ao projeto.

O plano contempla mecanismos específicos para que indivíduos e grupos possam apresentar preocupações, sugestões ou queixas sobre o projeto e suas atividades, incluindo um Mecanismo de Gestão de Reclamações acessível, gratuito e culturalmente apropriado. Esse mecanismo será disponibilizado por múltiplos canais, como telefone 0800, WhatsApp, site, urnas físicas e atendimento presencial.

O PEPI enfatiza a inclusão de grupos vulneráveis e comunidades tradicionais, como povos indígenas (Krukutu e Guarani da Barragem), quilombolas (Mandira), caiçaras, pessoas com deficiência e populações com baixa escolaridade ou acesso limitado à informação. Serão adotadas estratégias específicas para garantir que esses grupos sejam consultados de forma significativa, respeitando suas necessidades, protocolos culturais e linguísticos, e assegurando que seus interesses sejam considerados em todas as fases do projeto, incluindo eventuais processos de reassentamento.

A implementação do PEPI será travessia-específica, considerando o contexto socioambiental local, a sensibilidade ecológica (como áreas de manguezais e unidades de conservação), e o tipo de intervenção prevista. O plano será continuamente atualizado e monitorado, com indicadores específicos para avaliar a eficácia das ações de engajamento e comunicação.

Nas atualizações deste PEPI, a Concessionária irá definir o nível de profundidade adequado, em unção do contexto de cada travessia.

3. IDENTIFICAÇÃO DE STAKEHOLDERS E ANÁLISE POR COMPONENTE

Este item descreve a abordagem para identificar e analisar as partes interessadas relevantes em cada componente do projeto. A correta identificação dos stakeholders é fundamental para compreender seus interesses, expectativas e possíveis impactos, garantindo que estratégias de engajamento sejam direcionadas e eficazes. A análise detalhada permite antecipar riscos, promover colaboração e assegurar que as decisões do projeto considerem as perspectivas dos grupos afetados ou influentes.

3.1. METODOLOGIA

A identificação e análise de partes interessadas seguiram as diretrizes do Quadro Ambiental e Social do Banco Mundial (ESS10) e o manual de melhores práticas do IFC para

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

participação de interessados, adaptadas ao contexto das 14 travessias e estaleiros abrangidos pela concessão. O PEPI será travessia-específico, com atualização contínua do cadastro e do mapeamento de stakeholders conforme o avanço do licenciamento (LP/LI/LO) e das obras, especialmente no Novo Terminal de São Sebastião. As categorias consideradas incluem: (i) partes afetadas (impactos diretos), (ii) outras partes interessadas (capazes de influenciar ou interessadas), e (iii) indivíduos/grupos desfavorecidos ou vulneráveis (incluindo povos e comunidades tradicionais), com métodos diferenciados de engajamento e Mecanismo de Gestão de Reclamações multicanal (0800, WhatsApp, site, urnas e atendimento presencial).

Componentes do projeto considerados para a análise:

- Infraestrutura aquaviária: substituição e modernização da frota (com ênfase em propulsão elétrica) e operação nas 14 ligações; interfaces com segurança da navegação e pesca.
- Infraestrutura terrestre: reforma/expansão de terminais, acessos, bilhetagem, controle, comunicação e segurança; obras civis em áreas urbanas, estuarinas e de APP/manguezais.
- Gestão ambiental e social: licenciamento e autorizações (CETESB, DAEE, ICMBio, IPHAN, FUNAI, INCRA), programas de mitigação/monitoramento e engajamento social.

Este PEPI consolida um mapeamento inicial de partes interessadas, organizado por categorias, temas de interesse e recortes territoriais. Trata-se de uma base preliminar, a ser validada em campo e aprofundada pela Concessionária.

Categorias:

- Partes afetadas: ocupantes de áreas a serem desocupadas, usuários das travessias, moradores do entorno, pescadores artesanais, barqueiros, trabalhadores das operações.
- Outras partes interessadas: órgãos ambientais, prefeituras, conselhos gestores, OSCs, setor privado, meios de comunicação.
- Grupos vulneráveis: povos indígenas (ex.: Krukutu, Guarani), comunidades quilombolas (ex.: Mandira), caiçaras, PcD, mulheres, idosos, jovens.

Panorama territorial:

- Litoral Norte: São Sebastião–Ilhabela (turismo, pescadores, barqueiros, UCs).
- Litoral Centro: Santos–Guarujá, Bertioga–Guarujá (portos, turismo, barqueiros, manguezais).
- Litoral Sul: Cananéia–Ilha Comprida, Iguape–Juréia (comunidades tradicionais, UCs).

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

- RMSP: Bororé–Grajaú, Taquacetuba–Bororé (povos indígenas, mananciais).
- Paraibuna: travessias rurais (qualidade da água, segurança).
- Estaleiros (ruído, resíduos, tráfego).

Princípios: proporcionalidade por travessia, inclusão qualificada, canais multiformato, rastreabilidade.

Próximos passos: validar listas, abrir cadastro, definir interlocutores, estabelecer indicadores.

3.2. PARTES AFETADAS

INFRAESTRUTURA AQUAVIÁRIA (OPERAÇÃO DAS TRAVESSIAS)

- Usuários diretos das travessias (pedestres, ciclistas, motociclistas, motoristas de veículos leves e pesados).
- Moradores e comerciantes no entorno imediato das rampas/piéres/estações (ruído, filas, acessos)
- Pescadores artesanais e colônias de pesca, especialmente Litoral Centro e Sul.
- Operadores e trabalhadores das travessias (tripulações, manutenção, bilhetagem)
- Setor náutico-turístico (marinas, passeios, charter)

INFRAESTRUTURA TERRESTRE (TERMINAIS, ACESSOS E CANTEIROS)

- Ocupantes de áreas a serem desocupadas
- Vizinhanças urbanas de terminais (tráfego, obras, poeira/ruído, mudanças de circulação)
- Prestadores locais (ambulantes, serviços e comércio no entorno das estações).
- Comunidades próximas a APP/manguezais e UCs/Zonas de Amortecimento (ex.: Serra do Mar, Xixová-Japuí, ESEC Jureia-Itatins, APA Cananéia-Iguape-Peruíbe)

GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL

- Comunidades em áreas de mananciais (RMSP/Represa Billings) e usuários de Paraibuna (Portos Paraitinga/Varginha/Natividade da Serra)
- Trabalhadores de obras civis em terminais/estaleiros (condições de SST, alojamento, mobilidade)

ESTALEIROS

- Vizinhança imediata dos estaleiros (ruído, tráfego de insumos, resíduos, riscos operacionais)
- Força de trabalho e sindicatos locais ligados à construção naval e manutenção.

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

3.3. OUTRAS PARTES INTERESSADAS

Partes com interesse e/ou influência, ainda que não sofram impacto direto:

- Órgãos governamentais e reguladores: CETESB; DAEE (outorgas/interferências hídricas); ICMBio (UCs federais); Fundação Florestal (UCs estaduais); IPHAN (patrimônio cultural/arqueologia); FUNAI (terras/povos indígenas); INCRA (quilombolas); Prefeituras e Secretarias municipais (uso do solo, trânsito, ordenamento); Autoridade Portuária/ANTAQ quando aplicável
- Conselhos gestores de UCs e Comitês de Bacia (informes e anuências no licenciamento, compatibilização com planos de manejo e de recursos hídricos)
- Instituições de ensino, pesquisa e saúde (universidades, institutos, unidades de saúde no entorno).
- Organizações da sociedade civil (ONGs) e coletivos comunitários (ambientais, mobilidade, pesca, turismo, acessibilidade)
- Setor privado e cadeias produtivas: operadores portuários, empresas de turismo náutico, marinas, associações comerciais e fornecedores.
- Meios de comunicação locais e regionais (divulgação e transparência).
- Parceiros de financiamento

3.4. GRUPOS DESFAVORECIDOS E VULNERÁVEIS

A tabela a seguir consolida as barreiras identificadas para grupos vulneráveis e as medidas propostas para assegurar sua participação significativa no processo de engajamento. Essa síntese organiza as informações de forma objetiva, permitindo que as estratégias sejam aplicadas de maneira proporcional e culturalmente adequada, conforme as diretrizes do PEPI.

Grupo	Barreiras	Medidas Propostas
<i>Povos indígenas (TIs Krukutu e Guarani da Barragem)</i>	Barreiras linguísticas, protocolos próprios, calendário cultural, deslocamento	Consulta informada e diferenciada, mediadores culturais, reuniões em território, respeito a protocolos e coordenação com FUNAI
<i>Comunidade Quilombola Mandira (Cananéia)</i>	Mobilidade, períodos de safra/pesca	Abordagem coletiva via lideranças, linguagem simples, reuniões em território, compatibilização com calendário produtivo
<i>Comunidades caiçaras (Litoral Norte e Sul)</i>	Acesso físico (ilhas/estuários), sazonalidade pesca/turismo, conectividade limitada	Escutas presenciais, horários compatíveis, materiais visuais

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

<i>Pessoas com deficiência (PcD) e mobilidade reduzida</i>	Acessibilidade física e informacional	Locais acessíveis, transporte assistido, materiais em Libras, audiodescrição e leitura simples, testes de usabilidade
<i>Mulheres, idosos, jovens e cuidadores</i>	Horários incompatíveis, segurança nos deslocamentos	Atividades em múltiplos horários, espaços seguros, grupos focais específicos
<i>População de baixa renda/baixa escolaridade</i>	Linguagem técnica, custo de deslocamento, falta de conectividade	Linguagem simples e visual, reuniões itinerantes, reembolso de transporte, canais offline (rádio, cartazes)
<i>Pescadores artesanais e trabalhadores informais</i>	Impacto na rotina de pesca/feiras, dependência de renda diária, variação de marés	Calendário compatível com marés, negociação de rotas/horários, comunicação antecipada sobre mudanças
<i>Comunidades em áreas de mananciais (RMSP/Billings) e reservatórios (Paraibuna)</i>	Restrições de uso do solo, preocupações com qualidade da água e segurança	Articulação com DAEE/SABESP/Comitês de Bacia, monitoramento participativo da qualidade da água

Os grupos vulneráveis serão confirmados e validados em campo, por meio de diagnóstico participativo e consultas dedicadas, com protocolos específicos para povos indígenas e comunidades quilombolas/caiçaras. A estratégia diferenciada por travessia (alto/médio/baixo grau de mudança/sensibilidade) guiará o nível de detalhe das ações

4. PROGRAMA DE ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS

4.1. RESUMO DO ENGAJAMENTO FEITO DURANTE A PREPARAÇÃO DO PROJETO

O Governo do Estado de São Paulo implementou um processo estruturado de engajamento com partes interessadas, constituindo o histórico de participação social do projeto. Esse processo garantiu transparência e alinhamento institucional na modelagem da concessão do Sistema de Travessias Hídricas, dentro do rito da estruturação, em conformidade com a Lei Federal nº 11.079/2004 (Parcerias Público-Privadas) e a Lei Federal nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações). Foram realizadas Consulta Pública e Audiências Públicas, que permitiram colher contribuições relevantes sobre operação, infraestrutura e aspectos socioambientais.

Além das etapas formais de Consulta Pública e Audiências Públicas, que possibilitaram a coleta de contribuições sobre aspectos operacionais, de infraestrutura e socioambientais, o processo de preparação incluiu também levantamentos específicos sobre o perfil dos usuários e uma pesquisa de satisfação, realizados durante a fase de diagnóstico socioambiental.

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

O perfil dos usuários foi delineado a partir de entrevistas presenciais conduzidas pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe) junto aos passageiros das 14 travessias hídricas que integram o sistema, abrangendo desde os eixos litorâneos (como São Sebastião–Ilhabela, Santos–Guarujá e Cananéia–Ilha Comprida) até as travessias da Região Metropolitana de São Paulo (Bororé–Grajaú e Taquacetuba–Bororé) e do Vale do Paraíba (Paraibuna e Natividade da Serra).

O levantamento permitiu compreender as características sociodemográficas, econômicas e de mobilidade dos usuários, identificando diferentes padrões de deslocamento — como viagens de caráter essencial (trabalho, escola, serviços públicos), uso turístico e sazonal, e deslocamentos locais de curta distância. O estudo também revelou a diversidade modal do sistema, com significativa presença de usuários não motorizados (pedestres e ciclistas) e menor participação relativa de automóveis, o que reforça a importância de políticas de acessibilidade e integração modal.

Complementarmente, foi conduzida uma pesquisa de satisfação abrangente, com o objetivo de avaliar a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços atuais. A metodologia considerou 14 variáveis de análise, sendo 8 relacionadas à infraestrutura dos terminais (como segurança, sinalização, limpeza, conforto, banheiros, atendimento e vendas) e 6 associadas às embarcações (como tempo de viagem, pontualidade, conforto, segurança e iluminação). As respostas foram coletadas com base em uma escala de cinco pontos, variando de *muito satisfeito* a *muito insatisfeito*, assegurando consistência estatística e comparabilidade entre as travessias avaliadas.

