



19 a 22 de Setembro de 2023
Foz do Iguaçu - PR

www.rapvenacor.com.br



25º Encontro Nacional de Conservação Rodoviária (ENACOR) 48ª Reunião Anual de Pavimentação (RAPV)

ENGAJAMENTO SIGNIFICATIVO: promoção da participação das partes interessadas através de canais de comunicação social eficiente em obras rodoviárias no Paraná, financiadas por instituição internacional.

DOI: (a ser preenchido após o envio do código DOI da publicação)

Franciele de Almeida¹; Mohamed Mudar Sheikh Kasem¹; Rodrigo Luiz Freitag² & Eoroclito Antonio Tesseroli Neto³

RESUMO

O engajamento significativo das partes interessadas desde o início da concepção de um projeto, por meio da elaboração de um Plano de Comunicação Social, proporciona um processo de transparência aos envolvidos, de forma direta e indireta, sobre as etapas e ações a serem executadas durante as obras. Os diferentes meios de comunicação devem buscar atender a toda a população envolvida, principalmente os mais vulneráveis. O procedimento de Consultas Públicas e reuniões com os proprietários e não proprietários de áreas afetadas por obras financiadas pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento permitiu uma aproximação entre o empreendedor, o executor, os órgãos públicos, a população afetada e a sociedade civil, de modo que os procedimentos necessários para a liberação das frentes de trabalho, como a desapropriação dos imóveis, pudessem ser realizados de forma objetiva, criando-se uma relação de confiança entre as partes. Os mecanismos de comunicação disponibilizados ao longo da execução dos projetos, para esclarecimento de dúvidas, reclamações, sugestões e queixas, mostraram-se positivos, considerando o prazo estabelecido para resposta. Os resultados obtidos permitem concluir que as ações de comunicação social são de extrema importância para o sucesso da implantação de um empreendimento rodoviário. Ao promover a transparência no processo de implantação de uma obra, por meio dos instrumentos de comunicação social e do engajamento significativo das partes interessadas envolvidas, de forma direta e indireta, tem-se proporcionado o estabelecimento de uma relação de proximidade entre todos os atores envolvidos.

PALAVRAS-CHAVE: Engajamento Significativo; Rodovias; Financiamento Internacional; Consulta as partes interessadas; Stakeholders; Canais de Comunicação.

ABSTRACT

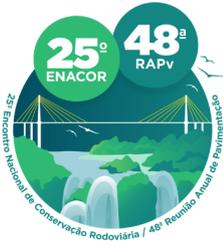
The significant engagement of stakeholders, starting from the conception of a project, through the elaboration of a Social Communication Plan, allows a transparent process to those involved, directly and indirectly, regarding the steps and actions to be performed during the construction works. The different means of communication should seek to serve the entire population involved, especially the most vulnerable. The procedure of Public Consultations and meetings with the owners and non-owners of areas affected by construction works financed by the Inter-American Development Bank have allowed a rapprochement between the entrepreneur, the executor, the public agencies, the affected population and civil society, so that the necessary clearance procedures, such as properties expropriation, could be carried out objectively, creating a trustworthy relationship between the parties. The communication mechanisms made available throughout the projects execution, for addressing doubts, complaints, suggestions and objections, proved to be positive, considering the deadline established for response. The obtained results lead to the conclusion that social communication actions are extremely important for the successful implementation of a road project. By promoting transparency in the process of implementing a construction work, through social communication instruments and the significant engagement of the stakeholders, directly and indirectly involved, it has been possible to establish a close relationship between all the parties.

KEY WORDS: Meaningful Engagement; Highways; International Financing; Consultation with interested parties; Stakeholders; Communication channels.

