



FUNDAÇÃO  
**renova**

**PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO,  
DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL – RELATÓRIO  
TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**

2º trimestre 2019

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>SUMÁRIO EXECUTIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL (PG006) .....</b>	<b>7</b>
<b>DIÁLOGO SOCIAL.....</b>	<b>10</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	10
<b>METODOLOGIA .....</b>	10
<b>RESULTADOS.....</b>	15
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	24
<b>ANEXOS .....</b>	25
<b>COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>28</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	28
<b>METODOLOGIA .....</b>	28
<b>RESULTADOS.....</b>	30
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	35
<b>ANEXOS .....</b>	35
<b>CANAIS DE RELACIONAMENTO .....</b>	<b>37</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	37
<b>METODOLOGIA .....</b>	37
<b>RESULTADOS.....</b>	44
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	48
<b>OUVIDORIA .....</b>	<b>49</b>

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	49
<b>METODOLOGIA</b> .....	49
<b>RESULTADOS</b> .....	52
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	56
<b>GLOSSÁRIO</b> .....	<b>58</b>

## Apresentação

O presente documento cumpre com a CLÁUSULA 72 do TERMO DE TRANSAÇÃO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TTAC), que determina a elaboração de relatórios trimestrais pelo Ouvidor com dados estatísticos e a apresentação do andamento das atividades do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, desenvolvido e executado pela FUNDAÇÃO RENOVA, bem como o envio do documento ao COMITÊ INTERFEDERATIVO (CIF), publicando-os, também, na página eletrônica: <http://www.fundacaorenova.org/>.

Considera-se, como objetivos gerais deste Programa:

- (i) Assegurar canais de interação, diálogo e relacionamento contínuo com a população impactada e demais públicos interessados, zelando sempre pela transparência e integridade, junto a todos os grupos e territórios de atuação da Fundação Renova.
- (ii) Garantir acesso à informação ampla, transparente, acessível e contínua a todos os interessados, de modo a favorecer a participação esclarecida da sociedade nos processos de reparação e compensação.
- (iii) Apoiar os demais programas da Fundação Renova no que tange à promoção de participação social e comunicação no desenvolvimento e implementação dos projetos socioeconômicos e socioambientais previstos no TTAC.

Vale destacar o caráter transversal que este Programa se propõe a ter, frente aos demais programas previstos no Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC). Sua transversalidade visa a garantir, por meio de ações de diálogo, participação e controle social, comunicação, canais de relacionamento e ouvidoria, que as iniciativas de reparação e compensação executadas pela Fundação sejam convergentes com as expectativas e necessidades das comunidades atingidas.

Cabe ressaltar ainda o caráter multidisciplinar do Programa. Seus processos dividem-se em quatro pilares - Participação e Diálogo Social, Comunicação, Canais de Relacionamento e Ouvidoria - que devem atuar de forma integrada e com foco no atingido, sob uma perspectiva territorial. Ressalta-se que estão sendo apresentadas as atividades relacionadas às Cláusulas do TTAC descritas na página 8 deste relatório.

## Sumário Executivo

Essa edição do Relatório Trimestral de Atividades apresentará o andamento e resultados alcançados pelas ações de canais de relacionamento, ouvidoria, comunicação, diálogo e engajamento da Fundação Renova no período de abril a junho de 2019. A Fundação trabalha para garantir acesso à informação, promover um diálogo aberto e constante com seus stakeholders e estimular a participação social e o engajamento das populações atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão.

Por meio da criação de canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade, promove o Diálogo Social junto às comunidades impactadas e a outros públicos de interesse. Eles participam diretamente da tomada de decisões.

Entre os meses de abril a junho de 2019, foram realizadas 153 reuniões, com um total de 3.548 participações. Desde o rompimento da barragem, em novembro de 2015, ocorreram 3.654 fóruns de diálogo, que reuniram 99.970 pessoas. Em todos os territórios, seguem em andamento as ações de diálogo coletivo por meio de reuniões, que são promovidas para garantir a transparência dos processos de reparação. Os assuntos mais abordados no período de reporte deste relatório são Ressarcimento e Indenização, Reconstrução de Vilas, Auxílio Financeiro Emergencial e Retomada das Atividades Aquícolas e Pesqueiras.

No mesmo período, a Comunicação atuou de forma integrada no contexto da política do Pescador de Fato. Ainda em destaque, ações de comunicação foram tomadas com relação aos esclarecimentos acerca do abastecimento público de água em Resplendor, coordenado pela Câmara Técnica de Segurança Hídrica e Qualidade da Água.

No trimestre, foi concluído três edições do Boletim Jornada para os territórios de Mariana, Baixo Rio Doce e Linhares. E o periódico Jornal da Comunidade foi confeccionado em Barra Longa e na Foz.

Ao final do mês de junho de 2019 somou-se 576.1151 manifestações registradas pelos Canais 0800, Fale Conosco, Centros de Informação e Atendimento e Portal do Usuário. Dessas, 11% encontram-se em tratamento.

No total acumulado de manifestações, 81% das manifestações foram registradas pela Central 0800 e 16% pelos Centros de Informação e Atendimento. As manifestações restantes (3%) foram registradas pelo Fale Conosco ou recebidas por meio do Portal do Usuário. O número de registros redirecionados dos Canais de Relacionamento para a Ouvidoria vem se mantendo constante. Em abril tivemos 38 manifestações, em maio esse número passou para 28 e subindo para 31 em junho.

Com o objetivo de centralizar o recebimento e resposta a solicitações de Poder Público e da Sociedade Civil Organizada encaminhadas por meio de ofícios ou meios formais, o Núcleo de Informações Institucionais (NII) recebeu 1.192 novos registros.

Os CIAs móveis registraram no trimestre, 165 atendimentos em três eventos realizados nas localidades de Alto Guandu, Ipaba e Fernandes Tourinho, situado nos estados de Minas Gerais e Espírito Santo. Esta iniciativa de levar os escritórios ao encontro das comunidades tem aumentando os atendimentos e o acesso às informações para os atingidos.

A ouvidoria, canal que recebe, registra e investiga denúncias e reclamações, continua em um constante processo de reestruturação com a revisão de políticas, procedimentos e práticas para garantir que os processos de denúncia, tratamento das manifestações e reparações tenham o melhor trâmite. Foi registrado junto à Ouvidoria, no trimestre 486 manifestações, possuindo uma média de 162 novos registros por mês.

## **Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006)**

No Termo de Transação de Ajustamento e Conduta (TTAC), o PG006 está inserido conforme descrito abaixo:

CAPÍTULO SEGUNDO: Programas Socioeconômicos

SEÇÃO I: Organização Social

SUBSEÇÃO I.6: Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social

CLÁUSULA 59: A FUNDAÇÃO deverá assegurar a participação social nos processos de identificação e detalhamento de PROGRAMAS e PROJETOS, incluindo prestação de contas das ações relativas aos PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS.

CLÁUSULA 60: A população impactada e os INDIRETAMENTE IMPACTADOS terão acesso à informação ampla, transparente, completa e pública, em linguagem acessível, adequada e compreensível a todos os interessados, como condição necessária à participação social esclarecida.