Os resultados indicaram níveis satisfatórios de aprovação geral, especialmente em aspectos relacionados à operação e atendimento, mas também evidenciaram lacunas importantes na infraestrutura dos terminais, sobretudo no que se refere ao conforto e às condições dos sanitários e áreas de espera. Esses achados forneceram insumos essenciais para a modelagem do projeto, orientando a priorização de investimentos em modernização da frota, padronização dos terminais e melhoria da experiência do usuário.

Tanto o diagnóstico do perfil dos usuários quanto a pesquisa de satisfação serviram como base empírica para o planejamento das ações de comunicação e consulta pública, permitindo que as estratégias de engajamento fossem adaptadas à realidade dos públicos atendidos. Esse trabalho inicial contribuiu para fortalecer a dimensão social e participativa da estruturação, consolidando o compromisso do Governo do Estado com um processo de PPP orientado por evidências, transparência e participação cidadã.

4.1.1. Consulta Pública

A Consulta Pública nº 04/2024 foi realizada entre 22 de novembro de 2024 e 07 de janeiro de 2025, com duração de 45 dias. Seu objetivo foi colher contribuições sobre a minuta do edital, anexos técnicos e modelagem econômico-financeira.

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

- **Divulgação:** Diário Oficial do Estado, jornais de grande circulação, site oficial do Governo e redes sociais.
- **Documentos disponibilizados:** Edital, contrato, cadernos de encargos e Nota Técnica no portal <https://www.parceriaseminvestimentos.sp.gov.br/projeto-qualificado/travessias-hidricas/>.
- **Participação:** 19 inscritos, com sugestões sobre operação, infraestrutura, CAPEX/OPEX, tarifas, indicadores e impactos ambientais.

4.1.2. Audiências Públicas

Foram realizadas três audiências públicas para ampliar a participação social:

- 09/12/2024 – Santos/SP: Associação Comercial de Santos (presencial)
- 10/12/2024 – São Sebastião/SP: Secretaria Municipal de Educação (presencial)
- 12/12/2024 – Virtual: Transmissão ao vivo pelo YouTube (online)

As audiências contaram com apresentação técnica do projeto, seguida de espaço para manifestações orais e respostas da mesa diretora. No total, 35 participantes inscritos se manifestaram com sugestões, além de mais de 1.800 visualizações das transmissões no canal oficial do Governo.

Perfil dos participantes

- Autoridades: 30%
- Sociedade civil, Associações, Sindicatos: 29%
- Órgãos governamentais: 41%

No universo de contribuições, pode-se observar solicitações de sindicatos, associações de moradores bem como de comunidades tradicionais.

Principais temas abordados

- CAPEX/OPEX e modelagem econômico-financeira (14%)
- Operação do serviço de travessias. (22%)
- Infraestrutura terrestre e aquaviária (30%)
- Política tarifária e modicidade (8%)
- Impactos ambientais (5%)
- Outros (23%)

Resultados e aproveitamento das contribuições

Foram registradas 111 contribuições, das quais 65,8% foram acolhidas total ou parcialmente, resultando em ajustes significativos na modelagem final do projeto. Entre os principais exemplos estão:

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

- Construção de novo terminal em São Sebastião.
- Revisão detalhada de CAPEX/OPEX e atualização da modelagem econômico-financeira.
- Inclusão de medidas socioambientais (Plano de Gestão de Resíduos, Plano de Biodiversidade).
- Revisão dos indicadores de desempenho e programação operacional para sazonalidade.
- Detalhamento das especificações técnicas das embarcações e infraestrutura elétrica para recarga.

O relatório completo sobre o aproveitamento das contribuições pode ser acessado no website da SPI¹.

4.1.3. Perfil dos Usuários

O estudo de caracterização dos usuários do sistema de travessias hídricas do Estado de São Paulo realizado em 2024 teve como objetivo compreender em profundidade os perfis demográficos, econômicos e sociais dos passageiros que utilizam os serviços, bem como identificar padrões de deslocamento, frequência de uso e motivações de viagem. Esse diagnóstico foi fundamental para subsidiar a definição das estratégias de comunicação e engajamento social no âmbito do projeto de modernização e concessão das travessias.

Os dados foram obtidos por meio de entrevistas conduzidas pela Fipe com usuários das 14 travessias, abrangendo tanto regiões litorâneas (como São Sebastião–Ilhabela, Santos–Guarujá e Cananéia–Ilha Comprida) quanto as travessias fluviais do interior (como Porto Paraitinga e Natividade da Serra) e as da Região Metropolitana de São Paulo (Bororé e Taquacetuba). O levantamento revelou a diversidade de perfis e usos: enquanto algumas travessias têm predominância de viagens cotidianas e de caráter essencial (trabalho, escola e serviços públicos), outras se destacam pelo uso turístico e sazonal, especialmente nos fins de semana e feriados.

¹ <https://www.parceriaseminvestimentos.sp.gov.br/projeto-qualificado/travessias-hidricas/>. Acesso em 30/10/2025.

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar



Obs.: as colunas em branco se referem a movimentos inexistentes nas respectivas travessias

Fonte: Entrevistas com usuários realizada pela Fipe.

Figura 1 - Motivos de Viagem dos Usuários das Travessias

Constatou-se também uma expressiva presença de usuários não motorizados, como pedestres e ciclistas — especialmente na travessia Santos–Guarujá, onde a gratuidade para bicicletas induz o uso combinado por pedestres. Já o automóvel apresentou menor representatividade, salvo em algumas localidades específicas como Porto Natividade da Serra. Esses padrões de mobilidade revelam a importância de um sistema acessível, eficiente e integrado, que atenda tanto à população local de baixa renda quanto aos visitantes ocasionais e turistas.

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

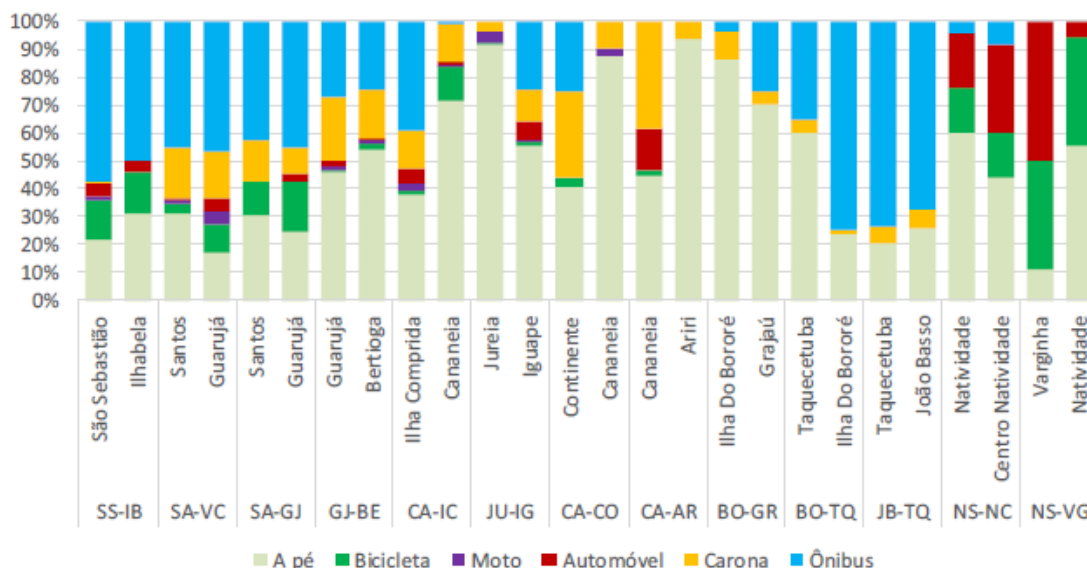


Figura 2 - Principais Modos de Acesso dos Usuários para as Travessias

Essas informações orientaram o desenho da campanha de engajamento, assegurando que as mensagens e instrumentos de participação (cartazes, QR codes e formulários) sejam adaptados às realidades de cada região e compreensíveis a públicos com diferentes perfis socioeconômicos e graus de conectividade digital.

4.1.4. Pesquisa de Satisfação

Complementando o diagnóstico do perfil dos usuários, foi conduzida uma pesquisa de satisfação abrangendo todas as 14 travessias hídricas estudadas, também em 2024. O levantamento foi estruturado com base em 14 variáveis de avaliação, sendo 8 relacionadas aos terminais e 6 às embarcações, permitindo uma visão detalhada da percepção de qualidade em todo o ciclo da viagem.

As variáveis de terminal incluíram aspectos como sinalização, segurança, limpeza, iluminação, conforto, banheiros, atendimento e vendas, enquanto as variáveis das embarcações contemplaram tempo de viagem, segurança, pontualidade, limpeza, iluminação e conforto. A metodologia adotou uma escala de cinco pontos — de *muito satisfeito a muito insatisfeito* —, oferecendo uma base quantitativa e qualitativa sólida para avaliar o desempenho atual e projetar as melhorias esperadas com a implantação do projeto.

Os resultados mostraram que, embora a maioria das travessias tenha recebido avaliações gerais positivas, existem variações importantes entre elas. A satisfação é maior em aspectos como tempo de viagem e atendimento, enquanto as principais insatisfações estão ligadas à infraestrutura dos terminais, notadamente banheiros, sinalização e conforto em áreas de espera. Esses achados reforçam a relevância das medidas previstas

**Concessão do Sistema de Travessias
PEPI – Versão Preliminar**

no projeto de PPP — como a renovação completa da frota, modernização dos terminais e padronização dos serviços —, que respondem diretamente às principais demandas identificadas.

TRAVESSIA	AVALIAÇÃO GERAL	MAIOR SATISFAÇÃO	MAIOR INSATISFAÇÃO	EQUIPAMENTO MAIS PENALIZADO
São Sebastião – Ilha Bela	Positiva	Tempo de Viagem	Condições dos banheiros no terminal	Terminal
Santos – Vicente de Carvalho	Positiva	Atendimento no terminal	Conforto no terminal	Terminal
Bertioga – Guarujá	Negativa	Atendimento no terminal	Conforto no terminal	Terminal
Santos – Guarujá	Positiva	Atendimento no terminal	Pontualidade da embarcação	Embarcação
Cananéia – Ilha Comprida	Positiva	Atendimento no terminal	Conforto no terminal e sinalização no terminal	Terminal
Iguape – Juréia	Positiva	Atendimento no terminal	Iluminação no terminal	Terminal
Cananéia – Continente	Positiva	Atendimento no terminal	Conforto no terminal	Terminal
Cananéia – Ariri	Positiva	Atendimento no terminal	Conforto no terminal	Terminal
Bororé	Positiva	Atendimento no terminal	Conforto no terminal	Terminal
Taquacetuba	Positiva	Atendimento no terminal	Iluminação no terminal	Terminal

**Concessão do Sistema de Travessias
PEPI – Versão Preliminar**

João Basso	Positiva	Atendimento no terminal	Iluminação no terminal	Terminal
Porto Paraitinga	Positiva	Atendimento no terminal	Iluminação no terminal	Terminal
Porto Varginha	Positiva	Atendimento no terminal	Vendas no terminal	Terminal
Porto Natividade da Serra	Positiva	Atendimento no terminal	Iluminação no terminal	Terminal

As informações obtidas nessa pesquisa também servem de referência para o monitoramento contínuo da satisfação dos usuários durante a implantação e operação da PPP. Além disso, sua metodologia e resultados servirão como linha de base (baseline) para as futuras avaliações previstas no contrato, permitindo medir a efetividade das melhorias implementadas e o grau de percepção pública sobre a qualidade dos serviços prestados.

4.2. PLANO DE CONSULTA PÚBLICA E COMUNICAÇÃO SOCIOAMBIENTAL

4.2.1. Contexto e Objetivos Gerais

O Governo do Estado de São Paulo por meio da Companhia Paulista de Parcerias (CPP) está conduzindo a estruturação de uma Parceria Público-Privada (PPP) para modernização e operação de 14 travessias hídricas em diversas regiões do Estado.

Essas travessias, distribuídas entre o Litoral Norte, Litoral Centro, Litoral Sul, Região Metropolitana de São Paulo e Vale do Paraíba, cumprem função essencial de integração territorial, conectando áreas insulares e continentais, além de garantir mobilidade a comunidades locais, turísticas e produtivas.

O projeto contempla a substituição gradual das embarcações atuais por modelos elétricos ou híbridos, a requalificação dos terminais e a melhoria das condições de operação, acessibilidade e segurança, representando um marco na transição para o transporte aquaviário de baixa emissão em São Paulo.

Conforme a Norma Ambiental e Social nº 10 (ESS10) do Banco Mundial, este plano define as diretrizes para o processo de consulta pública e engajamento social que visa divulgar, de maneira acessível e transparente, os principais resultados do diagnóstico socioambiental conduzido durante a fase de estruturação e permitir que usuários e partes interessadas contribuam com comentários e percepções sobre o projeto.

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

4.2.2. Fundamentos e Justificativa da Consulta

Durante os estudos de estruturação, foi elaborado um Diagnóstico Socioambiental Integrado, que avaliou os aspectos físicos, bióticos e socioeconômicos das regiões das travessias.