¹ Consórcio Gerenciador Paraná, lotados no Departamento de Estradas e Rodagem do Paraná – DER/PR, Unidade de Gestão do Programa BID e-mail: francielealmeida@der.pr.gov.br; mohamedkasem@der.pr.gov.br

² Departamento de Estradas e Rodagem – DER/PR – Assessoria Ambiental, e-mail: rodrigofreitag@der.pr.gov.br

³ Consórcio Supervisor Projetista Strata – Proes, lotado no Departamento de Estradas e Rodagem do Paraná – DER/PR, Unidade de Gestão do Programa BID, e-mail: eoroclitoneto@der.pr.gov.br



19 a 22 de Setembro de 2023
Foz do Iguaçu - PR

www.rapvenacor.com.br



INTRODUÇÃO

Nos empreendimentos rodoviários, é essencial estabelecer um sistema de comunicação e interação ágil e eficaz entre todas as partes interessadas envolvidas. Esse sistema desempenha um papel crucial ao intermediar as relações entre o empreendedor, os executores da obra, as administrações públicas dos municípios afetados, as comunidades impactadas e beneficiadas, os usuários da rodovia e a sociedade como um todo, com especial atenção aos grupos vulneráveis.

Nesse contexto, é fundamental elaborar um Plano de Comunicação Social específico para acompanhar a execução de cada obra. Esse instrumento favorece o alcance do principal objetivo, que é a divulgação de informações sobre as obras e todas as ações relacionadas à sua implantação, assim como promover o engajamento significativo das partes interessadas. Além disso, o plano contribui para ampliar a visibilidade do empreendimento e suas atividades, esclarecendo seus propósitos e as dúvidas da população. Dessa forma, busca-se satisfazer as expectativas da sociedade em relação ao empreendimento, minimizando possíveis ruídos de comunicação.

Essa proposta, vista de uma perspectiva sistêmica, está sempre sujeita a adaptações, ajustes e revisões, que devem ser constantemente reavaliados à medida que o empreendimento rodoviário avança, adequando-se às necessidades e permitindo aprimorar os mecanismos de comunicação previstos.

Essa abordagem flexível e em constante evolução reflete a compreensão de que o contexto do empreendimento rodoviário pode mudar ao longo do tempo, exigindo uma resposta célere e ajustes nas estratégias de comunicação. Ao adotar uma mentalidade de construção dinâmica, é possível garantir que o Plano de Comunicação Social esteja sempre alinhado com os objetivos e necessidades atuais, garantindo assim uma comunicação eficaz e uma interação sólida entre as partes envolvidas, promovendo o engajamento significativo das partes interessadas.

Este documento observou as exigências estabelecidas pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), conforme descrito em seu documento "Consulta significativa às partes interessadas", assim como leva em consideração as diretrizes estabelecidas pela OP-710 Política Operacional sobre Reassentamento Involuntário (1998) e pela OP-102 Política Operacional sobre Acesso à Informação (2010).

Além das Políticas Operacionais do BID, o Plano de Comunicação Social deve ser elaborado em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), a qual permite que os cidadãos solicitem documentos e dados relacionados aos órgãos e entidades da Administração Pública, bem como com a Lei 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

Essa abordagem busca garantir a transparência, o acesso à informação e a participação das partes interessadas, em conformidade com as regulamentações estabelecidas, promovendo uma gestão adequada das comunicações e interações relacionadas ao empreendimento rodoviário.



19 a 22 de Setembro de 2023
Foz do Iguaçu - PR

www.rapvenacor.com.br



ESTUDO DE CASO

O Estudo de Caso em tela tem como objetivo principal compartilhar as ações adotadas pelo DER/PR para promover o engajamento significativo das partes interessadas em obras financiadas pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento, com base na elaboração de um Plano de Comunicação Social. Trata-se de um estudo ativo e meticuloso sobre as ações adotadas com as comunidades locais, o público afetado diretamente pelas obras, o poder público, entre outras partes interessadas.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

O reconhecimento das localidades abrangidas pelos empreendimentos foi uma das primeiras ações realizadas pelo Plano de Comunicação Social. As reuniões iniciais proporcionaram identificar as partes afetadas interessadas de acordo com as localidades, em especial a população moradora das propriedades atingidas pelas obras, identificação de grupos vulneráveis, o poder público local, entidades atuantes na região, entre outras a serem identificadas, sendo essas informações reunidas de forma consistente, o que permitiu definir as ações para a comunicação das obras em andamento.