CLÁUSULA 61: Fica reconhecida a multiplicidade de formas e procedimentos de divulgação e efetiva participação social, desde audiências públicas até o uso de múltiplas mídias de modo a favorecer uma participação esclarecida.

CLÁUSULA 62: O presente programa deverá promover a participação das pessoas físicas e jurídicas, comunidades e movimentos sociais organizados.

CLÁUSULA 63: Caberá à FUNDAÇÃO a realização de painéis temáticos periódicos, ou mediante demanda específica devidamente justificada, considerando a área de influência do tema a ser tratado, no curso da execução do respectivo PROGRAMA.

PARÁGRAFO ÚNICO: Além dos painéis temáticos, deverão ser realizados eventos anuais de prestação de contas das ações da FUNDAÇÃO em todas as bases regionais de referência física, com apresentação de relatórios das ações realizadas.

CLÁUSULA 64: Deverão ser criados canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade em espaços fixos ou itinerantes, se necessário, devendo ser previstas as seguintes ações:

- instituição de mesa de diálogo e negociação permanente, no curso deste PROGRAMA;
- construção e manutenção do sítio virtual específico na internet para divulgação das informações relacionadas ao EVENTO;
- criação e manutenção de espaços dialogais com as comunidades, tanto espaços fixos quanto móveis;
- implementação do mecanismo de ouvidorias para monitoramento das ações do plano de reparação, e para recebimento de reclamações e comentários por parte dos IMPACTADOS; e
- central 0800 de atendimento à população.

CLÁUSULA 65: Deverá ser desenvolvida pela FUNDAÇÃO plataforma interativa sobre o EVENTO, suas consequências e medidas implementadas no âmbito dos PROGRAMAS e dos PROJETOS.

PARÁGRAFO ÚNICO: A finalidade da plataforma é assegurar um inventário de dados e informações, bem como preservar as memórias culturais, técnicas e científicas sobre o EVENTO, promovendo o acesso da população às informações.

CLÁUSULA 66: Caberá à FUNDAÇÃO criar uma equipe de comunicação e participação social multidisciplinar, com profissionais e estrutura adequada.

CLÁUSULA 67: Além das medidas acima, as seguintes ações devem ser implementadas:

- criação de um manual de "perguntas e respostas", o qual deverá estar disponível aos líderes comunitários e deverá esclarecer sobre os processos de moradia temporária, auxílio financeiro, indenização e outros;



- divulgação em redes sociais sobre iniciativas da FUNDAÇÃO, esclarecimento de dúvidas e repasse de informações; e
- relacionamento com a imprensa e disponibilização de releases aos veículos de comunicação.

CLÁUSULA 68: Deverá ser criada uma Ouvidoria, com a indicação de um Ouvidor, cujo nome e dados para contato devem ser amplamente divulgados nos canais institucionais.

CLÁUSULA 69: Todos os relatórios de acompanhamento dos PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS devem estar disponíveis para a consulta pública, diretamente na página eletrônica, independentemente de qualquer tipo de cadastramento prévio.

CLÁUSULA 70: Deverão ser garantidos canais de atendimento adequados aos grupos vulneráveis.

CLÁUSULA 71: Os canais de diálogo referidos neste PROGRAMA devem estar em funcionamento em até 90 (noventa) dias da assinatura deste Acordo e deverão funcionar enquanto este Acordo estiver em vigor.

CLÁUSULA 72: O Ouvidor deverá emitir relatórios trimestrais, publicando-os na página eletrônica, com dados estatísticos e com a apresentação do andamento das atividades referidas no presente programa.

## **DIÁLOGO SOCIAL**

### **Introdução**

O Diálogo Social é parte indissociável das ações de reparação e compensação, nos territórios. A recuperação do meio ambiente e o reestabelecimento das condições de vida devem se dar por meio da construção conjunta e participativa, sob bases transparentes e com amplo envolvimento das partes interessadas, sendo o diálogo um princípio fundamental para as ações realizadas pela Fundação Renova.

O Pilar de Participação e Diálogo Social é responsável por promover o relacionamento e a participação social necessários para a execução dos demais programas e projetos da Fundação Renova, bem como por estabelecer espaços dialogais permanentes com a população atingida e as demais partes interessadas, para fins de acesso à informação, transparência, monitoramento e avaliação do trabalho de reparação e compensação. Para atender a esses objetivos, a Participação e o Controle Social compreendem eixos estruturantes de sua atuação, garantindo o envolvimento das partes interessadas ao longo de todas as etapas de implementação das ações reparatórias.

Além de cumprir suas obrigações legais, a Fundação Renova aposta nessa estratégia como forma de construir soluções duradouras e legítimas, que atendam aos interesses da população e fomentem, ainda, o desenvolvimento econômico e social dos municípios.

### **Metodologia**

A Fundação Renova assume a perspectiva dialógica como norteadora das suas estratégias. Entende-se que o diálogo social é a técnica mais adequada para a troca esperada nos processos de Participação e Controle Social, pois pressupõe a permuta de informações e o debate, aspectos fundamentais para a efetividade do modelo. Supõe-se, com isso, que o diálogo entre as partes é o mecanismo básico para que soluções e sentidos sejam elaborados de maneira coletiva e reconhecidamente legítima, sem a imposição de um ou outro interesse como verdade única e absoluta.

Por meio do diálogo, a Participação Social tem como objetivo assegurar que as partes interessadas possam contribuir para a definição e detalhamento dos programas e projetos da Fundação Renova. O Controle Social, por sua vez, busca assegurar às partes interessadas o direito de acesso à prestação de contas e a possibilidade de avaliarem e proporem ajustes às ações desenvolvidas em todas as suas etapas.

A implementação da Participação e do Controle Social envolve a instituição e manutenção de espaços dialogais com as partes interessadas, a partir de diferentes técnicas de relacionamento e promoção do engajamento, mobilizando uma variedade de métodos e procedimentos necessários ao cumprimento das suas finalidades. Entre elas, merece destaque as ações de Diálogo Coletivo (reuniões ou fóruns de diálogo), que proporciona o relacionamento entre a Fundação Renova, as comissões locais, a população atingida e as demais partes interessadas, promovendo uma produtiva troca de informações, escuta social, prestação de contas, devolutiva às demandas, deliberação e tomada de decisões.

O modelo adotado integra-se ao planejamento que vem sendo construído pela Fundação Renova em cada território, denominado como Plano Territorial Integrado (PTI), orientado ao contexto local e a promover a articulação entre as distintas frentes de trabalho, com o objetivo de tornar mais eficiente e sustentável a reparação e compensação dos impactos. Além disso, vai ao encontro aos termos previstos no TAC Governança, por expressarem o desejo de se adotar modelos que sejam acessíveis e próximos à população atingida, baseados na realidade e nas necessidades locais, garantindo que as comissões de atingidos e grupos sociais impactados em cada território estejam no centro dos processos decisórios e com elevada capacidade de controle social sobre o trabalho de reparação e compensação.