Entre os principais impactos e riscos ambientais identificados destacam-se:

- Geração de resíduos sólidos e efluentes durante as obras de modernização dos terminais e substituição das embarcações;
- Necessidade de manejo adequado de materiais contaminados (óleos, tintas, solventes);
- Potenciais interferências sobre a fauna aquática e a qualidade da água, mitigadas por medidas de controle ambiental;
- Ruído e movimentação de embarcações em áreas sensíveis.
- No componente social, foram observados:
- A importância das travessias para o deslocamento diário de trabalhadores, estudantes e turistas;
- O papel das travessias no sustento econômico de comunidades locais, caiçaras e ribeirinhas, sobretudo nas regiões de Cananéia, Iguape e Ilhabela;
- Oportunidades de geração de empregos, qualificação profissional e inclusão social nas regiões atendidas.
- A campanha de consulta pública permitirá apresentar esses achados de forma resumida e compreensível, reforçando o compromisso do Governo do Estado e do Banco Mundial com a transparência, a participação social e a sustentabilidade ambiental.

4.2.3. Objetivos Específicos da Campanha

A campanha de consulta pública tem como propósito assegurar transparência, diálogo e engajamento social em todas as etapas do projeto. De forma específica, busca:

- Informar os usuários e comunidades locais sobre os principais resultados do diagnóstico socioambiental e as medidas de mitigação e monitoramento previstas;
- Ampliar o diálogo com a população usuária das travessias, permitindo que expressões, percepções e sugestões sejam registradas e consideradas;
- Coletar informações e contribuições qualitativas da população usuária, de forma a incorporar sugestões relevantes na fase de implantação do projeto, promovendo uma participação social efetiva e colaborativa;

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

- Promover transparência e confiança pública, assegurando o cumprimento das diretrizes do Banco Mundial e da legislação ambiental brasileira;
- Fortalecer a legitimidade social e o caráter participativo do projeto, garantindo que as medidas socioambientais reflitam as realidades e expectativas das comunidades envolvidas.

4.2.4. Estratégia de Comunicação e Canais de Divulgação

A campanha terá duração de 30 dias, sendo iniciada antes da fase de Avaliação do Projeto no escopo do financiamento com o Banco Mundial e utilizará múltiplos canais de comunicação, com foco em acessibilidade e capilaridade:

4.2.4.1. Canais físicos

- Cartazes e banners informativos instalados em todas as travessias.
- Cada cartaz conterá um QR Code, direcionando o público para o conteúdo digital da consulta.
- Nos mesmos locais, haverá cópias físicas impressas da apresentação resumida com os achados ambientais e sociais.
- Também estarão disponíveis formulários físicos de participação, permitindo que usuários sem acesso à internet registrem seus comentários manualmente.
- Todos os formulários serão recolhidos e encaminhados à CPP, que será responsável pela consolidação dos dados.

4.2.5. Canais digitais

- Divulgação nos portais oficiais e mídias sociais da CPP e da SPI
- Os conteúdos digitais incluirão:
 - Documentos com apresentações dos principais achados do diagnóstico socioambiental;
 - Formulário eletrônico de participação e comentários, acessível via QR Code.

4.2.6. 5. Estrutura do Processo de Consulta

O processo de participação seguirá três etapas integradas:

Etapa 1 – Acesso e leitura

O participante poderá acessar o conteúdo:

- Escaneando o QR Code disponível em cartazes e banners; ou
- Consultando a versão física da apresentação nos terminais.

Etapa 2 – Apresentação

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

A página de destino do QR Code exibirá uma apresentação digital estruturada em linguagem simples e visual, contendo:

- O contexto do projeto e seus objetivos;
- O perfil das travessias (usuários, volume de viagens, modos);
- Os principais impactos e medidas de mitigação;
- Benefícios esperados: redução de emissões, eficiência energética, acessibilidade e melhoria da segurança.

A apresentação será abrangente e equilibrada, garantindo que nenhuma informação ambiental ou social relevante seja omitida, e que todos os diagnósticos do estudo sejam resumidos de forma acessível.

Em caso de interesse específico, o estudo completo poderá ser solicitado diretamente à CPP, que o disponibilizará em formato digital mediante requerimento formal.

Etapa 3 – Formulário de participação

Após visualizar a apresentação, o cidadão poderá preencher um formulário digital (ou físico), com campos para:

- Travessia utilizada;
- Tipo de usuário (pedestre, ciclista, motorista, turista, morador local);
- Frequência de uso;
- Comentário aberto.

As contribuições serão encaminhadas automaticamente à CPP, que, com apoio técnico da FIPE e da consultoria ambiental, fará a classificação temática das respostas (ambiental, social, operacional) e produzirá o Relatório Consolidado da Consulta Pública.

4.2.7. Inclusão e Acessibilidade

A campanha foi desenhada para garantir amplo acesso à informação, alcançando tanto usuários urbanos quanto moradores de áreas insulares e comunidades locais.

A presença física do material nos terminais e embarcações, locais de passagem obrigatória dos usuários, assegura que todos — inclusive integrantes de comunidades tradicionais (caiçaras, ribeirinhas e quilombolas) — tenham a oportunidade de visualizar o conteúdo e participar, uma vez que muitos utilizam as travessias de forma cotidiana.

Além disso:

- Os materiais impressos e digitais utilizarão linguagem clara e objetiva, com ícones e recursos visuais que favoreçam a compreensão.

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

- O tempo de exposição (30 dias) garante que usuários frequentes e eventuais possam participar.
- O processo respeitará a privacidade e anonimato dos participantes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

4.2.8. Estratégia Regional Diferenciada

A comunicação considerará o **perfil e uso específico de cada grupo de travessias**:

Região	Travessias	Perfil predominante e foco da mensagem
Litoral Norte	São Sebastião / Ilhabela	Usuários turísticos, residentes, barqueiros e trabalhadores de serviços; ênfase em sustentabilidade, energia limpa e preservação marinha.
Litoral Centro	Santos / Guarujá / Bertioga	Trabalhadores portuários e usuários diários, barqueiros; foco em eficiência, qualidade do ar e integração logística.
Litoral Sul	Cananéia / Ilha Comprida / Iguape / Ariri	Comunidades locais e tradicionais; foco em biodiversidade, segurança da navegação e benefícios sociais.
RMS	Bororé / Taquacetuba / João Basso	Usuários urbanos; foco em mobilidade metropolitana e redução de emissões.
Vale do Paraíba	Paraibuna / Natividade da Serra	Populações rurais; foco em segurança das travessias e desenvolvimento regional.

4.2.9. Instrumento de Coleta – Questionário de Consulta Pública

Como parte essencial da estratégia de engajamento e coleta de contribuições, a consulta pública contará com um questionário estruturado, concebido para registrar de forma objetiva e acessível as percepções e sugestões dos usuários das travessias hídricas e demais partes interessadas.

O Questionário PPP Travessias Hídricas do Estado de São Paulo foi elaborado pela Companhia Paulista de Parcerias (CPP) com apoio técnico da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE) e da consultoria ambiental, seguindo princípios de clareza, neutralidade e inclusão, conforme as boas práticas recomendadas pelo Banco Mundial (ESS10 – Engajamento das Partes Interessadas e Divulgação de Informações).

O instrumento é apresentado tanto em formato digital — acessível via QR Code afixado em todas as travessias. Essa abordagem híbrida assegura que todos os públicos, incluindo aqueles sem acesso à internet, possam participar.

Estrutura e Conteúdo

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

O questionário é composto por seis seções curtas e de fácil compreensão, totalizando cerca de cinco minutos de preenchimento. Cada campo foi desenhado para equilibrar informação quantitativa e qualitativa, permitindo análise estatística e leitura contextual das opiniões.

Os principais componentes são:

1. Apresentação introdutória

O questionário inicia com um breve resumo explicativo sobre o Projeto Travessias, destacando seus objetivos, escopo e benefícios esperados. O texto ressalta que o projeto é uma iniciativa do Governo do Estado de São Paulo, estruturada como Parceria Público-Privada (PPP) com investimentos estimados em mais de R\$ 2,5 bilhões ao longo de 20 anos, abrangendo:

- 14 linhas de travessias nas regiões litorâneas, metropolitana e do Vale do Paraíba;
- Renovação completa da frota com embarcações elétricas, visando redução de emissões;
- Modernização dos terminais, com infraestrutura acessível e áreas de conforto;
- Adoção de tecnologias digitais para bilhetagem e monitoramento em tempo real;
- Manutenção da política tarifária atual, preservando gratuidades e tarifas sociais.

Também são apresentados links complementares para aprofundamento: vídeo institucional, site oficial de parcerias e documentos com as informações socioambientais.

2. Identificação e perfil do participante

- Nome (opcional, garantindo anonimato se desejado);
- Pertencimento a grupo minoritário (opcional);
- Travessia mais utilizada, dentre as 14 linhas contempladas pelo projeto; Essa seção permite compreender a distribuição geográfica e demográfica dos respondentes e avaliar a representatividade das contribuições.

3. Percepção geral sobre o projeto

O participante é convidado a expressar sua opinião geral sobre o projeto, com

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

opções de resposta simples e diretas (positivo, neutro, negativo), permitindo a construção de indicadores de aceitação pública.

4. Sugestões e recomendações

Campo aberto destinado a registrar percepções, críticas e propostas de aprimoramento, buscando captar insumos que possam ser considerados na fase de implantação.

5. Espaço livre para comentários adicionais

Área aberta para observações espontâneas, permitindo que os participantes tragam contribuições específicas de sua realidade local ou experiência cotidiana nas travessias.

6. Proteção de dados e privacidade

O formulário esclarece que nenhuma informação pessoal será coletada de forma automática, e que o participante tem liberdade para optar por se identificar ou permanecer anônimo, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Metodologia de Aplicação e Tratamento dos Dados

As respostas recebidas via formulário digital serão automaticamente encaminhadas à CPP, em banco de dados protegido. Os formulários físicos preenchidos serão recolhidos nos terminais ao final da campanha e digitalizados.

A FIPE, com apoio da consultoria ambiental, realizará a análise qualitativa e quantitativa dos dados, considerando:

- frequência de menções a determinados temas (ambientais, sociais, operacionais);
- percepção de riscos e benefícios;
- sugestões recorrentes e tendências regionais.

Os resultados serão interpretados em conjunto com o perfil dos participantes e agregados de forma a preservar o anonimato individual, permitindo uma leitura integrada das expectativas e preocupações da população usuária.

Utilização dos Resultados

As informações coletadas terão dupla finalidade:

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

1. Servir como instrumento de transparência e *accountability*, demonstrando o cumprimento das políticas de engajamento social do Banco Mundial; e
2. Subsidiar o processo decisório na fase de implantação, orientando a Concessionária e o Governo do Estado na adoção de medidas complementares de comunicação, mitigação e relacionamento comunitário.

A síntese das respostas e as principais recomendações provenientes do questionário serão incorporadas ao Relatório Consolidado de Consulta Pública, assegurando que a voz da população usuária — incluindo comunidades locais e grupos vulneráveis — tenha influência real sobre a execução do projeto.

4.2.10. Consolidação e Relatório Final

Ao término do período de 30 dias da campanha, será iniciado o processo de consolidação e análise das informações recebidas por meio dos formulários digitais e físicos. Todo o material coletado — incluindo as manifestações enviadas via QR Code, os formulários preenchidos nos terminais e as eventuais comunicações recebidas por canais institucionais — será centralizado pela Companhia Paulista de Parcerias (CPP), que atuará como coordenadora do processo.

A CPP será responsável pela triagem inicial e pelo armazenamento seguro dos dados, observando os princípios de confidencialidade e anonimização previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Em seguida, a Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), em parceria com a consultoria ambiental responsável pela modelagem socioambiental do projeto, apoiará a CPP na sistematização e categorização das contribuições recebidas. Essa etapa consistirá na análise qualitativa e quantitativa dos comentários, agrupando-os em eixos temáticos — ambientais, sociais, operacionais e de governança —, de modo a permitir a identificação de padrões de percepção, preocupações recorrentes e sugestões relevantes.

Com base nessa sistematização, será elaborado o Relatório Consolidado de Consulta Pública, documento técnico que apresentará de forma estruturada o resultado do processo participativo. O relatório incluirá:

- uma descrição metodológica da consulta, abrangendo os meios de divulgação, o período de participação e o alcance geográfico da campanha;
- o número de participantes e a distribuição das contribuições por região e perfil de usuário;
- a síntese dos principais temas abordados e das recomendações recebidas;
- as respostas institucionais, indicando de que forma cada conjunto de comentários será tratado e considerado.

Os resultados da consulta não terão caráter apenas informativo: as contribuições e percepções coletadas servirão de insumo para o aprimoramento das ações previstas na

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

fase de implantação da PPP, orientando ajustes pontuais nas medidas de mitigação, comunicação e monitoramento socioambiental. Dessa forma, o processo assegura que a participação social tenha efeito concreto e transparente sobre a execução do projeto.