Para atender ao objetivo principal do plano, foram adotados recursos de comunicação formal (por meio de veículos de comunicação) e informal (abordagem interpessoal, mediante interlocutor). Entre as ferramentas de comunicação informal estão as visitas a representantes da sociedade civil, de proprietários de áreas lindeiras à obra e de autoridades locais, visando à interação positiva do projeto perante esses grupos. Já no âmbito da comunicação formal, foram gerados produtos de mídia impressa, sonora, audiovisual e conteúdo web.

Entre os produtos desenvolvidos e que entendemos que tiveram impacto positivo, para o engajamento comunitário das partes interessadas, podemos destacar:

Publicações em jornais locais

Foram elaborados textos, com informações sobre as obras, como artigos ou matérias de cunho jornalístico, de responsabilidade do serviço interno de comunicação da autarquia. O material abordou as realizações das obras, tanto na questão civil de execução, bem como questões socioambientais. De acordo com o levantamento dos dados de cada região, foi estabelecida uma parceria com jornais locais com maior circulação para publicação do material.

Material informativo pré-obra direcionado à população diretamente afetada sobre as ações desenvolvidas pelo empreendimento

Para informar os proprietários e não proprietários das áreas abrangidas pelas obras, foram realizadas reuniões presenciais ou virtuais e elaborado material sobre os procedimentos adotados pela autarquia, detalhando cada ação do processo, de acordo com o número de impactados.

Materiais de apoio a outras ações das obras

Com o objetivo de dar suporte às demais ações da obra, foram elaborados, folders, banners, cartazes demais materiais gráficos de acordo com a necessidade de cada ação. Entre os temas que poderão ser abordados nesses materiais constam: cuidados com animais peçonhentos mais comuns na



19 a 22 de Setembro de 2023
Foz do Iguaçu - PR

www.rapvenacor.com.br



região, ações ambientais desenvolvidas durante as obras, destinação dos resíduos sólidos, cuidados com a segurança, relacionamento com a comunidade local, etc.

Inserções (Spots) ou Programetes

Inserções em rádios locais, de caráter informativo, compostas por vinhetas de abertura e encerramento. Essas inserções têm como principal objetivo divulgar para um maior número de pessoas as ações relevantes realizadas no projeto, além de servir de disseminador no caso de esclarecimentos de “boatos” que podem ocorrer na região em decorrência das obras.

Mídia Audiovisual

Vídeos institucionais sobre as obras, ilustrando os principais marcos de implantação e as ações executadas. Com captação de imagens em campo. Por se tratar de um documentário institucional terá início, meio e fim das obras.

Mídia Web

Criação e alimentação de website institucional com informações relacionadas às ações desenvolvidas, bem como acompanhamento fotográfico da obra, das ações comunitárias, enfim todos os registros das atividades junto à população e demais partes interessadas.

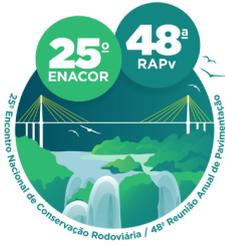
Trata-se de uma importante ferramenta de comunicação que visa ser a primeira fonte de informação para a maioria dos públicos de interesse do empreendimento, composto por newsletter e atualização de notícias periódicas. Nesse sentido, jornalistas, autoridades governamentais, associações, entidades ambientalistas, organizações da sociedade civil e a população, tanto da região de abrangência do empreendimento como da região, terão um local qualificado de informações a respeito do empreendimento, que possa esclarecer eventuais dúvidas e/ou informações.

Criação e manutenção do Canal da Ouvidoria

A Ouvidoria é considerada o espaço para recepção de dúvidas, críticas e elogios quanto aos trabalhos, e se deve responder oficialmente aos solicitantes. Também considerado como um instrumento de ligação entre cidadão e o projeto, de forma a garantir ao indivíduo o acesso à informação, orientando-o como proceder na defesa de seus direitos. O direito de livre expressão, imparcialidade e sigilo são preservados e respeitados.