### **Desafios e respostas do atual período**

A promoção da Participação e do Controle Social constitui um desafio permanente à atuação do Pilar de Participação e Diálogo Social, buscando garantir que a voz e as expectativas das comunidades atingidas e das demais partes interessadas tenham capacidade de influenciar diretamente a execução das ações reparatórias. Para tanto, entre os meses de abril e junho de 2019, foram realizadas 153 reuniões, com um total de 3.548 participações nos seis territórios. A maior parte das reuniões ocorreu no

território de Mariana (30,1%), seguido do território da Foz do Rio Doce/Litoral do ES, com 19,6%, e Alto Rio Doce, com 17,6%. A média geral de público registrada foi de 23 presenças por reunião. Considerando o período desde o rompimento da barragem da Fundão, em novembro de 2015, até os dias atuais, ocorreram 3.654 fóruns de diálogo, que reuniram 99.970 pessoas, com uma média de 27 presenças por encontro.

Os dados estão demonstrados na tabela a seguir.

TERRIT.	MUNICÍPIO	ABRIL		MAIO		JUNHO		TOTAL (nov/15 a jun/19)	
		Reun.	Partic.	Reun.	Partic.	Reun.	Partic.	Reun.	Partic.
MARIANA	Mariana	15	241	19	604	12	227	902	26.153
	Ouro Preto	0	0	0	0	0	0	2	37
ALTO RIO DOCE	Barra Longa	7	175	3	131	3	60	469	13.701
	Rio Doce	2	12	0	0	1	16	102	3.245
	Santa Cruz do Escalvado	3	58	2	52	5	78	118	3.278
	Acaiaca	0	0	0	0	0	0	1	13
	Ponte Nova	0	0	1	23	0	0	3	36
CALHA DO RIO DOCE	Sem Peixe	0	0	0	0	0	0	9	57
	Rio Casca	2	44	0	0	0	0	28	456
	São Domingos do Prata	0	0	0	0	0	0	4	53
	Dionísio	0	0	0	0	1	4	10	38
	São José do Goiabal	1	27	1	23	1	5	61	1.895
	Marliéria	0	0	0	0	0	0	2	5
	São Pedro dos Ferros	0	0	0	0	0	0	1	4
	Raul Soares	0	0	0	0	0	0	1	19
	Córrego Novo	0	0	0	0	0	0	1	1
	Pingo-D'Água	0	0	0	0	0	0	6	54
	Bom Jesus do Galho	0	0	2	149	1	23	33	1.653
	Caratinga	0	0	0	0	0	0	21	527
	Timóteo	0	0	0	0	0	0	2	15
	Ipatinga	1	7	0	0	0	0	23	299
	Santana do Paraíso	0	0	0	0	0	0	26	1.191
	Ipaba	0	0	0	0	0	0	37	581
Bugre	0	0	1	4	0	0	27	784	
Iapu	0	0	0	0	1	4	2	5	
Sobralia	1	18	0	0	0	0	16	166	
Fernandes Tourinho	0	0	1	11	0	0	35	664	

TERRIT.	MUNICÍPIO	ABRIL		MAIO		JUNHO		TOTAL (nov/15 a jun/19)	
		Reun.	Partic.	Reun.	Partic.	Reun.	Partic.	Reun.	Partic.
MÉDIO RIO DOCE	Belo Oriente	0	0	0	0	1	29	33	672
	Naque	1	15	1	18	2	56	72	2.636
	Periquito	2	38	0	0	1	10	115	3.264
	Alpercata	0	0	0	0	0	0	15	138
	Governador Valadares	2	51	1	34	0	0	97	3.199
	Galliléia	1	23	2	70	0	0	74	1.078
	Tumiritinga	0	0	1	0	0	0	121	3.192
	Conselheiro Pena	0	0	2	47	0	0	94	1.279
BAIXO RIO DOCE	Resplendor	3	38	1	35	1	24	139	1.914
	Itueta	0	0	1	24	1	20	70	1.547
	Aimorés	0	0	1	29	2	16	141	2.743
	Baixo Guandu	1	0	1	21	1	14	140	4.548
	Colatina	3	68	1	45	1	34	88	2.427
	Marilândia	1	25	0	0	0	0	19	367
	Pancas	0	0	0	0	0	0	3	145
FOZ RIO DOCE/ LITORAL ES	Linhares	1	15	7	192	15	349	319	9.098
	Aracruz	0	0	0	0	0	0	58	2.818
	São Mateus	0	0	0	0	2	27	49	2.155
	Serra	0	0	0	0	0	0	5	69
	Fundão	0	0	0	0	0	0	1	14
	Conceição da Barra	0	0	0	0	0	0	4	80
	Vitória	1	15	0	0	0	0	27	1.103
	Sooretama	1	0	3	170	0	0	18	452
OUTRAS LOCALIDADES	Outros MG	0	0	0	0	0	0	2	15
	Outros ES	0	0	0	0	0	0	6	75
	Todos os municípios	0	0	0	0	0	0	2	12
<b>TOTAL</b>		<b>49</b>	<b>870</b>	<b>52</b>	<b>1.682</b>	<b>52</b>	<b>996</b>	<b>3.654</b>	<b>99.970</b>

TABELA 1: Número de reuniões de diálogo e participantes por município e mês – abril a junho de 2019.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

Ao longo do trimestre, as ações de diálogo promovidas pela Fundação Renova contemplaram diversos públicos de interesse, conforme exibido na tabela abaixo.

<b>PÚBLICOS</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>TIPOS</b>
<b>Representantes do Poder Público</b>	Poder Executivo; Poder Legislativo, Defensoria Pública e Ministério Público	Prefeituras Municipais (chefe de governo/secretariado); órgãos técnicos municipais (CRAS); Câmaras Municipais; Defensoria Pública; órgãos técnicos estaduais (Defesa Civil e Emater); câmaras municipais; Ministério Público Estadual e Federal; Mesa Estadual de Diálogo de Minas Gerais
<b>Representantes de Entidades/Grupos</b>	Comissão de Atingidos; Assessoria Técnica; Associações Comunitárias; Associações de Classe; Movimentos Sociais; Entidades Políticas; Setor Privado	Comissões de Atingidos, Movimentos Sociais; Assessorias Técnicas; Associação de Moradores; Associação de Produtores; Colônias de Pesca; Sindicatos; Representantes de Empresas Privadas e Cooperativas.
<b>Pessoa física</b>	Lideranças informais; População	Liderança comunitária informal; Liderança política; População local

TABELA 2: Stakeholders de relacionamento.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

O gráfico a seguir apresenta o número de reuniões nas quais foram tratados temas pertinentes a cada um dos programas da Fundação Renova, exibindo apenas aqueles mais recorrentes. Os programas de Ressarcimento e Indenização, Reconstrução de Vilas, Auxílio Financeiro Emergencial e Retomada das Atividades Aquícolas e Pesqueiras foram os temas de maior destaque nas ações de diálogo coletivo realizadas nesse período. Esses programas constituem o principal foco de dúvidas e demandas por parte da população atingida, sendo alvos prioritários das agendas de diálogo realizadas no período.