Após sua conclusão, o relatório final será publicado, garantindo o acesso público aos resultados. Além disso, será encaminhado ao Banco Mundial como evidência de cumprimento das salvaguardas de engajamento social (ESS10). Esse relatório também será compartilhado com a Concessionária responsável pela implantação das travessias hídricas, para que os principais comentários e sugestões da sociedade possam ser analisados e, quando aplicável, incorporados nas ações e procedimentos operacionais, assim como será base fundamental para a consolidação da versão final do PEPI.

Assim, o processo de consolidação e relato final fecha o ciclo de comunicação e engajamento social de forma transparente, participativa e responsável, reforçando o compromisso do Governo do Estado de São Paulo com a boa governança, a sustentabilidade e o diálogo contínuo com a população beneficiária do projeto.

4.3. RESUMO DAS NECESSIDADES, MÉTODOS, FERRAMENTAS E TÉCNICAS PARA ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

Princípios e abrangência: O engajamento cobrirá todas as fases (pré-obras, obras e operação), combinando divulgação ativa de informações, consultas estruturadas, canais permanentes de escuta e integração com Mecanismo de Gestão de Reclamações (Ouvidoria). A tabela (abaixo) organiza fase, público-alvo, mensagens-chave, método, responsabilidade e frequência

A estratégia de engajamento será proporcional às características de cada travessia, considerando tanto o grau de impacto das intervenções quanto a complexidade socioambiental. Por exemplo, São Sebastião, que receberá investimentos significativos, exigirá uma abordagem mais intensa para gestão de expectativas e comunicação sobre obras. Já as travessias do Litoral Sul, inseridas em áreas ambientalmente sensíveis, demandarão estratégias diferenciadas voltadas à mitigação de impactos e diálogo com comunidades tradicionais. Este direcionamento inicial será detalhado pela Concessionária na versão final do plano.

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

Estágio do Projeto	Parte interessada alvo	Tópico da consulta/método	Métodos usados	Responsabilidades	Frequência/Cronograma
Preparação (pré-licenças LP/LI; estudos e projetos)	<i>Público geral; vizinhanças dos terminais; usuários (pedestres, ciclistas, motos, leves/pesados); pescadores artesanais; barqueiros; setor náutico-turístico; comunidades em APP/manguezais/UCs/ZA; povos indígenas (TIs Krukutu/Guarani da Barragem); Quilombo Mandira; caiçaras; PcD; imprensa; OSCs locais</i>	Apresentar escopo da concessão, melhorias (frota elétrica, redução de espera, segurança, acessibilidade), potenciais impactos e medidas; calendário de licenciamento (LP/LI/LO); como participar; como usar o MGR	Reuniões públicas e setoriais por travessia; focus groups com pescadores, PcD, mulheres/cuidadoras; visitas em campo/escutas comunitárias; oficinas com conselhos de UCs e Comitês de Bacia; materiais em linguagem simples; canais digitais (site/WhatsApp) e urnas físicas	<i>Concessionária (Gerência de Rel. com Comunidades), com apoio do Poder Concedente e consultorias socioambientais; interface com CETESB/DAEE/ICMBio/IPHAN/FUNAI/INCRA</i>	<i>Antes da submissão de estudos; durante análise e audiências; pós-licença para devolutivas e pactuação de condicionantes (janelas atreladas a LP/LI/LO)</i>
Obras (terminais, acessos, estaleiros; notadamente Novo Terminal de São Sebastião)	<i>Vizinhanças urbanas; comércio/ambulantes; trabalhadores da obra; órgãos municipais (uso do solo, trânsito); UCs/ZA; comunidades tradicionais afetadas por canteiros/acessos; imprensa</i>	Planos de obra, desvios e trânsito; gestão de ruído/poeira; horários e interfaces com pesca/turismo; proteção de APP/mangue e patrimônio arqueológico;	Reuniões de obra periódicas por frente; boletins e sinalização de canteiro; comunicação porta-a-porta; mural do Mecanismo de Queixas no local; hotline 0800/WhatsApp; monitoramentos	<i>Concessionária e Contratada de obras; Supervisão ambiental/social; Meio ambiente, Saúde e Segurança da obra; interface com órgãos</i>	<i>Semanal/mensal (obras críticas); comunicados antes de mudanças operacionais; relatórios mensais de MGR e indicadores de engajamento</i>

**Concessão do Sistema de Travessias
PEPI – Versão Preliminar**

	segurança do trabalho; procedimentos de MGR (inclusive denúncias SEA/SH)	participativos (água, ruído)			
Operação (travessias e serviços ao usuário)	<i>Usuários; comunidades lindeiras; pescadores; barqueiros; setor náutico; imprensa; OSCs; órgãos fiscalizadores; financiadores</i>	Desempenho de serviço (filas/tempos), tarifa/benefícios; operação com frota elétrica; rotas/horários; convivência com pesca; indicadores socioambientais; MGR em rotina	Pesquisas de satisfação; canais digitais e painéis de terminal; <i>open days</i> ; reuniões semestrais com conselhos e grupos locais; relatórios públicos	<i>Concessionária (Operações + Socioambiental); Ouvidoria/MGR</i>	Trimestral/semestral (conselhos e OSCs); contínuo (MGR); anual (relatório de transparência)

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

4.4. ESTRATÉGIA PARA INCORPORAÇÃO DE PONTOS DE VISTA DE GRUPOS VULNERÁVEIS

Grupos priorizados e barreiras típicas:

- **Povos Indígenas (TIs Krukutu e Guarani da Barragem – RMSP):** barreiras linguísticas, protocolos próprios, calendário cultural, deslocamento; requer consulta informada e diferenciada conforme protocolos e coordenação com FUNAI.
- **Comunidade Quilombola Mandira (Cananéia):** abordagem coletiva via lideranças/associação; reuniões em território; linguagem simples; compatibilizar com períodos de safra/pesca; coordenação com INCRA.
- **Comunidades caiçaras (Litoral Norte e Sul):** barreiras de acesso (ilhas/estuários), sazonalidade pesca/turismo, conectividade; priorizar escutas presenciais e materiais visuais.
- **Pessoas com deficiência (PcD) e mobilidade reduzida:** acessibilidade física e de informação (Libras, audiodescrição, leitura simples); prever transporte assistido e testes de usabilidade de terminais/embarcações.
- **Mulheres, idosos, jovens e cuidadores:** horários e segurança; promover grupos segregados quando adequado; espaços seguros e monitorados.
- **População de baixa renda/baixa escolaridade:** custo de deslocamento, conectividade; usar rádio local, cartazes e rádios; reembolso de transporte quando aplicável.
- **Pescadores artesanais e trabalhadores informais:** conciliar marés/rotina de pesca; negociação de rotas/horários; aviso prévio de mudanças operacionais.
- **Comunidades em mananciais (RMSP/Billings) e reservatórios (Paraibuna):** restrições de uso, qualidade da água e segurança; articular com DAEE/SABESP/Comitês de Bacia e monitoramento participativo.

Medidas para remover obstáculos e assegurar participação significativa:

- **Protocolos específicos** para povos indígenas e quilombolas (respeito a calendários, tradução/mediadores, reuniões em território, logística dedicada); registro de FPIC quando aplicável às salvaguardas.
- **Acessibilidade universal:** intérprete de Libras, audiodescrição, leitura simples, legendas, materiais táteis; locais acessíveis; transporte assistido; disponibilização de versões fáceis de ler.
- **Desenho de horários múltiplos** (diurnos/noturnos/fins de semana), disponibilização de espaço kids ou monitores, e locais itinerantes próximos das comunidades; reembolso ou apoio a deslocamentos quando cabível.

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

- **Metodologias culturais e visuais** (mapas falados, croquis, maquetes simples, vídeos curtos) para baixa escolaridade; rádio comunitária e cartazes em pontos de grande circulação.
- **Canais off-line** robustos do Mecanismo de Gestão de Reclamações/Ouvidoria (urnas, atendimento presencial) e **hotline 0800/WhatsApp**, com retorno em linguagem simples e prazos definidos.

Integração com riscos/impactos por componente (para priorização de agendas):

- **Aquaviário (operação das travessias):** filas, ruído, segurança, convivência com pesca; usuários diretos, moradores e comércio no entorno imediato; setor náutico.
- **Terrestre (terminais, acessos, canteiros):** tráfego, poeira/ruído, mudanças de circulação; APP/manguezal; UCs/ZA (Serra do Mar, Xixová-Japuí, ESEC Juréia-Itatins, APA Cananéia-Iguape-Peruíbe).
- **Estaleiros (Iguape, RMSP, Paraibuna; novo no Guarujá conforme escopo do projeto):** vizinhança imediata (ruído, resíduos, tráfego de insumos), força de trabalho local e sindicatos da construção naval.

5. RECURSOS E RESPONSABILIDADES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS

5.1. ARRANJO DE IMPLEMENTAÇÃO E RECURSOS

A Concessionária será responsável por estruturar, implementar e manter o Plano de Engajamento com Partes Interessadas (PEPI) durante todas as fases do projeto (pré-licenciamento, obras e operação). Essa responsabilidade inclui a definição das estratégias de comunicação, consulta e participação social, bem como a gestão do Mecanismo de Reclamações multicanal.

Entidades envolvidas e responsabilidades:

- Concessionária: Planejamento, execução e monitoramento das ações de engajamento, incluindo reuniões públicas, consultas específicas para grupos vulneráveis, devolutivas e relatórios periódicos.
- Agência Reguladora: Supervisão e validação dos relatórios e indicadores, garantindo conformidade com obrigações contratuais e legais.

Arranjos para implementação:

O PEPI será travessia-específico, com estratégias adaptadas ao contexto socioambiental local. As ações incluirão:

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

- **Pré-licenciamento:** Reuniões públicas, oficinas com conselhos de UCs e Comitês de Bacia, escutas comunitárias e materiais em linguagem acessível.
- **Obras:** Comunicação porta-a-porta, boletins informativos, hotline 0800/WhatsApp, sinalização em canteiros e monitoramentos participativos.
- **Operação:** Pesquisas de satisfação, painéis informativos nos terminais, reuniões semestrais com conselhos e OSCs, relatórios públicos anuais.

Orçamento:

A Concessionária deverá prever e alocar recursos financeiros para a implementação do PEPI no âmbito da concessão, contemplando:

- Programas de comunicação e participação social.
- Mecanismo de Gestão de Reclamações (multicanal).
- Consultorias especializadas e equipe dedicada.
- Materiais acessíveis e logística para reuniões itinerantes.

O valor exato definido pela Concessionária na fase de detalhamento do plano e incorporado ao orçamento global da concessão.

6. MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (MGR)

O MGR será um sistema estruturado para receber e tratar não apenas reclamações, mas também dúvidas, sugestões, feedback positivo e preocupações relacionadas ao desempenho socioambiental do projeto. O objetivo é garantir respostas tempestivas, transparentes e culturalmente adequadas, assegurando a participação efetiva das partes afetadas.

6.1. DESCRIÇÃO DO MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

O MGR será implementado pela Concessionária, com abrangência em todas as travessias e terminais, e contará com múltiplos canais de acesso gratuitos e acessíveis, incluindo:

- Telefone 0800 (linha gratuita)
- WhatsApp corporativo
- Formulário online no site da Concessionária
- E-mail dedicado
- Urnas físicas nos terminais e estaleiros
- Atendimento presencial nos principais terminais
- Aplicativo móvel

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

Todos os canais serão divulgados nos terminais, no site oficial e em materiais informativos. O sistema será integrado ao Plano de Engajamento com Partes Interessadas (PEPI) e monitorado por indicadores de desempenho.

Com o aprofundamento dos estudos pela Concessionária, este item será complementado de forma a conter

- Definição detalhada da estrutura do MGR, incluindo pontos focais por travessia e composição do Comitê de Reclamações.
- Fluxo completo de tratamento das manifestações, com prazos para cada etapa (recebimento, classificação, investigação, resposta e recurso).
- Protocolos específicos para denúncias de Assédio, Abuso Sexual e Exploração Sexual, garantindo confidencialidade, segurança e encaminhamento ético.
- Procedimentos diferenciados para grupos vulneráveis, com mediadores culturais, materiais acessíveis (Libras, audiodescrição, linguagem simples) e canais offline.
- Sistema de registro e monitoramento, com banco de dados integrado, relatórios periódicos e indicadores de desempenho.
- Mecanismo de feedback pós-resolução, para avaliar a satisfação do manifestante.
- Estrutura de recurso e instâncias de apelação, caso o manifestante não concorde com a solução proposta.
- Plano de capacitação da equipe, incluindo treinamento sobre atendimento humanizado, gestão de conflitos e protocolos Assédio e Abuso Sexual e Exploração Sexual.
- Integração com outros instrumentos de gestão socioambiental, como planos de comunicação, segurança e contingência.

6.2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO – FALA SP

O Governo do Estado de São Paulo opera seu sistema oficial de Ouvidoria por meio do canal **Fala SP**, que será utilizado como mecanismo de apelação e supervisão do Mecanismo de Gestão de Reclamações da concessionária durante a fase de implementação do Projeto. Caso o usuário não esteja satisfeito com a resposta ou com a forma como sua reclamação foi tratada pela concessionária, poderá recorrer ao Fala SP para relatar problemas não resolvidos ou irregularidades nos serviços.