Este canal estabelece transparência, respeito e direito de comunicação entre o interessado principal e as demais partes interessadas, principalmente com a população diretamente atingida pelas obras, em especial aos grupos vulneráveis. Ter e oferecer essa importante ferramenta representa, para o projeto, humanizar e estreitar o relacionamento com essa população.

Para isso, nos projetos, foram disponibilizadas três formas de contato: através de e-mail / Contato telefônico, cuja ligação é gratuita, e também com acesso via WhatsApp e Urnas, dispostas nas prefeituras de cada um dos municípios diretamente atingidos pelo projeto, nos postos de saúde dos municípios e das localidades/comunidades mais próximas da obra, nos comércios localizados ao longo das rodovias, no escritório das empresas executoras da obra, entre outros estabelecimentos com grande fluxo de pessoas.



19 a 22 de Setembro de 2023
Foz do Iguaçu - PR

www.rapvenacor.com.br



Criação e manutenção de Mecanismos de Queixas e Reclamações

Trata-se um elemento importante da consulta às partes interessadas, pois serve também como ferramenta de prevenção e gerenciamento de riscos ambientais e sociais. Além disso, serve para solucionar situações tempestivas e evitar propagação de conflitos sociais. Serve como plataforma de feedback para população, mas não substituem os sistemas judiciais e administrativos pertinentes, em caso necessário. Irá complementar os processos de consultas públicas a partes interessadas e relações comunitárias.

O monitoramento ocorrerá através do registro dos contatos realizados (site, e-mail, telefone, urnas ou pessoalmente), sendo em seguida analisado o contato para enquadramento (dúvida, queixa, reclamação ou elogio) e, caso necessário, é realizada a necessidade de encaminhamento ao responsável pela área da demanda. Nos casos de encaminhamento para outros envolvidos no processo, é estipulado prazo para retorno à equipe responsável pelo Mecanismo de Queixas e Reclamações – MQR para responder ao interessado. As informações são registradas e monitoradas, sendo elaboradas mensurações mensais de resolução dos atendimentos.

Clipping sobre as notícias do projeto

Dá-se o nome de clipping ao conjunto de informações sobre o empreendimento divulgadas na mídia. Todo o material publicado sobre o empreendimento é registrado, arquivado e catalogado com o objetivo de monitorar a imagem do empreendimento perante a mídia. Caso isso ocorra, devem-se reunir tais informações para monitoramento e planejamento de atividades futuras.

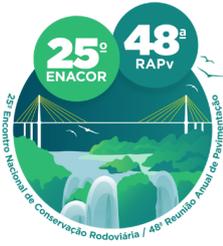
Divulgação e Produção de Eventos

Durante a implantação e/ou ampliação de uma rodovia, uma série de eventos é realizada para manter a população informada sobre o empreendimento – como reuniões ou audiência pública para apresentação do projeto, da obra e das atividades a serem executadas. Eventos como esse geralmente demandam uma estratégia de divulgação diferenciada (aumentando a exposição do empreendimento na mídia, por exemplo) e também necessitam de planejamento anterior visando a questões logísticas para a realização do evento (como deslocamento de moradores, alimentação, contratação de equipamentos de áudio e vídeo, etc.)