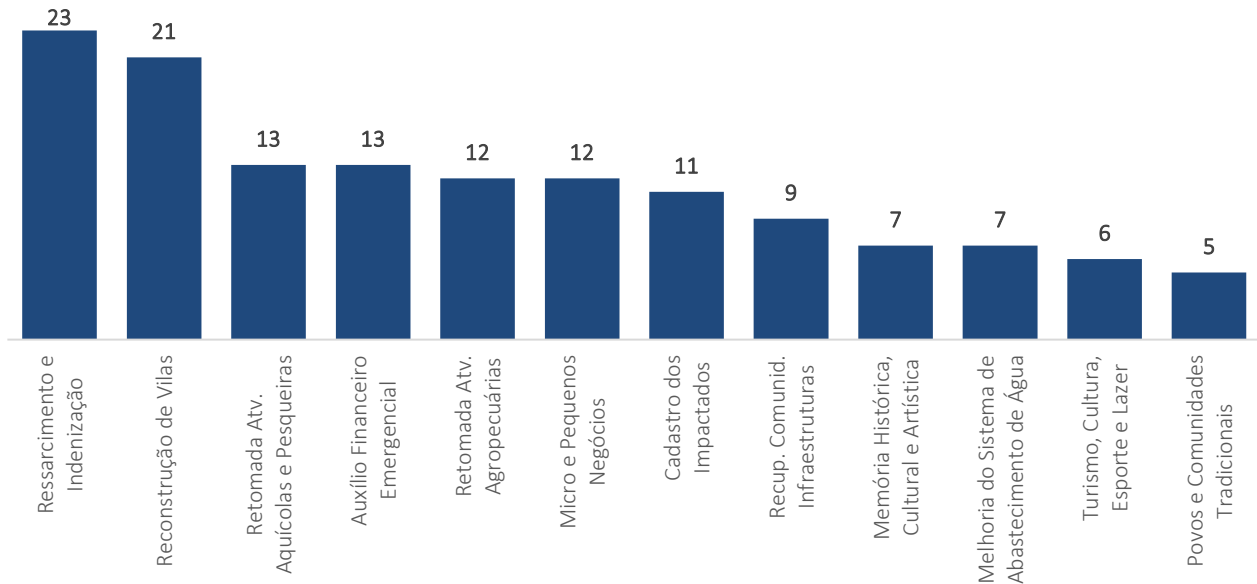


GRÁFICO 1: Número de reuniões realizadas e suas interações com os programas do TTAC.

Fonte: Fundação Renova (2019)\*

\* Foram considerados os programas com, pelo menos, uma reunião de diálogo realizada no trimestre. O Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG06), do qual fazem parte todas as 153 reuniões realizadas no período, foi desconsiderado do gráfico.

## Resultados

Ao longo deste trimestre, foram realizadas ações direcionadas à manutenção do relacionamento junto à população impactada, viabilização das atividades dos demais programas no território, e promoção da Participação e Controle Social relacionado ao processo de reparação e compensação, entre as quais algumas merecem destaque:

### Território Mariana – Mariana (MG)

Foram realizadas reuniões do GT Interdisciplinar de Direito à Moradia, na sede e na zona rural, para apresentação da proposta da Renova para compensação da diferença entre imóveis vistoriados pelo Cadastro e aqueles que serão entregues nos reassentamentos coletivo e familiar. Foram discutidos também compensações por diferenças entre imóveis no reassentamento familiar; localização da ETE do reassentamento coletivo de Bento

Rodrigues; apresentação do projeto de aterro sanitário pela Fundação Renova, bem como atualização do status dos reassentamentos coletivos, familiares e reconstruções.

No GT das Comunidades Rurais, foram apresentados o Plano de Manejo de Rejeitos e estudos sobre a contaminação das áreas atingidas e devolutivas sobre a qualidade da água do poço artesiano em Ponte do Gama e disponibilização de internet via satélite para as comunidades rurais. Ainda no período foi realizada reunião com a Comissão de Atingidos pela Barragem de Fundão (CABF) para informar sobre a estrutura do PG008 – Reconstrução de Vilas, responsável pelos reassentamentos de Mariana.

Junto à comunidade de Paracatu de Baixo, foram realizadas reuniões do GT para apresentação da proposta de cronograma e metodologia para desenhos arquitetônicos das casas e projetos dos equipamentos públicos do reassentamento coletivo, atualização do status do processo de licenciamento ambiental e urbanístico do terreno anfitrião, entre outras pautas, bem como dado sequência às etapas iniciais de elaboração do projeto arquitetônico das casas junto às famílias. Foram realizadas ainda reuniões para informes sobre a articulação com a Secretária de Saúde do município para construção do equipamento coletivo de saúde no reassentamento da comunidade; planejamento da Festa de Santo Antônio, realizada no dia 16/06; e panorama atualizado dos licenciamentos urbanístico e ambiental do reassentamento. Foi realizada também reunião para apresentação de caminhos para a reparação das atividades econômicas da comunidade. Ainda no período, foram realizadas reuniões com famílias da comunidade para apresentação da metodologia para elaboração dos projetos das casas, desenhada e aprovada durante as reuniões do GT da comunidade; e apresentação da equipe de arquitetos e dos analistas de Diálogo responsáveis pelo acompanhamento das famílias.

Em relação a Bento Rodrigues, foram realizadas reuniões com a Comissão de Atingidos e o GT da comunidade para apresentação do trabalho feito pela Reserva Técnica da Fundação Renova, apresentação da metodologia do Diagnóstico de Referências Culturais; apresentação do projeto de reforma do oratório de Nossa Senhora Aparecida; e discussão sobre o destino das peças sacras da comunidade; discussão do projeto paisagístico da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) do reassentamento. Foi dada continuidade às



visitas para acompanhamento do desenho das casas individuais junto à equipe de arquitetos responsáveis, bem como visita aos lotes do reassentamento.

Foram realizadas Oficinas Participativas do CIT Mariana (“Casa do Jardim”) para apresentação e organização do CAMBIA Festival; apresentação do escopo do Programa de Recuperação de Micro e Pequenos Negócios e construção de atividades de diversificação econômica. Destaque ainda para a realização de reuniões com a comunidade de Monsenhor Horta, para apresentação de cronograma das obras da alça viária e o resultado do monitoramento de vibrações e construção de tratativas aos impactos causados à comunidade.

Na comunidade de Camargos, foi realizada reunião para entrega do projeto executivo de recuperação da Cachoeira Camargos e consulta sobre a pauta de melhoria do Sistema de Abastecimento de Água na comunidade.

Foram realizadas reuniões com as comunidades de Ponte do Gama, para discussão sobre o processo de reparação na localidade.

### **Território Alto Rio Doce** - Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado (MG).

Em Barra Longa, foi realizada reunião com famílias do entorno do Parque de Exposições para tratativas sobre o projeto arquitetônico das residências, e encontros com moradores do município para levantamento de referências e grupos culturais.