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

O **Fala SP** é a **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação** do Governo do Estado de São Paulo. Ele unifica diversos serviços, permitindo que o cidadão se comunique de forma centralizada com órgãos estaduais para registrar, acompanhar e avaliar demandas. O Fala SP está operacional desde 13 de maio de 2024 em substituição ao Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias.

O acesso pode ser feito pelo *website*: <https://fala.sp.gov.br/>

O Fala SP é uma Plataforma de serviços que permitem que os cidadãos realizem:

- Pedido de acesso à informação (requer login GOV.BR);
- Elogio, sugestão, solicitação de providência, reclamação (com ou sem login GOV.BR);
- Denúncia (permitido anônimo).

Manifestações identificadas exigem conta GOV.BR (mínimo prata), permitindo acompanhamento e resposta personalizada. Já as manifestações sem login recebem protocolo, mas não permitem acompanhamento online (exceto denúncias anônimas, que não geram protocolo).

A concessionária será obrigada, por contrato, a divulgar de forma clara e visível as informações de contato do Fala SP em seus meios de comunicação, garantindo que os usuários conheçam essa alternativa para apelações e fiscalização.

Antes da criação dos canais próprios da concessionária, o Fala SP funcionará como o principal mecanismo de tratamento de reclamações referentes ao Projeto.

7. MONITORAMENTO E RELATO

7.1. ESTRUTURA DO PEPI E FORMATO DE REPORTE

O monitoramento do Plano de Engajamento com Partes Interessadas (PEPI) será realizado com base em relatórios qualitativos e quantitativos, garantindo transparência e rastreabilidade das ações.

- Relatórios qualitativos: Progresso das atividades de engajamento, incluindo análise das contribuições recebidas, principais temas levantados e medidas adotadas.
- Relatórios quantitativos: Indicadores de desempenho relacionados à participação social e ao funcionamento do Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGR).

O reporte incluirá:

- i. **Cumprimento das diretrizes do ESS10** e dos compromissos assumidos no Plano de Compromisso Ambiental e Social (ESCP).

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

- ii. **Registro cumulativo das manifestações** recebidas durante as atividades do PEPI, classificadas em:
- (a) Questões que podem ser incorporadas ao escopo ou desenho do projeto.
 - (b) Questões que podem ser tratadas durante a implementação.
 - (c) Questões fora do escopo do projeto, que demandam outros programas ou políticas.
 - (d) Questões que não podem ser atendidas por limitações técnicas, legais ou financeiras.
- iii. **Indicadores de monitoramento**, como:
- Número de reuniões realizadas e participantes por perfil.
 - Percentual de grupos vulneráveis atendidos.
 - Tempo médio de resposta no MGR.
 - Taxa de resolução de reclamações.
 - Nível de satisfação dos usuários com as respostas recebidas

7.2. DEVOLUTIVA AOS GRUPOS DE PARTES INTERESSADAS

O PEPI será atualizado conforme necessário durante a implementação do projeto. A Concessionária deverá:

- Emitir relatórios periódicos sobre manifestações, reclamações e ações corretivas/preventivas.
- Publicar resumos acessíveis nos terminais, em seu site oficial e em canais digitais, garantindo retorno às comunidades consultadas.
- Realizar reuniões periódicas com conselhos gestores, órgãos reguladores e grupos comunitários para apresentar resultados e ouvir novas demandas.

Com o aprofundamento dos estudos pela Concessionária, este item será complementado de forma a conter:

- Formato e periodicidade dos relatórios públicos (ex.: trimestral, semestral, anual).
- Metodologia para coleta e análise de indicadores, incluindo integração com sistemas internos da Concessionária.
- Protocolos para feedback aos grupos vulneráveis, com linguagem acessível e canais offline.
- Plano de auditoria independente, para validação dos dados e transparência.

Concessão do Sistema de Travessias PEPI – Versão Preliminar

- Estrutura de governança para monitoramento, incluindo papéis e responsabilidades.

8. CONCLUSÃO

Este Plano de Engajamento com Partes Interessadas (PEPI) é um instrumento essencial para garantir que a concessão do Sistema de Travessias alcance seus objetivos estratégicos: melhorar a mobilidade intermunicipal, reduzir impactos ambientais e promover inclusão social.

Ao estruturar mecanismos de consulta, comunicação e gestão de reclamações acessíveis e culturalmente adequados, o PEPI contribui para uma operação segura, eficiente e sustentável, alinhada às necessidades das comunidades atendidas.

A implementação será conduzida pela Concessionária, com apoio do Poder Concedente e supervisão da Agência Reguladora, assegurando transparência, participação qualificada e integração com os demais instrumentos de gestão socioambiental.

O plano será continuamente atualizado e monitorado com base em indicadores de desempenho, permitindo ajustes e melhorias ao longo do tempo. Dessa forma, o PEPI se consolida como um pilar para a aceitação social do projeto, ampliando benefícios e fortalecendo a governança participativa.

ANEXO I
RELATÓRIO DE ENGAJAMENTO SOCIAL E
LEVANTAMENTO DE PERCEPÇÕES DOS
USUÁRIOS

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Engajamento Social e Levantamento de Percepções dos Usuários – Fase Final de Estruturação tem por objetivo apresentar, de forma sistematizada, os resultados do processo de engajamento conduzido junto aos usuários do Sistema de Travessias Hídricas do Estado de São Paulo, no contexto da estruturação da Parceria Público-Privada (PPP) destinada à modernização e operação do sistema.

O engajamento integra o Plano de Engajamento com Partes Interessadas (PEPI) do projeto e foi conduzido pela Companhia Paulista de Parcerias (CPP), com apoio técnico da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), em conformidade com a Norma Ambiental e Social nº 10 (ESS10) do Banco Mundial. O processo observou os princípios de transparência, acessibilidade da informação e participação significativa, com foco na coleta de percepções e contribuições qualitativas dos usuários das travessias.

Importa destacar que o presente levantamento não se confunde com a Consulta Pública formal prevista na legislação aplicável às Parcerias Público-Privadas, a qual foi realizada em etapa anterior da estruturação do projeto, nos termos da legislação vigente. Trata-se de instrumento complementar de engajamento social, de caráter informativo e não vinculante, voltado a qualificar a fase final de estruturação e a subsidiar decisões relacionadas à implantação da PPP.

O processo teve como finalidade divulgar, de maneira acessível e transparente, os principais resultados do Diagnóstico Socioambiental Integrado elaborado durante a fase de estruturação, bem como registrar percepções, comentários e sugestões dos usuários das travessias, de modo a contribuir para o aprimoramento das ações operacionais, socioambientais e de comunicação previstas para a fase de implantação do projeto.

Sob a ótica do Diagnóstico Socioambiental Integrado, este levantamento consolida-se como uma ferramenta de escuta ativa e monitoramento social, essencial para a identificação de impactos indiretos e expectativas que compõem a dimensão humana do projeto. Ao integrar as percepções qualitativas dos usuários ao planejamento técnico, o documento estabelece uma linha de base para a gestão de riscos sociais, permitindo que a futura Concessionária atue não apenas na eficiência operacional, mas na mitigação de vulnerabilidades e no fortalecimento do capital social nas regiões atendidas.

O engajamento foi realizado por mais de 30 dias, por meio de canais físicos e digitais, assegurando amplo acesso à informação e oportunidades de participação a usuários frequentes e eventuais, inclusive moradores de áreas insulares, comunidades locais e grupos potencialmente vulneráveis.

Este relatório consolida as contribuições recebidas por meio dos formulários digitais acessados via QR Code, apresentando a caracterização da participação, a sistematização temática das manifestações e as respostas institucionais propostas. As contribuições aqui registradas constituem insumo relevante para o aprimoramento das ações previstas na fase de implantação da PPP, reforçando o compromisso do Governo do Estado de São Paulo com a boa governança, a transparência e o diálogo com a população usuária.

O Relatório de Engajamento Social e Levantamento de Percepções dos Usuários será disponibilizado para acesso público e encaminhado ao Banco Mundial como evidência do

cumprimento das diretrizes de engajamento social previstas na ESS10, além de servir como referência para a Concessionária responsável pela implantação do sistema.

2. METODOLOGIA DO ENGAJAMENTO SOCIAL E DO LEVANTAMENTO DE PERCEPÇÕES

O processo de engajamento social e levantamento de percepções dos usuários do Sistema de Travessias Hídricas do Estado de São Paulo foi conduzido entre os meses de dezembro de 2025 e janeiro de 2026, no contexto da fase final de estruturação da Parceria Público-Privada (PPP), em conformidade com as diretrizes estabelecidas no Plano de Engajamento com Partes Interessadas (PEPI) e com a Norma Ambiental e Social nº 10 (ESS10) do Banco Mundial.

A metodologia adotada teve caráter informativo, participativo e não vinculante, com o objetivo de ampliar o diálogo com os usuários das travessias e registrar percepções qualitativas sobre o projeto, seus potenciais benefícios e aspectos relevantes para a fase de implantação. O engajamento foi concebido como instrumento complementar às etapas formais de participação social já realizadas anteriormente no âmbito da estruturação do projeto.

Figura 1 – Cartaz afixado EMAE



Figura 2 – Cartaz afixado Litoral Sul

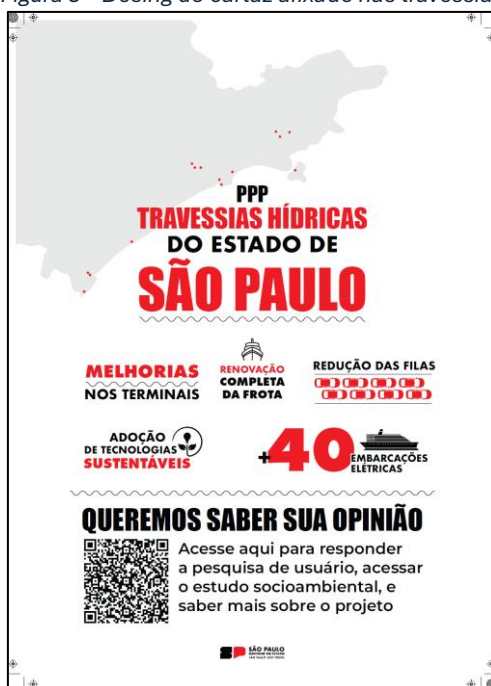


O levantamento foi realizado por mais de 30 dias, utilizando abordagem multicanal, de modo a assegurar amplo acesso à informação e oportunidades efetivas de participação. As ações de engajamento abrangeram todas as travessias integrantes do sistema, com disponibilização de instrumentos de participação nas embarcações e nos terminais, alcançando usuários frequentes e eventuais, bem como moradores de áreas insulares e comunidades locais.

O principal instrumento de coleta foi um formulário estruturado, disponibilizado em formato digital, acessível por meio de QR Codes afixados nas travessias, e em formato físico, disponibilizado para preenchimento pelos usuários. O questionário foi elaborado

pela Companhia Paulista de Parcerias (CPP), com apoio técnico da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), seguindo princípios de clareza, neutralidade e acessibilidade.

Figura 3 – Desing do cartaz afixado nas travessias



O formulário contemplou campos destinados à identificação do perfil do participante (travessia utilizada, tipo de usuário e frequência de uso), bem como espaços abertos para o registro de percepções, comentários e sugestões relacionadas ao projeto. A identificação nominal foi facultativa, assegurando o anonimato dos participantes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Figura 4 – Descrição do formulário a ser preenchido

Questionário PPP Travessias Hídricas do Estado de São Paulo

O **Projeto Travessias** é uma iniciativa do Governo do Estado de São Paulo para modernizar e ampliar o sistema de transporte aquaviário, garantindo **mais eficiência, conforto, segurança e sustentabilidade** para os usuários.

A concessão, estruturada como **Parceria Público-Privada (PPP)**, prevê **investimentos superiores a R\$ 2,5 bilhões** ao longo de 20 anos, contemplando:

- **14 linhas de travessias** no litoral do estado, na Região Metropolitana e no Vale do Paraíba.
- **Renovação completa da frota**, com embarcações elétricas para reduzir emissões e melhorar a qualidade ambiental.
- **Modernização e padronização dos terminais**, com infraestrutura acessível, climatização e áreas de conforto.
- **Implantação de novas tecnologias**, como bilhetagem digital e monitoramento em tempo real.
- **Manutenção da política tarifária atual**, sem aumento nos valores e preservando gratuidades para idosos, pessoas com deficiência e estudantes.

O projeto também incorpora diretrizes ESG (ambientais, sociais e de governança), visando reduzir impactos e promover desenvolvimento sustentável nas regiões atendidas. Estima-se que o sistema atenderá **mais de 21 milhões de usuários**.

Para saber mais sobre o projeto:

- Vídeo resumo do projeto - <https://youtu.be/oOtc7yuO28s>
- Site de Parcerias em Investimentos - <https://www.parceriaseminvestimentos.sp.gov.br/projeto-qualificado/travessias-hidricas/>
- Estudos Socioambientais - <https://drive.google.com/file/d/175o1x8Bi-DZADE-f0qKVA3rxw0tjTby4/view>

Queremos saber sua opinião, para isso, elaboramos um breve questionário:

Quando você enviar este formulário, ele não coletará automaticamente seus detalhes, como nome e endereço de email, a menos que você mesmo o forneça.