METODOLOGIA EMPREGADA

Em um Plano de Comunicação Social, são necessárias as seguintes ações:

- Estabelecer contato com as prefeituras municipais e demais instituições interessadas;
- Definir os meios de comunicação mais apropriados para divulgação de informações (jornais locais, folders, internet, prefeituras etc.);
- Elaborar material de apoio a ser utilizado para facilitar o repasse e encaminhamento das informações;
- Agendar reuniões com os diversos agentes sociais interessados em participar das ações realizadas nas comunidades;



19 a 22 de Setembro de 2023
Foz do Iguaçu - PR

www.rapvenacor.com.br



- Planejar, supervisionar, coordenar os serviços técnicos de jornalismo como a elaboração de matérias jornalísticas e releases (textos informativos divulgados pelo departamento de comunicação). Isso vale para produtos veiculados em meio impresso, televisivo, radiofônico e até mesmo digital (web);
- Organizar arquivos jornalísticos (clipping);
- Examinar originais de livros, jornais, revistas e publicações em geral, fazendo sugestões pertinentes;
- Articular-se com órgãos de imprensa para publicação de matérias de interesse; e
- Acompanhar as autoridades quando em visita aos locais de obra.

Durante a execução desses serviços técnicos, faz-se necessário promover pesquisas, realizar entrevistas e coberturas jornalísticas de eventos, além de garantir a publicação de tais materiais em veículos de comunicação locais.

Além disso, dependendo do meio utilizado, é necessário levar em conta fatores implícitos e explícitos que possam interferir na mensagem, tais como vocabulário e condições dos cinco sentidos. Para facilitar a compreensão efetiva por maior parte da população, será necessária a utilização de uma linguagem simples e direta no processo de comunicação, considerando a variedade de atores sociais, a área de abrangência pretendida e as metas a serem alcançadas.

Aplicabilidade do Plano de Comunicação

Foram priorizados meios que proporcionassem uma comunicação ágil e eficaz, capaz de atingir todas as partes interessadas, como empreendedores, executores da obra, administrações municipais, comunidades afetadas, usuários das rodovias e a sociedade em geral.

Esse meio propulsor de engajamento significativo proporcionou ouvir e envolver os cidadãos afetados por projetos rodoviários financiados com recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento, buscando atender às demandas e minimizar impacto. Por meio de consultas públicas, reuniões e outros mecanismos de participação. O objetivo foi proporcionar espaços para que a população pudesse expressar suas opiniões, fazer questionamentos e contribuir com sugestões para melhoria do projeto. Foi fundamental estabelecer um canal de comunicação eficiente com as partes interessadas para promover informação sobre as obras, garantindo a transparência no processo nas regiões de implantação dos projetos. Nas Figuras de 1 a 4 podem ser visualizadas imagens de uma das consultas às partes interessadas.



19 a 22 de Setembro de 2023
Foz do Iguaçu - PR

www.rapvenacor.com.br



Figuras 1, 2, 3 e 4: Consultas às partes interessadas (DER/PR, 2022).

Nesses momentos foi possível apresentar as informações sobre os projetos, as etapas e o andamento das obras, esclarecer dúvidas da população e assegurar a participação e o acesso das pessoas afetadas, principalmente os grupos mais vulneráveis.

Como material de divulgação local para realização de uma consulta às partes interessadas, foram produzidos diferentes materiais, os quais foram disponibilizados em locais de circulação da população diretamente afetada, conforme pode se visualizar nas Figuras 05 e 06.