Em relação ao reassentamento de Gesteira (Barra Longa), foi realizada uma reunião com a participação da Comissão de Atingidos e da Assessoria Técnica para repasse de informações sobre os estudos no terreno selecionado; informações sobre a construção do projeto conceitual das casas individuais e discussão sobre ampliação da equipe da Assessoria Técnica. No mesmo período, foi realizada reunião do GT para definição sobre o conceito de parcelamento rural, construção do projeto conceitual e metodologia de trabalho do grupo.

Ainda em Barra Longa, Foi realizada reunião com a Câmara Técnica de Saúde, Assessoria Técnica e Comissão de Atingidos para tratar sobre o Termo de Cooperação para o município, serviço de vigilância em saúde e contratação de especialidades médicas.

Destaque também para reunião com representantes do Gesteira Futebol Clube para escuta qualificada do histórico do time em suas relações com a comunidade.

Foram apresentadas a produtores rurais de Barra Longa informações acerca do processo de implantação do Projeto de Adequação Socioeconômica e Ambiental das Propriedades Rurais (Pasea) e da Assistência Técnica e Extensão Rural (Ater), bem como do atendimento indenizatório a esse público. Também foram promovidas reuniões para disponibilização de informações sobre a manutenção do campo de futebol do Esporte Clube Barralanguense, bem como para esclarecimento sobre a manutenção do pavimento da rua 1º de Janeiro.

Em Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, foi realizada reunião com as Comissões de Atingidos, Assessoria Técnica, Ministério Público Federal e Fundação Renova para definição da devolutiva referente às novas listas de autorreconhecimento de Povos e Comunidades Tradicionais do Território Alto Rio Doce.

Em ambos os municípios, foram realizadas reuniões com a participação da Comissão de Atingidos e Poder Público para esclarecimento sobre as obras de recuperação do reservatório da UHE Risoleta Neves e tratativas sobre trincas em residências de Santana do Deserto, promovidas reuniões com o Núcleo Comunitário de Proteção e Defesa Civil (Nupdec) de Santana do Deserto e Novo Soberbo sobre voluntariado e capacitação sobre percepção de riscos, além de apresentação de possíveis projetos de atividades econômicas alternativas a pescadores do Florestinha. Foram realizadas reuniões com as comissões de atingidos desses municípios para esclarecimentos sobre o Pasea e apresentação do Plano Conjunto de Ações Emergenciais (PCAE), referente ao período chuvoso. Também foram realizadas reuniões com a Secretaria de Assistência Social de ambas as localidades, para elaboração do plano conjunto de trabalho entre o poder público e a Fundação Renova para atendimento de famílias em situações de vulnerabilidade social.

**Território Calha do Rio Doce** - Sem-Peixe, Bom Jesus do Galho, Córrego Novo, Dionísio, Marliéria, Pingo D'Água, Raul Soares, Rio Casca, São Domingos do Prata, São José do Goiabal, São Pedro dos Ferros, Timóteo, Caratinga, Bugre, Fernandes Tourinho, Iapu, Ipaba, Ipatinga, Santana do Paraíso, Sobrália (MG).

Foram realizadas reuniões com pescadores de Plautino Soares (Sobralia) e Ipatinga para esclarecimentos sobre a construção da política indenizatória para “pescadores de fato”. Também foram realizadas reuniões em Rochedo e Córrego Preto (Rio Casca) para repasse de informações sobre o desenvolvimento da política indenizatória para meeiros e com moradores da comunidade de Thomás (São José do Goiabal) para esclarecimentos sobre os processos de indenização e repasses de Auxílio Financeiro Emergencial.

Em Senhora da Penha (Fernandes Tourinho), foi realizada reunião com pescadores da comunidade para apresentação da proposta de atendimento aos “pescadores de fato”. Em Revés do Belém (Bom Jesus do Galho), foram realizadas reuniões com lideranças e moradores da comunidade para apresentação do fluxo de atendimento dos programas de Cadastro Integrado, Indenização Mediada – em especial, o atendimento aos produtores rurais e pescadores de subsistência –, Auxílio Financeiro Emergencial e sobre o papel da Ouvidoria da Fundação Renova. Na comunidade de Córrego do Isidoro (São José do Goiabal), foi realizada reunião para disponibilização de informações acerca dos critérios de elegibilidade ao Auxílio Financeiro Emergencial e sobre o processo indenizatório.

Durante o período, a equipe de Diálogo Social acompanhou reuniões do Instituto Elos com jovens da comunidade de Revés do Belém (Bom Jesus do Galho) para desenvolvimento do projeto “Revés pra frente” que visa promover oficinas de audiovisual e ações educativas sobre cidadania e espaço público na comunidade; a equipe acompanhou também as oficinas temáticas do projeto “O futuro do Rio Doce é você” em Governador Valadares e Bom Jesus do Galho. Destaque para reunião com lideranças do Sindicato Rural de Bugre e escolas do município para organização de oficina de Educação Ambiental na comunidade.

Ainda no período foram realizadas duas edições do CIA Móvel nos municípios de Ipaba e Fernandes Tourinho, para prestação de esclarecimentos sobre a atuação da Fundação Renova na localidade, bem como para acolhimento de demandas.

Foi realizada a apresentação e mobilização para participação de produtores rurais em cursos formativos oferecidos pela Fundação Renova, em reuniões com as comunidades de Baixa Verde (Dionísio) e Firma Araújo (São José do Goiabal).

Também foi realizado fórum com a Comissão de Atingidos de Revés do Belém (Bom Jesus do Galho), para devolutiva de pleitos apresentados pelo grupo à Fundação Renova, relacionadas aos programas de Indenização Mediada, Auxílio Financeiro Emergencial, Coleta e Tratamento de Esgoto, entre outros.

**Território Médio Rio Doce** - Governador Valadares, Alpercata, Belo Oriente, Naque, Periquito, Tumiritinga, Conselheiro Pena e Galileia (MG).

Ao longo do período, foram realizadas reuniões com moradores de Naque para escuta social e acolhimento de demandas relativas ao Auxílio Financeiro Emergencial, Cadastro Integrado e Indenização. Em Periquito, Naque e Galileia, foram realizadas reuniões com agricultores para esclarecimento sobre as ações do Programa de Retomada das Atividades Agropecuárias. Em Tumiritinga, foram realizadas reuniões com moradores do Assentamento Liberdade para desenvolvimento do projeto Reviva, destinado à recuperação de nascentes da região, esclarecimento sobre possíveis impactos da obra da adutora de Governador Valadares e discussão sobre empreendedorismo feminino.

Em Conselheiro Pena, foram realizadas reuniões com areeiros e carroceiros informais na sede e na comunidade de Barra do Cuieté para prestação de esclarecimentos sobre a política indenizatória para a categoria.

Foi realizada reunião com as comissões de moradores de Naque, Periquito e Cachoeira Escura (Belo Oriente) para devolutivas relacionadas ao pagamento de indenizações e Cadastro Integrado.