A análise dos dados foi conduzida com apoio técnico da FIPE, combinando abordagem quantitativa e qualitativa, com a classificação temática das manifestações em eixos analíticos, tais como aspectos operacionais, sociais, ambientais e de governança. Essa sistematização permitiu a identificação de padrões recorrentes de percepção, preocupações relevantes e sugestões apresentadas pelos usuários, preservando-se, em todos os casos, o anonimato individual dos participantes.

Os resultados do engajamento e do levantamento de percepções são apresentados nos capítulos subsequentes deste relatório, servindo como insumo para o aprimoramento das ações previstas na fase de implantação da PPP e para o fortalecimento da transparência e do diálogo contínuo com a população usuária do sistema.

Como pode ser observado na Figura 4, o formulário direcionava os participantes a diferentes materiais de apoio, incluindo: (i) o site de Parcerias em Investimentos, no qual se encontram disponíveis os documentos que consolidam a estruturação do projeto; (ii) um link direto aos Estudos Socioambientais, destinado ao aprofundamento das informações; e (iii) um link para um vídeo-resumo do projeto, no qual os principais aspectos da iniciativa são apresentados de forma objetiva e em linguagem simples.

O vídeo foi disponibilizado no canal oficial do Governo do Estado de São Paulo e conta com recursos de acessibilidade, incluindo legendas e tradução para a Língua Brasileira de Sinais (Libras), com o objetivo de ampliar o alcance das informações e facilitar o acesso por diferentes públicos.

Figura 5 – Captura de tela do vídeo publicado no YouTube



3. CARACTERIZAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO

3.1. Universo e período de participação

O processo de engajamento social e levantamento de percepções contou com a participação de 116 respondentes, cujas contribuições foram registradas ao longo do período de aplicação do instrumento, entre os meses de dezembro de 2025 e janeiro de 2026.

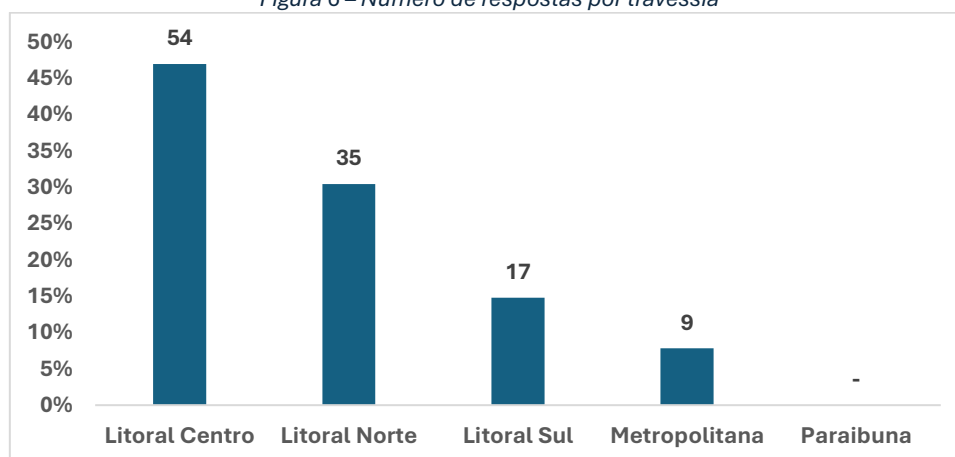
A distribuição temporal de respostas é de 78 respostas realizadas em dezembro de 2025 e 38 em janeiro de 2026, compreendendo meses de alta movimentação nas travessias

A participação ocorreu de forma voluntária, por meio de formulários disponibilizados em formato digital e físico, conforme descrito no capítulo metodológico. Todas as respostas foram consolidadas em base única, preservando-se o anonimato dos participantes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3.2. Abrangência territorial

As contribuições registradas abrangem travessias integrantes do Sistema de Travessias Hídricas do Estado de São Paulo. A distribuição das respostas por região evidencia a participação de usuários associados a diferentes contextos territoriais e perfis de uso do serviço, conforme apresentado na Figura 6.

Figura 6 – Número de respostas por travessia



A análise da distribuição regional das respostas indica coerência com a ordem de grandeza do volume de usuários observado nas diferentes regiões do sistema. As regiões que concentram maior demanda operacional, como o Litoral Centro e o Litoral Norte, também registraram maior número de contribuições, enquanto regiões com menor volume de usuários apresentaram participação mais reduzida. Essa correspondência sugere que o levantamento captou, de forma consistente, percepções associadas aos principais fluxos de utilização do sistema, ainda que não se trate de uma amostra estatisticamente proporcional à demanda.

Vale registrar que, dentre as 116 respostas obtidas, uma contribuição foi encaminhada de forma on-line por participante que declarou não utilizar nenhuma das travessias integrantes do sistema. Ademais, não foram registradas contribuições associadas às travessias de Paraibuna no período analisado. Essa ausência indica limites de alcance do

levantamento em determinados contextos territoriais, reforçando a importância de estratégias complementares de engajamento previstas no Plano de Engajamento das Partes Interessadas, especialmente em áreas com menor densidade de usuários ou padrões de uso distintos.

Os instrumentos de engajamento foram disponibilizados em diferentes travessias, embarcações e terminais do sistema, permitindo o contato com usuários inseridos em variados contextos territoriais. Essa abordagem contribuiu para a coleta de percepções associadas a realidades diversas, contemplando tanto travessias de perfil urbano e alta demanda quanto aquelas de caráter regional ou com dinâmica de uso diferenciada.

3.3. Perfil geral dos participantes

A análise das respostas indica que os participantes do levantamento possuem experiência direta com ao menos uma das travessias integrantes do Sistema de Travessias Hídricas do Estado de São Paulo, conforme declarado na identificação da travessia mais utilizada. As contribuições registradas refletem percepções associadas à vivência prática do serviço, expressas por meio das avaliações estruturadas e dos comentários abertos apresentados pelos respondentes.

O formulário contemplou campos destinados à identificação da travessia de referência e à manifestação de percepções sobre aspectos do projeto, permitindo a contextualização das contribuições recebidas. O instrumento não teve como objetivo caracterizar de forma detalhada a frequência de uso ou o perfil socioeconômico dos participantes, limitando-se à coleta de percepções qualitativas relacionadas à experiência declarada com o sistema. A identificação nominal foi facultativa, e a maior parte das contribuições foi registrada de forma anônima, reforçando o caráter voluntário e espontâneo da participação.

No âmbito desse perfil geral, o formulário também incluiu campo opcional para autodeclaração de pertencimento a grupo minoritário, em consonância com os princípios de inclusão, diversidade e proteção de dados adotados no processo de engajamento. Do total de 116 participantes, 20 respondentes (aproximadamente 17%) optaram por se autodeclarar como pertencentes a algum grupo minoritário, enquanto a maioria dos participantes (cerca de 83%) não realizou tal autodeclaração.

As autodeclarações registradas são reconhecidas neste relatório como expressões legítimas de identidade, condição ou percepção individual. Contudo, para fins de análise institucional, tais manifestações foram avaliadas à luz dos critérios adotados pelo Plano de Engajamento com Partes Interessadas (PEPI) e das diretrizes da Norma Ambiental e Social nº 10 (ESS10) do Banco Mundial, que orientam o reconhecimento de grupos desfavorecidos ou vulneráveis com base em vulnerabilidades materiais, territoriais ou funcionais associadas aos impactos do projeto.

A aplicação desses critérios evidenciou que a maior parte das autodeclarações não se enquadra como grupo minoritário ou vulnerável reconhecido no contexto do projeto, correspondendo a categorias de natureza identitária, ocupacional, territorial genérica ou a condições de saúde pontuais. Apenas uma parcela reduzida das autodeclarações apresentou correspondência com categorias de vulnerabilidade reconhecidas institucionalmente, como pessoas com deficiência e situações de vulnerabilidade

socioeconômica, as quais foram tratadas de forma indicativa, sem validação individual ou quantificação formal.

Considerando o caráter autodeclaratório, voluntário e não vinculante do instrumento, bem como a ausência de mecanismos de verificação individual, as informações relativas à autodeclaração de pertencimento a grupos minoritários são utilizadas neste relatório exclusivamente como subsídio qualitativo, com o objetivo de orientar atenção e sensibilidade nas estratégias futuras de engajamento e comunicação, sem implicar caracterização formal de grupos vulneráveis, geração automática de obrigações específicas ou substituição de instrumentos próprios de identificação previstos para fases posteriores da implantação da PPP.

A caracterização da participação apresentada neste capítulo delimita o universo de respondentes, a abrangência territorial do engajamento e os limites metodológicos do instrumento aplicado, incluindo o tratamento adotado para as autodeclarações de pertencimento a grupos minoritários. Esses elementos são essenciais para a correta interpretação das percepções registradas, que passam a ser analisadas de forma sistematizada no capítulo seguinte, à luz dos objetivos do engajamento social e do escopo da Parceria Público-Privada.

4. SÍNTESE DAS PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS

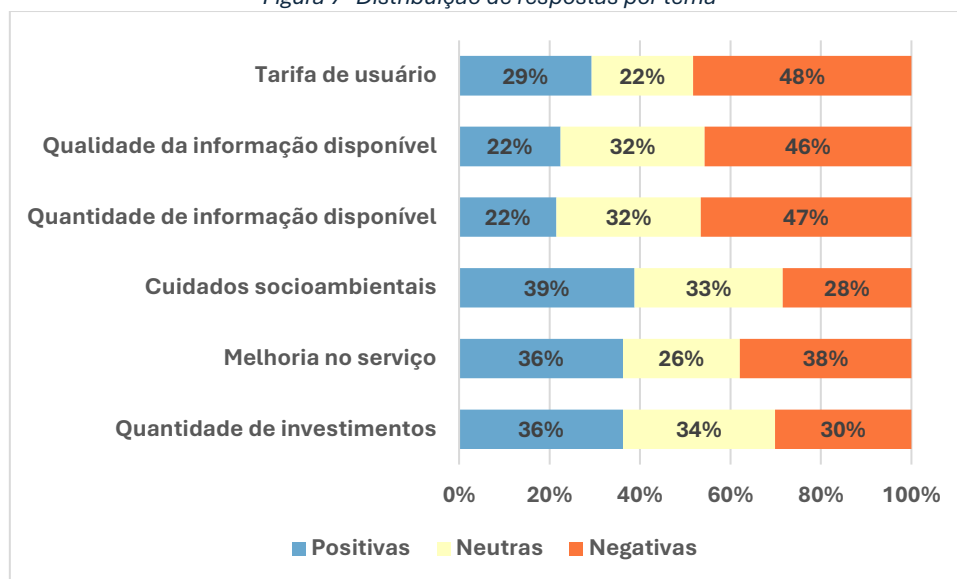
O presente capítulo apresenta a síntese das percepções e contribuições registradas pelos usuários no âmbito do engajamento social, com base nas respostas às questões estruturadas e nos comentários abertos do formulário aplicado. A análise tem caráter descritivo e interpretativo, buscando identificar tendências gerais, temas recorrentes e aspectos relevantes para a fase de implantação da Parceria Público-Privada, sem caráter deliberativo ou vinculante.

4.1. Percepções gerais sobre o projeto

Com o objetivo de oferecer uma leitura sintética e estratégica das percepções registradas pelos usuários, as respostas às questões estruturadas do formulário foram consolidadas em três categorias analíticas: orientação positiva, neutra e negativa. Essa consolidação foi realizada a partir do agrupamento das opções de resposta originalmente disponibilizadas no instrumento, permitindo identificar a tendência agregada das percepções em relação aos principais temas avaliados, sem prejuízo da análise detalhada dos dados individuais.

A Figura 7 apresenta a distribuição agregada das respostas por tema, considerando essa classificação sintética. A leitura do conjunto evidencia heterogeneidade nas percepções, com diferenças relevantes entre os aspectos avaliados, o que reflete tanto expectativas positivas em relação ao projeto quanto demandas por maior clareza em determinados pontos.

Figura 7 - Distribuição de respostas por tema



De forma geral, os temas associados à quantidade de investimentos, à melhoria do serviço e aos cuidados socioambientais concentram maior proporção de respostas com orientação positiva ou neutra, sugerindo que os usuários reconhecem o potencial de modernização do sistema e os benefícios esperados com a implantação da Parceria Público-Privada.

Por outro lado, nos temas relacionados à tarifa ao usuário e à quantidade e qualidade das informações disponibilizadas, observa-se maior dispersão das respostas, com presença mais significativa de orientações negativas. Essa configuração não indica rejeição ao

projeto, mas aponta para expectativas ainda não plenamente consolidadas e para a necessidade de aprofundamento da comunicação com os usuários, especialmente no que se refere aos impactos práticos da proposta e à forma como as informações são apresentadas.

A leitura agregada das percepções também evidencia dificuldades no fluxo e na assimilação das informações relativas ao projeto por parte dos usuários. Tal constatação é particularmente relevante considerando que o projeto foi amplamente publicizado ao longo de sua fase de estruturação, com a realização de audiências públicas, consultas públicas formais e a disponibilização de informações em diferentes canais institucionais e de mídia.