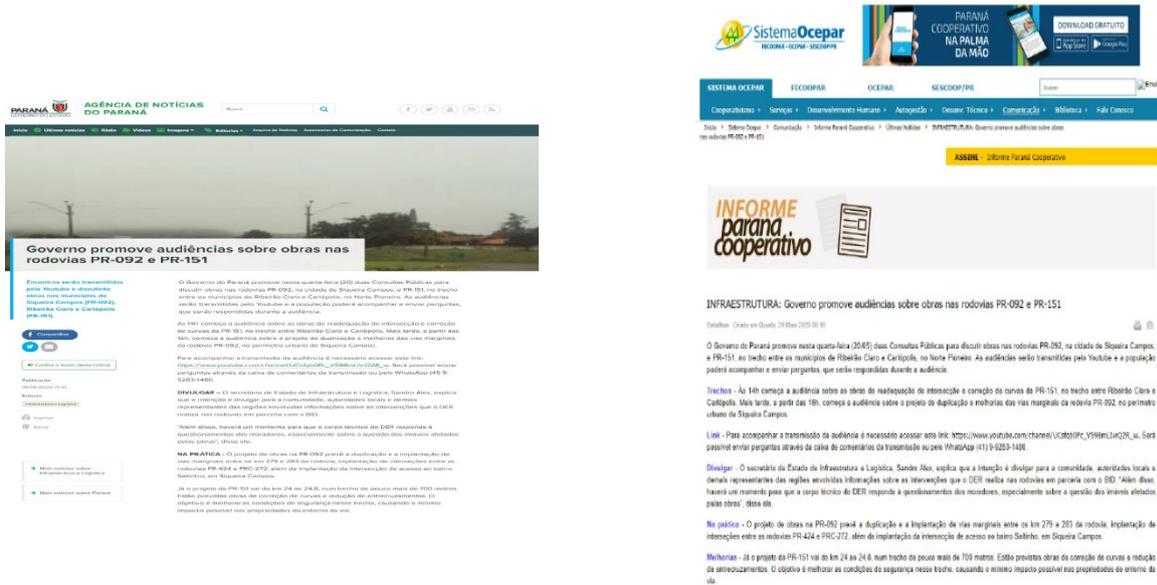
Figuras 5 e 6: Divulgação local – Consultas às partes interessadas (DER/PR, 2022).



19 a 22 de Setembro de 2023
Foz do Iguaçu - PR
www.rapvenacor.com.br



A experiência comprovou que é necessário sempre continuar aprimorando esse modelo de comunicação, adotando uma abordagem sistêmica e fazendo os ajustes necessários em cada caso, podendo até serem criados modelos diferentes de comunicação.

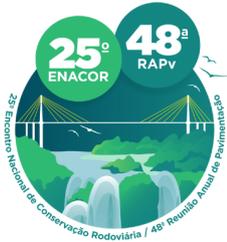


Figuras 7 e 8. Divulgação de mídia – Consultas as partes interessadas (DER/PR, 2022).

Nas Figuras 07, 08, 09 e 10 podem ser visualizadas imagens de publicação de material produzido para divulgação de uma consulta pública, divulgados em diferentes meios de comunicação.

A Pandemia de Covid-19 trouxe a necessidade adaptações no Plano de Comunicação Social, tendo em vista a impossibilidade de reuniões e encontros presenciais, sendo necessária a elaboração de um plano contingencial, visando garantir a continuidade das ações e dos compromissos para prosseguimento de execução das ações necessárias.

Com o intuito de assegurar o acesso à informação e à resolução de questionamentos da população, foram propostas medidas que permitiram a realização de consultas públicas de forma remota/virtual, garantindo o avanço dos projetos e minimizando os impactos para a população afetada. Essas atividades foram consideradas essenciais conforme o Decreto Estadual nº 4.317/2020, que determinou a adoção de todas as medidas necessárias para proteger a saúde dos colaboradores e controlar a transmissão do Covid-19.



19 a 22 de Setembro de 2023
Foz do Iguaçu - PR

www.rapvenacor.com.br



Figuras 9 e 10. Divulgação de mídia – Consultas às partes interessadas (DER/PR, 2022).

Além disso, pensando em canais de comunicação abertos e acessíveis, foram disponibilizadas informações em websites informativos, redes sociais e atendimento ao público, de modo manter a população atualizada sobre o projeto, as obras em andamento, prazos de execução, desvios de tráfego e outros aspectos relevantes.

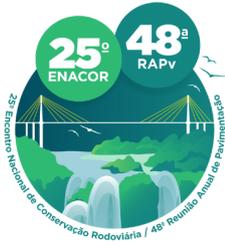
Na Figura 11, pode ser visualizada a divulgação de uma reunião pública através da distribuição de folders.



Figura 11. Divulgação do canal de comunicação junto à população – Consultas às partes interessadas (DER/PR, 2022).