Em Tumiritinga, foi realizada reunião com moradores para discutir questões relativas à qualidade da água, Cadastro Integrado, Indenização e fortalecimento do comércio e turismo da localidade.

Em Galileia, a equipe de diálogo se reuniu com lideranças para visita às obras da Estação de Tratamento de Água (ETA) do município e esclarecimentos sobre as ações do Programa de Melhoria do Sistema de Abastecimento de Água no território.

Destaque ainda para reuniões com as secretarias de Educação de Tumiritinga e Galileia para planejamento de ações relacionadas à Educação Ambiental que serão executadas durante a Semana do Meio Ambiente.

Em Periquito, foi realizada reunião com a Associação dos Pecadores e Ilheiros de Pedra Corrida (Aspipec), para discussão e construção das ações de apoio à entidade.

Em Tumiritinga, foi realizado Plantão Social, para acolhimento individualizado de demandas, disponibilização de informações e esclarecimentos relacionados ao processo de reparação na localidade, incluindo o Cadastro Integrado, Indenização Mediada e outros temas.

**Território Baixo Rio Doce** – Resplendor, Aimorés e Itueta (MG), Baixo Guandu, Colatina e Marilândia (ES).

Foram realizadas reuniões com moradores de Itapina (Colatina) e de Marilândia, bem como Secretaria de Assistência Social de Resplendor sobre agendas de reparação e compensação no território e escuta de demandas. Também foram realizadas reuniões com a Associação de Carroceiros e Areeiros de Aimorés para esclarecimentos sobre a construção da política indenizatória para areeiros informais.

Em Aimorés, foram realizadas reuniões com o Poder Público para apresentação do projeto Vivência Oásis e discussão sobre reforma da escola de Santo Antônio do Rio Doce.

Em Itueta e Aimorés, foram realizadas reuniões para apresentação das ações dos programas da área de Economia e Inovação da Fundação Renova aos moradores dessas localidades. Na mesma temática, a equipe de Diálogo Social acompanhou as reuniões promovidas pela área de Economia e Inovação junto a associações e cooperativas de Baixo Guandu e Resplendor para promoção e fortalecimento dos Empreendimentos de Base Solidária (EBS's).

Em Colatina, foi realizada reunião com moradores de Maria Ortiz e Itapina para apresentação das ações dos programas de Recuperação de Nascentes e Recuperação de Áreas de Preservação Permanente. Em Baixo Guandu, foi realizada reunião com a

Associação de Pescadores Renovo do Vale para apresentação da metodologia de análise da água do rio Doce.

Em Aimorés, foi realizada reunião com moradores de Santo Antônio do Rio Doce, para apresentação das ações do projeto “O Futuro do Rio Doce É Você”, desenvolvido pela Fundação Renova em parceria com o Instituto Elos. Em Itueta e Baixo Guandu, foram promovidos encontros com moradores para apresentação da metodologia de construção e esclarecimento sobre o aporte de recursos para as ações de melhoria do sistema de esgotamento sanitário das localidades.

Em Resplendor e Itueta, foram apresentados os escopos de ação do Programa de Retomada das Atividades Agropecuárias na região. Na comunidade de Vila Crenaque (Resplendor), foi realizada a mobilização dos moradores para participação dos cursos oferecidos em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (Senar).

Foram promovidas reuniões com o poder público de Aimorés, Baixo Guandu Colatina, Itueta, Marilândia e Resplendor, para apresentação e discussão da proposta da Fundação Renova para atendimento da população atingida cuja situação de vulnerabilidade social se agravou com o rompimento da barragem de Fundão, bem como das ações voltadas à saúde física e mental da população atingida.

**Território Foz do Rio Doce/Litoral do Espírito Santo** - Aracruz, Linhares, São Mateus, Serra, Conceição da Barra e Fundão (ES).

Em relação ao barramento do rio Pequeno, foram realizadas ações para acompanhamento e monitoramento da execução do Plano de Contingência e atendimento às famílias junto aos demais programas, visitas domiciliares para caracterização das famílias da avenida Beira Rio (Linhares) que estão em situação de moradia provisória e mobilização para vistorias cautelares nas residências de Patrimônio da Lagoa (Sooretama). Foi realizada ainda reunião com a presença de representantes do Ministério Público do Estado do Espírito Santo (MPES) e da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo (DPES) para apresentação dos estudos de estabilidade do barramento e status do pagamento de indenização por danos morais. Também foi realizado fórum com

moradores de Olaria para apresentação dos estudos de impacto e planejamento de obras no barramento. Além disso, foi realizada a mobilização e apoio às famílias em situação de deslocamento físico para retorno às suas casas na avenida Beira Rio e autorização da vistoria pericial.

Em Linhares, foi realizada reunião com a comunidade de Povoação para esclarecimento de dúvidas sobre o processo de reparação e acolhimento de demandas. Foi realizada, também, reunião com a Colônia de Pescadores Z6 e Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo (DPES) para alinhamento sobre a listagem de pescadores com protocolo de Registro Geral de Pesca e esclarecimento aos pescadores que ainda não foram atendidos pelo Programa de Indenização Mediada.

Em Vitória, foi realizada reunião com o Sindicato dos Pescadores e Marisqueiros do Espírito Santo para apresentação dos prazos e critérios de elegibilidade para indenização de embarcações.

Foram realizadas reuniões com pescadores da comunidade de Patrimônio da Lagoa (Sooretama) para identificação e caracterização dos grupos de pesca existentes na comunidade, apresentação dos estudos e metodologias para precificação da atividade, esclarecimentos sobre antecipação da indenização e Auxílio Financeiro Emergencial e implementação do Grupo de Trabalho para precificação da pesca.

Nas comunidades de Povoação e Regência (Linhares) e Patrimônio da Lagoa (Sooretama) foram realizadas reuniões para validação do diagnóstico de turismo da localidade e esclarecimento sobre as ações prioritárias para desenvolvimento do Turismo, Cultura, Esporte e Lazer nessas localidades.

Em Linhares, foram realizadas reuniões com a Associação de Pescadores de Regência (Asper), Associação de pescadores de Povoação (Apap) e Associação de Piscicultores do Guaxe para apresentação das ações de retomada das atividades aquícolas e pesqueiras na região e proposição de uma agenda de atividades com esses públicos. Em Areal, Regência e Povoação, foi feito o lançamento do projeto "Cultivando Para Pescar", com disponibilização de informações e esclarecimento de dúvidas às comunidades. Também

foi promovida reunião com a comunidade de Areal para apresentação das ações de recuperação de micro e pequenos negócios.

Em São Mateus, foram realizadas reuniões para apresentação das ações de monitoramento da bacia do rio Doce, bem como fórum, com a participação da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo, para esclarecimentos sobre processo indenizatório de pescadores.

## **Considerações Finais**

No período de abril a junho de 2019, a atuação do Pilar de Participação e Controle Social esteve focada no fortalecimento dos processos de Participação e Controle Social pertinentes ao processo de reparação e compensação. Para tanto, tem sido intensificado os espaços de interlocução junto às partes interessadas e ampliada a transparência do processo de comunicação das agendas previstas nos territórios, por meio da divulgação no site da Fundação Renova. Além disso, tem sido aprimorado o esforço de promoção da integração junto aos demais programas da Fundação Renova, entendido como elemento chave para a promoção da Participação e Controle Social nos processos de planejamento e execução das ações de reparação e compensação.