Ainda assim, as respostas indicam que parcela dos usuários não reconheceu plenamente aspectos centrais da proposta, como a manutenção da política tarifária vigente, mesmo diante do volume significativo de investimentos previstos. Esse descompasso sugere que, mais do que ampliar a oferta de informações, a fase de implantação deverá priorizar estratégias de comunicação mais direcionadas, claras e acessíveis, capazes de traduzir conteúdos técnicos em mensagens objetivas e alinhadas às principais preocupações dos usuários.

A análise da orientação geral das respostas, em conjunto com a identificação de assimetrias na assimilação das informações sobre o projeto, indica que os desafios apontados pelos usuários estão menos associados ao conteúdo da proposta e mais à forma como seus elementos centrais são compreendidos no cotidiano do serviço. Nesse sentido, a fase de implantação da Parceria Público-Privada representa oportunidade estratégica para fortalecer mecanismos de comunicação, transparência e relacionamento com os usuários, com foco na tradução dos benefícios do projeto, incluindo investimentos, manutenção da política tarifária e melhorias operacionais, em mensagens claras, acessíveis e alinhadas às expectativas da população usuária.

4.2. Análise das respostas abertas

As respostas abertas coletadas no âmbito do processo de engajamento social apresentam elevada diversidade de conteúdo, refletindo percepções, experiências cotidianas e expectativas dos usuários em relação ao sistema de travessias hídricas. Diferentemente das questões estruturadas, essas manifestações não seguem um formato padronizado e, em muitos casos, abordam mais de um aspecto do serviço em uma única resposta.

Diante dessa característica, a análise qualitativa das respostas abertas foi conduzida por meio de clusterização temática, metodologia que consiste na identificação e agrupamento de menções a temas recorrentes, de acordo com o conteúdo semântico das manifestações. Cada resposta foi analisada individualmente, permitindo o registro de uma ou mais menções temáticas sempre que o texto indicasse necessidades, preocupações ou expectativas associadas a diferentes dimensões do serviço.

A unidade de análise adotada, portanto, não foi a resposta em si, mas a menção temática identificável, o que possibilita uma leitura mais precisa da complexidade das contribuições recebidas. Dessa forma, o número total de menções pode superar o número de respostas analisadas, sem que isso represente duplicidade ou distorção dos

resultados, mas sim o reconhecimento de que uma mesma manifestação pode refletir múltiplas demandas.

Os clusters temáticos definidos a partir desse processo correspondem a dimensões estruturais relevantes do projeto de Parceria Público-Privada, tais como operação, frota, infraestrutura, política tarifária, segurança, acessibilidade e sustentabilidade ambiental, além de um agrupamento residual de manifestações de caráter genérico ou expectativas difusas. Essa estrutura analítica permite avaliar não apenas a frequência com que determinados temas são mencionados, mas também a sensibilidade das respostas dentro de cada cluster, considerando a natureza, a intensidade e o grau de detalhamento das manifestações.

No total, as respostas abertas geraram mais de uma centena de menções temáticas, distribuídas entre os clusters analisados.

Figura 8 – Menções clusterizadas



A distribuição das menções por cluster temático, apresentada na figura acima, evidencia a concentração das contribuições em determinados eixos, com destaque para aspectos relacionados à operação e ao nível de serviço, à frota e à tecnologia, bem como a um conjunto relevante de manifestações de caráter genérico ou expectativas difusas.

Essa configuração reflete, de um lado, a centralidade da experiência operacional cotidiana na percepção dos usuários e, de outro, o fato de que parte significativa das contribuições expressa avaliações amplas ou expectativas gerais, sem detalhamento técnico específico. Nos subitens a seguir, cada cluster é analisado individualmente, com foco na sensibilidade das respostas que o compõem, considerando a natureza das menções, seu grau de especificidade e sua aderência às dimensões estruturantes do projeto.

4.2.1. Sustentabilidade ambiental

As menções classificadas no cluster “Sustentabilidade ambiental” dizem respeito a percepções e expectativas relacionadas aos impactos ambientais das travessias, à preservação dos corpos d’água e ao uso de soluções consideradas ambientalmente mais adequadas. As manifestações nesse grupo apresentam, em geral, caráter mais declarativo

e valorativo, refletindo preocupações amplas com a proteção ambiental e com a redução de impactos associados à operação do serviço.

A análise de sensibilidade das respostas indica que as menções de natureza ambiental tendem a apresentar menor nível de detalhamento técnico quando comparadas a outros clusters, sendo frequentemente expressas por meio de enunciados genéricos ou afirmações de princípio. Esse padrão sugere que, para parcela dos participantes, a dimensão ambiental é percebida mais como um valor desejável do que como um conjunto de atributos técnicos claramente identificáveis no cotidiano de uso das travessias.

Observa-se, ainda, que as manifestações ambientais aparecem, em diversos casos, associadas a expectativas positivas ou recomendações gerais, sem referência direta a situações específicas de operação, infraestrutura ou frota. Esse comportamento diferencia o cluster ambiental de outros eixos mais fortemente ancorados na experiência prática imediata, indicando uma sensibilidade distinta, baseada em preocupações de longo prazo ou em valores coletivos.

Do ponto de vista analítico, o conjunto dessas contribuições revela que a sustentabilidade ambiental ocupa um espaço relevante no imaginário dos usuários, ainda que frequentemente expressa de forma ampla e pouco operacionalizada. Essa característica reforça a necessidade de leitura cuidadosa dessas manifestações, considerando seu conteúdo simbólico e valorativo, sem inferir, a partir delas, demandas técnicas específicas ou imediatas.

4.2.2. Segurança, acessibilidade e usuários vulneráveis

As menções agrupadas no cluster “Segurança, acessibilidade e usuários vulneráveis” referem-se a percepções relacionadas às condições de uso do serviço por pedestres, ciclistas, idosos e pessoas com mobilidade reduzida, bem como a aspectos associados à segurança durante o embarque, a travessia e o desembarque. As manifestações nesse grupo refletem, de forma recorrente, preocupações vinculadas à interação entre diferentes perfis de usuários e à adequação dos espaços e procedimentos às necessidades desses públicos.

A análise de sensibilidade das respostas indica que as contribuições desse cluster apresentam elevado grau de concretude, sendo frequentemente formuladas a partir de experiências diretas e situações observadas no uso cotidiano das travessias. Diferentemente de outros eixos mais valorativos, as menções relacionadas à segurança e à acessibilidade tendem a descrever condições específicas percebidas como insuficientes ou passíveis de aprimoramento, como circulação de ciclistas, acomodação de bicicletas, estabilidade durante a travessia e organização dos fluxos de embarque.

Observa-se, ainda, que parte significativa dessas manifestações expressa preocupações de caráter preventivo, associadas à redução de riscos e à garantia de condições adequadas para usuários considerados mais expostos ou vulneráveis. Esse padrão sugere sensibilidade elevada a aspectos de segurança física e acessibilidade universal, independentemente de avaliações mais amplas sobre o desempenho geral do serviço.

Em termos analíticos, o conjunto de contribuições desse cluster evidencia que segurança e acessibilidade são dimensões centrais da experiência do usuário, especialmente para

grupos com necessidades específicas. As respostas revelam atenção significativa a esses aspectos, reforçando sua relevância como elemento estruturante da percepção cotidiana do serviço de travessias.

4.2.3. Meios de pagamento

As menções agrupadas no cluster “Meios de pagamento” referem-se a aspectos práticos relacionados às formas de quitação da tarifa pelos usuários. As manifestações nesse grupo concentram-se, de maneira recorrente, em solicitações objetivas de ampliação das opções de pagamento disponíveis, com referência explícita à aceitação de PIX e de cartão como meios alternativos ao modelo atualmente utilizado.

A análise de sensibilidade das respostas indica que as contribuições desse cluster apresentam elevado grau de especificidade e baixa ambiguidade, sendo frequentemente expressas por meio de enunciados curtos e diretos. Diferentemente de outros eixos, as menções relativas aos meios de pagamento não assumem caráter normativo ou valorativo, limitando-se à indicação de soluções funcionais percebidas como facilitadoras da utilização do serviço.

Observa-se, ainda, que as manifestações desse cluster estão associadas à conveniência operacional e à redução de fricções no momento do embarque, especialmente para usuários frequentes. As referências a PIX e cartão refletem a expectativa de utilização de instrumentos de pagamento amplamente difundidos no cotidiano dos usuários, percebidos como alternativas mais ágeis e práticas.

Em termos analíticos, o conjunto dessas contribuições evidencia que os meios de pagamento constituem elemento sensível da experiência de uso do serviço, sendo tratados pelos participantes como componente funcional relevante no contexto das travessias.

4.2.4. Política tarifária e critérios de isenção

As menções classificadas no cluster “Política tarifária e critérios de isenção” referem-se a percepções e expectativas associadas ao custo de utilização do serviço, à aplicação de gratuidades e à diferenciação tarifária entre perfis de usuários, com destaque para moradores locais e usuários frequentes. As manifestações nesse grupo expressam, de forma recorrente, posicionamentos normativos sobre quem deve ou não arcar com o pagamento da tarifa, refletindo valores e percepções de justiça associadas ao acesso ao serviço.

A análise de sensibilidade das respostas indica que as contribuições desse cluster apresentam alto grau de objetividade, sendo frequentemente formuladas por meio de enunciados diretos e prescritivos, como solicitações de gratuidade ou isenção tarifária. Em parcela relevante das manifestações, essas solicitações aparecem sem a apresentação de fundamentação fática explícita, como referência a renda, frequência de uso, condição social ou outros critérios objetivos, sendo expressas de forma assertiva e sintética.

Observa-se, ainda, que as menções relacionadas à política tarifária tendem a estar dissociadas de considerações sobre custos operacionais, investimentos ou

sustentabilidade econômica do serviço. Esse padrão sugere que as percepções dos usuários nesse cluster estão fortemente ancoradas em expectativas individuais ou comunitárias de acesso, mais do que em avaliações estruturadas sobre o modelo de financiamento do sistema.

Do ponto de vista analítico, o conjunto dessas contribuições evidencia elevada sensibilidade dos usuários em relação à dimensão tarifária, tratada como elemento central de equidade e acesso. As respostas revelam que o tema mobiliza posições normativas claras, ainda que, em muitos casos, formuladas sem o suporte de justificativas fáticas detalhadas, o que reforça seu caráter sensível e simbólico no contexto da percepção social do serviço de travessias.

4.2.5. Infraestrutura e terminais

As menções associadas ao cluster “Infraestrutura e terminais” referem-se, predominantemente, às condições físicas de uso dos espaços de acesso, espera e embarque, tanto nos terminais quanto nas áreas de apoio vinculadas às travessias. As contribuições nesse grupo concentram-se em elementos diretamente perceptíveis no cotidiano dos usuários, como cobertura contra intempéries, ventilação, disponibilidade de assentos, pontos de energia e organização dos espaços.

A análise de sensibilidade das respostas indica que as manifestações relacionadas à infraestrutura apresentam, em geral, baixo grau de tecnicidade e elevado grau de objetividade, sendo formuladas a partir de situações concretas de uso e desconforto percebido. Trata-se, em sua maioria, de demandas percebidas de forma imediata, expressas por meio de enunciados curtos ou descrições diretas, o que evidencia a centralidade das condições físicas dos terminais na experiência cotidiana do usuário.

Observa-se que parte relevante dessas menções está associada a contextos de espera prolongada e exposição a condições climáticas adversas, bem como à necessidade de melhor organização dos espaços de permanência e circulação. As manifestações não indicam oposição ao processo de modernização em curso, mas refletem expectativas pragmáticas relacionadas à melhoria das condições básicas de conforto e uso do serviço.

Em termos analíticos, o conjunto de contribuições desse cluster revela que a infraestrutura dos terminais é percebida como um elemento sensível da experiência do usuário, cuja qualidade influencia de forma direta a avaliação cotidiana do serviço, independentemente de considerações mais amplas sobre o modelo institucional ou as soluções técnicas adotadas.

4.2.6. Frota e tecnologia

As menções classificadas no cluster “Frota e tecnologia” referem-se a percepções relacionadas à quantidade, ao tipo e às características das embarcações utilizadas nas travessias, bem como à adequação dessas embarcações às necessidades dos usuários. As manifestações nesse grupo abordam, de forma recorrente, a capacidade da frota, a frequência percebida de utilização dos barcos e a adequação dos modelos empregados para o transporte de pedestres, ciclistas e demais usuários.

A análise de sensibilidade das respostas indica que as contribuições desse cluster apresentam grau intermediário de detalhamento, situando-se entre demandas altamente concretas, como a solicitação por “mais barcos”, e observações mais gerais sobre o tipo de embarcação utilizado. As menções tendem a combinar experiência prática imediata com expectativas de melhoria, ainda que sem referência explícita a parâmetros técnicos ou operacionais específicos.