A disponibilização de urnas ao longo do trecho de obras incentiva a comunicação com a Ouvidoria e possibilita o recebimento de queixas e descontentamentos, contribuindo para a redução de problemas relacionados à execução da obra. Os locais para a instalação das urnas foram escolhidos estrategicamente, considerando o fluxo de pessoas, especialmente da comunidade local, para oferecer uma terceira opção de contato, esclarecimento de dúvidas e registro de reclamações. Isso permite que a população tenha acesso às informações sobre a obra de infraestrutura.

Na Figura 12, pode ser visualizada uma urna implantada em um ponto local de grande trânsito de pessoas.



19 a 22 de Setembro de 2023
Foz do Iguaçu - PR

www.rapvenacor.com.br



Figura 12. Divulgação das Urnas em locais de grande fluxo – Consultas às partes interessadas (DER/PR, 2022).

CONCLUSÃO

Ao promover a transparência no processo de implantação de uma obra, por meio dos instrumentos de comunicação social e do engajamento significativo das partes interessadas envolvidas, tanto de forma direta quanto indireta, tem-se proporcionado o estabelecimento de uma relação de proximidade entre todos os atores envolvidos. Essa aproximação permite o desenvolvimento de atividades inerentes ao início das obras, como a desapropriação de imóveis e a liberação de frentes de trabalho, bem como a resolução de possíveis interferências ocasionadas pelas obras, de forma ágil e harmoniosa, uma vez que os envolvidos participaram e possuem conhecimento de todas as etapas e mecanismos do projeto.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Interamericano de Desenvolvimento. **Política de Acesso à Informação (OP-702)**. Washington: Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2010.

Banco Interamericano de Desenvolvimento. **Reassentamento Involuntário Política operacional e documento de antecedentes (OP-710)**. Washington: Banco Interamericano de Desenvolvimento, 1998.

COORDENAÇÃO GERAL DO MEIO AMBIENTE. **Programas de Comunicação Social nos Empreendimentos de Infraestrutura Rodoviária**. Disponível em: <https://www.scribd.com/document/164946833/Programas-de-Comunicacao-Social-nos-Empreendimentos-de-Infraestrutura-Rodoviaria>. Acesso em: 14/10/2019.

DIAS, A. A. S.; TONIATO, G. B. **Plano de Comunicação para Empresa Marca Ambiental**. Disponível em: <http://www.marcaambiental.com.br/backend/uploads/imagem/52339ff613c4618713aff5f95c4605e2.pdf>. Acesso em: 14/10/2019.

Instrução Normativa nº 016/2015 – DER – **Liberação de Faixa de Domínio**.

Governo do Estado do Paraná (2020). **Decreto Estadual nº 4.317/2020**. Curitiba: Secretária Estadual de Saúde do Estado do Paraná.

KVAM, Reidar. **Consulta significativa às partes interessadas: série do BID sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais**. Washington: Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2017.



19 a 22 de Setembro de 2023
Foz do Iguaçu - PR

www.rapvenacor.com.br



KVAM, Reidar. **Avaliação de impacto social**: série do BID sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais. Washington: Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2017.

SOUZA, J. A. e MOSCHETTA, A. P. 2016. **Comunicação Institucional**: um estudo de caso na Ong Verde Vida. Disponível em: <https://uceff.edu.br/revista/index.php/revista/article/view/129>. Acesso em: 15/10/2019.

SAMPAIO, R.S. e BRITO, P. C. R. **Impactos Ambientais Causados pela Construção de Rodovias**. Disponível em: <https://www.scribd.com/doc/222431708/Impactos-Ambientais-Causados-Pela-Construcao-de-Rodovias>. Acesso em: 16/10/2019.

MCCLOUGHLIN, B. **Um Plano de Comunicação Eficaz**. Disponível em: <https://www.scribd.com/document/7330647/Um-Plano-de-Comunicacao-Eficaz>. Acesso em: 15/10/2019.

BRASIL. **Lei 12.527/2011** Regula o acesso a informações. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm. Acesso em: 18/10/2019.

BRASIL. **Lei 13.460/2017** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/472664050/lei-13460-17>. Acesso em: 18/10/2017.