## Anexos

### Fotos



Reunião Temática, Barra Longa (MG) – 09 de abril/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Temática, Conselheiro Pena (MG) – 02 de abril/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Temática, Sooretama (ES) – 30 de abril/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova).



Reunião com Comunidade, Periquito (MG) – 15 de abril/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade, Naque (MG) – 24 de maio/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade, Bom Jesus do Galho (MG) – 28 de maio/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade, Tumiritinga (MG) – 31 de maio/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade, Resplendor (MG) – 13 de maio/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Temática, Linhares (ES) – 03 de junho/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade, Belo Oriente (MG) – 11 de junho/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Temática, São José do Goiabal (MG) – 25 de junho/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade, Colatina (ES) – 11 de junho/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

## Comunicação

### Introdução

O pilar de Comunicação da Fundação Renova tem como objetivos específicos garantir o acesso à informação ágil, ampla, transparente e pública, em linguagem acessível, adequada e compreensível às partes interessadas por meio de canais permanentes de comunicação (dentre eles, jornais, rádios e mídias sociais) e interação com a sociedade, dando suporte aos espaços dialogais e aos programas socioeconômicos e socioambientais previstos no TTAC.

Para tanto, entende-se que a Comunicação precisa ter a capacidade de informar quem é a Fundação Renova, o que faz e como faz; estabelecer relações com os públicos de relacionamento, do âmbito das comunidades atingidas à sociedade em geral; e senso de pertencimento com todo o processo de reparação.

### Metodologia

Uma das premissas de atuação da Comunicação é garantir o acesso à informação e promover o engajamento dos diferentes públicos no trabalho de reparação e compensação da Fundação Renova. O trabalho é pautado em desenvolver uma comunicação plural, que considere linguagens, formatos, canais e abordagens dos atores envolvidos (desde comunidades impactadas até científicas), respeitando o perfil de cada público, estabelecendo fluxos de interação e troca.

São construídas soluções de comunicação com base na constante leitura de cenários, entendimento das redes de conexões e dinâmicas nas esferas local, regional, nacional e internacional. A cocriação de soluções em parceria com as equipes de Participação e Diálogo Social, além de outras áreas e programas da Fundação Renova, potencializa a efetividade do processo de comunicação, permitindo maior sintonia desses públicos com as ações realizadas ao longo da bacia do rio Doce, de Mariana à foz.

Como o processo de reparação e compensação é extremamente dinâmico, os canais e fluxos de comunicação devem ser constantemente analisados e, quando necessário, alterados para atender ao desafio de tornar públicas as ações em andamento pela Fundação Renova. A estratégia de engajamento das comunidades atingidas, por exemplo, é desenhada a partir do mapeamento das demandas, dúvidas e percepções iniciais da parte deles. A partir dessa escuta foi possível customizar ações, alinhar estratégias e definir produtos aderentes às necessidades desse público.

As propostas de valor compartilhadas com os territórios têm sido apoiadas pela sinergia entre os processos de comunicação como Assessoria de Imprensa, Produção de Conteúdo, Campanhas e Eventos, Canais de informação e interação com as comunidades, de forma a ampliar a cobertura e o alcance de todos os temas tratados.

As seguintes diretrizes foram estabelecidas para nortear a comunicação:

- Empatia: pensar as ações de comunicação a partir do olhar das sociedades atingidas – o que interessa a essas comunidades saber? Como preferem ser informadas?
- Transparência: ser transparentes na comunicação com as sociedades atingidas, mesmo considerando o complexo cenário onde muitas respostas não dependem somente da Fundação Renova.
- Agilidade: ser ágeis nas respostas aos questionamentos, mesmo considerando o complexo cenário de construção dessas respostas, que muitas vezes não dependem somente da Renova.
- Integração: atuar de forma integrada, estabelecendo fluxos de informação que apoiem a comunicação empática, transparente e ágil.

## **Resultados**

### **Comunicação nos territórios**

No segundo trimestre de 2019, em todos os territórios, houve a divulgação de cartilha e orientações sobre como declarar os valores recebidos pela Fundação Renova na declaração do Imposto de Renda, ano base 2018. A iniciativa atende a demandas do Programa de Indenização Mediada (PIM) e Auxílio Financeiro Emergencial (AFE).

Com exceção de Mariana, em todos os territórios foi divulgado a Campanha 3 do PIM (PG02) e AFE (PG21).

A comunicação realiza suporte aos programas através da realização de eventos, sendo os mais relevantes do período: 1. Oficina de apresentação diagnóstico possíveis impactos do rompimento da barragem de Fundão nas Unidades de Conservação em Belo Horizonte/MG e em Caravelas/BA (PG39); 2. Oficina de Participação, diálogo e controle social: pensando o conteúdo dos Centros de Informações Técnicas (CIT's) em Vitória/ES (PG35); 3. Oficina de programa de gerenciamento de resíduos em Mariana/MG (PG08); 4. Apoio à Festa da Família e lançamento da pedra fundamental da escola de Bento Rodrigues (PG08).

### **Boletim Jornada e Jornal da Comunidade:**

A versão Boletim e jornal mural do periódico Jornada, foi confeccionado e distribuído em Mariana na sua 5ª edição.

Já na foz, a partir da 3ª edição sua distribuição foi ampliada para a cidade de Linhares. No período, foi confeccionado até a 5ª edição incluindo nesta, a distribuição em semáforos e afixação nos ônibus que circulam pela cidade.

O Jornada do Baixo Rio Doce realizou reunião de pauta, apuração, produção de conteúdo, revisão, instruções ao fornecedor para diagramação, acompanhamento da criação e produção da 2ª edição.

Foi distribuído a edição 6 do Jornal Terra da Gente em Barra Longa e a 7ª edição da Voz da Foz, Jornal da comunidade da foz.

### **Rádio Renova:**

Na programação da rádio, entre os meses de abril e junho, foram veiculados 78 diferentes programas para cada território (Mariana / Governador Valadares / Foz), em 27 rádios dos 39 municípios de Mariana à Regência, no Espírito Santo. As pautas são definidas por sua relevância no período e retratam o processo de reparação, os principais temas de interesse dos atingidos, divulgação de vagas de emprego na Fundação Renova, utilidade pública, agenda e programação das atividades dos programas da Fundação Renova.

### **Programa VimVer**

O VimVer é um programa que visa proporcionar uma experiência de troca entre os participantes através de um roteiro de vivências em campo, permitindo compreender como a tragédia se deu, as ações de reparação concluídas e as que estão em andamento. É uma oportunidade para que o trabalho de todos fique mais convergente e com foco na reparação.

Ao longo do segundo trimestre foram realizadas 32 visitas com a participação de 624 pessoas.