Observa-se que parte relevante das manifestações associa a frota à percepção de segurança e conforto durante a travessia, especialmente em relação à acomodação de passageiros e bicicletas. Esse padrão sugere que, para os usuários, a frota não é percebida apenas como meio de transporte, mas como elemento diretamente vinculado à qualidade da experiência de viagem.

Em termos analíticos, o conjunto dessas contribuições evidencia que a frota e as soluções tecnológicas associadas constituem dimensão sensível da percepção do serviço, funcionando como elo entre a operação cotidiana e as condições de segurança e conforto percebidas pelos usuários.

4.2.7. Manifestação genérica / expectativa difusa

As menções agrupadas no cluster “Manifestações genéricas e expectativas difusas” correspondem a respostas abertas que expressam avaliações amplas, desejos de melhoria ou posicionamentos valorativos em relação ao serviço, sem referência direta a componentes específicos como operação, frota, infraestrutura, tarifa ou meios de pagamento. Essas manifestações incluem enunciados sintéticos, afirmações genéricas ou expectativas pouco delimitadas quanto aos resultados desejados.

A análise de sensibilidade das respostas indica que esse conjunto de manifestações apresenta baixo grau de especificidade técnica, sendo predominantemente formulado a partir de impressões gerais e percepções subjetivas. Em muitos casos, as respostas expressam expectativas positivas ou negativas de forma resumida, sem detalhamento adicional que permita vinculação direta a um eixo temático acionável.

Observa-se que, embora essas contribuições não permitam associação imediata a demandas técnicas ou operacionais específicas, elas refletem o nível de engajamento e interesse dos usuários em relação ao serviço e ao processo de transformação em curso. A presença desse cluster indica que parte dos participantes utiliza o espaço aberto do formulário como meio de manifestação simbólica ou de registro de percepção geral, mais do que como canal de proposição objetiva.

Em termos analíticos, as manifestações genéricas e expectativas difusas devem ser compreendidas como um indicador complementar do envolvimento dos usuários com o tema das travessias hídricas. Ainda que não informem diretamente ajustes específicos, essas contribuições ajudam a contextualizar o ambiente perceptivo no qual se inserem as demais demandas mais objetivas.

4.2.8. Operação e nível de serviço

As menções agrupadas no cluster “Operação e nível de serviço” concentram-se em percepções relacionadas ao funcionamento cotidiano das travessias, incluindo tempo de

espera, regularidade do serviço, organização das filas e previsibilidade das viagens. Esse conjunto de manifestações reflete, de forma direta, a experiência prática dos usuários no uso recorrente do sistema, constituindo o eixo mais fortemente ancorado no desempenho operacional percebido.

A análise de sensibilidade das respostas indica que as contribuições desse cluster apresentam alto grau de recorrência e elevada carga experiencial, sendo frequentemente formuladas a partir de situações concretas vivenciadas pelos usuários. As manifestações tendem a expressar insatisfação ou expectativa de melhoria de forma objetiva e imediata, muitas vezes por meio de enunciados curtos, associados a episódios de espera prolongada ou percepção de insuficiência da oferta.

Observa-se, ainda, que as menções relativas à operação aparecem, em diversos casos, associadas a outros clusters, como frota e infraestrutura, indicando que os usuários percebem o desempenho operacional como resultado da interação entre múltiplos elementos do serviço. Esse padrão reforça o caráter transversal da operação na experiência do usuário, funcionando como síntese perceptiva do funcionamento do sistema como um todo.

Em termos analíticos, o conjunto dessas contribuições evidencia que a operação e o nível de serviço constituem o principal referencial de avaliação cotidiana das travessias por parte dos usuários. As respostas revelam elevada sensibilidade a aspectos de confiabilidade, regularidade e tempo, confirmando o papel central da dimensão operacional na formação da percepção geral sobre o serviço.

4.3. Síntese analítica

A análise consolidada das respostas estruturadas e abertas permite uma leitura integrada das percepções dos usuários sobre o sistema de travessias, evidenciando a coexistência de expectativas pragmáticas, avaliações baseadas na experiência cotidiana e manifestações de caráter mais amplo ou valorativo. A combinação entre indicadores quantitativos e a leitura qualitativa por meio de clusterização temática possibilita compreender não apenas a frequência dos temas mencionados, mas também a forma como esses temas são percebidos e expressos pelos participantes.

De maneira geral, observa-se que as contribuições dos usuários são fortemente influenciadas pela experiência vivida no uso cotidiano do serviço, o que se reflete na centralidade dos clusters associados à operação, à frota, à infraestrutura e à segurança. Esses eixos concentram manifestações de elevado grau de concretude, formuladas a partir de situações recorrentes e diretamente observáveis, indicando que o desempenho operacional e as condições físicas de uso constituem os principais referenciais de avaliação do serviço.

Paralelamente, a presença de clusters associados à política tarifária, aos meios de pagamento e à sustentabilidade ambiental revela dimensões de sensibilidade distintas, nas quais as manifestações assumem, com maior frequência, caráter normativo, valorativo ou simbólico. Nesses casos, as contribuições tendem a expressar expectativas e posicionamentos gerais, muitas vezes desvinculados de justificativas fáticas detalhadas

ou de parâmetros técnicos explícitos, refletindo percepções sociais mais amplas sobre acesso, equidade e responsabilidade ambiental.

A coexistência de manifestações altamente específicas com respostas genéricas ou expectativas difusas evidencia a heterogeneidade do público participante e a diversidade de níveis de informação e engajamento em relação ao serviço. Essa característica não representa fragilidade do processo de escuta, mas sim um elemento inerente a instrumentos participativos abertos, nos quais diferentes perfis de usuários utilizam o espaço disponível para expressar tanto demandas objetivas quanto percepções gerais.

A leitura integrada dos resultados indica, ainda, que muitos temas aparecem de forma inter-relacionada nas respostas abertas, com menções simultâneas a operação, frota, infraestrutura e segurança, o que reforça a percepção dos usuários de que a qualidade do serviço resulta da interação entre múltiplos componentes. Essa sobreposição temática confirma a pertinência da abordagem adotada, baseada em menções e não em respostas exclusivas, permitindo capturar a complexidade das contribuições sem simplificações artificiais.

Em síntese, o conjunto das contribuições analisadas fornece um panorama consistente das percepções e expectativas dos usuários, ancorado majoritariamente na experiência prática de uso das travessias, mas também permeado por valores e posicionamentos de natureza social, econômica e ambiental. Esses resultados constituem base relevante para a etapa subsequente de consolidação e interpretação institucional, na qual as percepções levantadas poderão ser relacionadas às diretrizes, aos componentes e às decisões estruturantes do projeto.

5. CONSOLIDAÇÃO INSTITUCIONAL DAS CONTRIBUIÇÕES E ENCAMINHAMENTOS DO PROCESSO DE ENGAJAMENTO

5.1. Demandas dos usuários e convergência com o escopo do projeto

A análise consolidada das contribuições recebidas ao longo do processo de engajamento evidencia que parcela significativa das demandas manifestadas pelos usuários está associada a dimensões centrais do sistema de travessias, tais como operação, frota, infraestrutura, segurança, acessibilidade e meios de pagamento. Esses temas, recorrentes tanto nas respostas estruturadas quanto nas manifestações abertas, refletem necessidades diretamente relacionadas à experiência cotidiana de uso do serviço.

A leitura integrada dessas contribuições permite constatar que os principais eixos de preocupação apontados pelos usuários já se encontram contemplados no escopo do projeto, ainda que as manifestações não façam referência explícita às soluções técnicas, contratuais ou institucionais em elaboração. As demandas expressas concentram-se, em grande medida, em problemas reconhecidos do sistema e em expectativas de melhoria alinhadas às frentes de atuação consideradas no processo de estruturação.

Nesse contexto, observa-se que determinadas solicitações recorrentes dos usuários encontram correspondência direta em obrigações e diretrizes já incorporadas ao projeto, como a ampliação dos meios de pagamento, incluindo a adoção de pagamento por PIX, e a estruturação de investimentos em frota compatível com a absorção da demanda. A lógica de remuneração associada à efetiva prestação do serviço, vinculada à realização das viagens necessárias ao atendimento dos usuários, reforça essa convergência entre expectativas manifestadas e os mecanismos previstos na modelagem.

Assim, o processo de engajamento cumpre papel relevante de validação empírica do diagnóstico realizado, ao demonstrar convergência entre os anseios dos usuários e os componentes estruturantes do projeto, a partir da perspectiva de quem vivencia o serviço de forma cotidiana.

5.2. Demandas que não estão incorporadas e limites de atuação do projeto

Paralelamente às contribuições convergentes com o escopo do projeto, foram registradas manifestações que expressam demandas ou expectativas que não podem ser incorporadas à modelagem proposta. Essas contribuições refletem preocupações legítimas sob a ótica dos usuários, mas extrapolam o campo de atuação da Parceria Público-Privada em razão de limitações de natureza institucional, regulatória, técnica ou de governança.

Entre essas manifestações, destacam-se solicitações relacionadas à política tarifária, em especial pedidos de isenção ampla ou irrestrita para determinados grupos de usuários, formulados sem a apresentação de critérios objetivos que permitam sua avaliação à luz de princípios de equidade, sustentabilidade econômico-financeira ou coerência regulatória. Em diversos casos, tais solicitações assumem caráter normativo ou reivindicatório, desvinculado de fundamentos fáticos ou de parâmetros operacionais específicos.

Também foram identificadas manifestações que propõem a criação de instrumentos de natureza tributária ou parafiscal, como a instituição de taxas de preservação ambiental

voltadas a turistas, inspiradas em experiências adotadas em outros territórios. Embora essas contribuições expressem preocupações legítimas com a proteção ambiental e o ordenamento do uso turístico, a definição e a cobrança de taxas dessa natureza dependem de iniciativa legislativa específica e de deliberação por parte da esfera de governo competente, não podendo ser implementadas no âmbito de um contrato de concessão de operação de travessias.

Adicionalmente, foram registradas manifestações que questionam a própria opção pelo modal aquaviário, por meio de solicitações implícitas ou explícitas por soluções alternativas de infraestrutura fixa, como a construção de pontes. Ainda que essas contribuições expressem insatisfação com limitações percebidas do serviço, a implantação de ligações permanentes dessa natureza constitui decisão de política pública em escala territorial distinta, envolvendo planejamento setorial, licenciamento ambiental e investimentos que extrapolam integralmente o escopo do projeto.

Outro conjunto de manifestações refere-se à integração intermodal, especialmente à compatibilização de horários entre as travessias aquaviárias e o transporte coletivo terrestre subsequente. Essas contribuições refletem dificuldades percebidas na continuidade da viagem e tempos elevados de espera após o desembarque. Apesar de pertinentes do ponto de vista da experiência do usuário, tais questões dependem da atuação coordenada de operadores e autoridades responsáveis por outros modais de transporte, não se inserindo diretamente nas atribuições da Parceria Público-Privada estruturada.

A exclusão dessas demandas do escopo do projeto não decorre de sua irrelevância social, mas da necessidade de observância a critérios objetivos de competência institucional, viabilidade técnica, segurança operacional e sustentabilidade do serviço. Ainda assim, o registro dessas manifestações é relevante do ponto de vista analítico, pois permite identificar expectativas que extrapolam o objeto específico da concessão e que podem demandar tratamento por outros instrumentos de política pública ou por instâncias institucionais distintas.

5.3. Conclusão

O conjunto das contribuições analisadas confirma a validade e a relevância do processo de engajamento realizado, evidenciando a capacidade do instrumento de captar tanto demandas objetivas quanto percepções mais amplas dos usuários sobre o serviço de travessias. A diversidade de manifestações, incluindo respostas detalhadas, solicitações pontuais e expectativas difusas, é característica esperada de processos participativos abertos e reforça a legitimidade da escuta realizada.

Dessa forma, os resultados aqui sistematizados transcendem a função informativa para se constituírem como indicadores socioambientais de percepção pública. A convergência observada entre as demandas por acessibilidade, segurança e sustentabilidade ambiental valida as diretrizes ESG adotadas na estruturação da PPP. Este relatório assegura, portanto, que a transição para o novo modelo operacional ocorra sob o princípio do 'não retrocesso social', garantindo que as futuras intervenções de infraestrutura e frota respondam diretamente às sensibilidades territoriais e funcionais mapeadas junto à comunidade usuária.

Ao mesmo tempo, os resultados indicam que o engajamento das partes interessadas deve ser compreendido como um processo contínuo, e não como um evento isolado. A existência de percepções incompletas ou expectativas desalinhadas em relação ao escopo do projeto reforça a importância de novas rodadas de comunicação e engajamento ao longo das fases de implantação e operação, com foco na redução de assimetrias de informação e no fortalecimento da confiança pública.

Nesse contexto, o direcionamento para futuras rodadas de engajamento, conforme previsto no Plano de Engajamento das Partes Interessadas (PEPI), permite assegurar que o diálogo com os usuários e demais stakeholders seja mantido de forma estruturada, transparente e adaptativa. Tal abordagem contribui para a adequada gestão de expectativas, para o aprimoramento contínuo do relacionamento com a população usuária e para a sustentabilidade institucional e social do projeto ao longo de sua implementação.