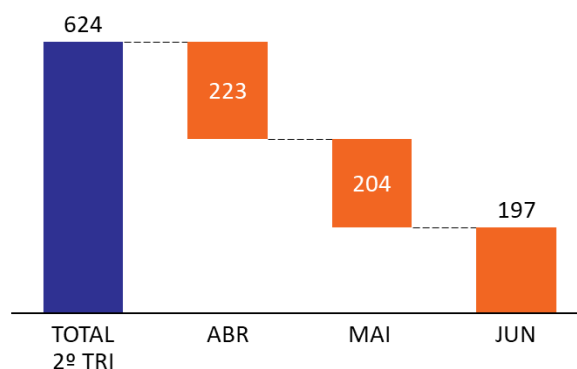


GRÁFICO 2: Número de participantes do VimVer.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

### **Território Mariana** – Mariana (MG)

Em apoio ao Programa de Reconstrução de Vilas, relacionada ao reassentamento de Bento Rodrigues, destacamos as seguintes ações:

- Desenvolvimento de apresentações para o GT de Moradia e alinhamento de discurso dos interlocutores.
- Organização do evento de início das obras de infraestrutura da escola de Bento Rodrigues.

### **Território Alto Rio Doce** - Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado (MG).

A comunicação participou de reuniões para entendimento de estudos realizados em Barra Longa e produção de conteúdos relacionados a eles para distribuição local.

Apoio na idealização e produção de conteúdo do material que será usado para fazer a devolutiva dos projetos das propriedades rurais.

**Território Calha do Rio Doce** - Sem-Peixe, Bom Jesus do Galho, Córrego Novo, Dionísio, Marliéria, Pingo D'Água, Raul Soares, Rio Casca, São Domingos do Prata, São José do Goiabal, São Pedro dos Ferros, Timóteo, Caratinga, Bugre, Fernandes Tourinho, Iapu, Ipaba, Ipatinga, Santana do Paraíso, Sobrália (MG).

Sobre a manifestação de atingidos de Revés do Belém, comunidade de Bom Jesus do Galho, foi atualizado levantamento das informações, apoio na elaboração de nota para a imprensa, elaboração de pílula de whatsapp convidando os moradores para Fórum Coletivo. O encontro de caráter informativo apresentou dados sobre programas da Renova. Também foi produzido uma apresentação com as informações e números sobre o atendimento na comunidade, apoio na produção de conteúdo para site com informações sobre a visita de inspiração de moradores de Revés do Belém a uma cachoeira em Santana do Paraíso e ao Centro de Pesquisa Ponte Perdida. O grupo também conheceu no local uma estação de monitoramento da água do rio Doce, trabalho feito pela Fundação. A iniciativa é fruto de convênio do Instituto Elos com a Renova.



Foi realizada a produção de conteúdos sobre palestra com alunos da Escola Estadual Jaime Mafra, na comunidade Córrego do Rio Branco, em Bugre, tendo como tema "Saúde e Qualidade de Vida: Prevenção ao Uso de Drogas". A ação fez parte da Semana Estadual de Prevenção ao Uso de Drogas.

**Território Médio Rio Doce** - Governador Valadares, Alpercata, Belo Oriente, Naque, Periquito, Tumiritinga, Conselheiro Pena e Galileia (MG).

Produção de conteúdo para anúncio da mudança de sede do escritório do PIM DG e CIA e posterior mudança de todos os escritórios da Fundação Renova em Governador Valadares. Foram produzidos pílula de WhatsApp para informar a sociedade atingida, programa de rádio, além de faixas para fixar na porta dos escritórios antigos indicando o novo endereço.

Em uma ação conjunta diretoria de engajamento foi proposta a realização de Oficinas Temáticas nas unidades dos CIAs do Médio Rio Doce sobre os trabalhos da Renova neste território. Participamos da concepção do evento, produção de conteúdo para mobilização. Para a 2ª edição do evento foi produzido um informativo com o tema "Retomada das Atividades Agrícolas e Pesqueiras".

No dia 29/6 foi realizado na cidade de Tumiritinga o Plantão Social da Fundação Renova, buscando sanar dúvidas e esclarecer informações. A comunicação apoiou esta ação com a produção e divulgação de conteúdos, como produção de programa de rádio, cartaz, pílula whatsapp e carro de som para circulação na cidade.

No segundo trimestre foram realizadas visitas para registros fotográficos e conteúdos em texto de obras realizadas no médio rio Doce. Foram visitadas a Adutora de Captação Alternativa para Governador Valadares, a ETA do Recanto dos Sonhos, a ETA de São Vitor e a ETA e Captação Alternativa de Galileia.

**Território Baixo Rio Doce** – Resplendor, Aimorés e Itueta (MG), Baixo Guandu, Colatina e Marilândia (ES).

Foi elaborado um plano de ação para divulgação, mobilização e realização da reunião para esclarecimentos acerca do abastecimento público de água em Resplendor, coordenado pela Câmara Técnica de Segurança Hídrica e Qualidade da Água. Foi

elaborada a Cartilha da Água com esclarecimentos didáticos sobre o tema e o convite para o evento que foi distribuído nas residências do município. E, ainda, distribuição de pílulas de WhatsApp.

**Território Foz do Rio Doce/Litoral do Espírito Santo** - Aracruz, Linhares, São Mateus, Serra, Conceição da Barra e Fundão (ES).

Foi elaborado um material impresso, no formato de folder, com respostas às principais dúvidas dos moradores da Av. Beira-Rio que foram transferidos para os hotéis de Linhares devido ao risco estrutural apontado em estudos de engenharia no barramento do rio Pequeno. O material teve como objetivo responder, formalmente, a questões-chaves relativos à indenização, compensação financeira, mudança para moradias provisórias, entre outros questionamentos.

## **Imprensa**

No segundo trimestre de 2019 foi dado destaque à implantação da política do Pescador de Fato com entrevista para a Agência Brasil in loco no Espírito Santo. Além disso, o andamento das obras da adutora de Governador Valadares, que viabilizará uma nova captação de água para a cidade foi abordada com visita de autoridades e jornalistas em uma visita conjunta.

Seguindo a lógica da visibilidade e transparência, a imprensa foi convidada a conhecer os avanços nas obras do reassentamento de Bento Rodrigues, com status atualizado também das demais localidades. Outros pontos importantes levados à imprensa foram a queda das taxas do fundo Desenvolve Rio Doce, em parceria com Bandes e BDMG.

Para os próximos meses, serão destaque a divulgação da parceria com a Unesco e a press-trip nas Unidades Demonstrativas juntamente com a equipe do Uso Sustentável da Terra.

## Considerações Finais

No segundo trimestre de 2019, a Comunicação da Fundação Renova seguiu dando suporte aos programas, entre eles, a Oficina de apresentação diagnóstico possíveis impactos do rompimento da barragem de Fundão nas Unidades de Conservação em Belo Horizonte/MG e em Caravelas/BA (PG39); Oficina de Participação, diálogo e controle social: pensando o conteúdo dos Centros de Informações Técnicas (CIT) em Vitória/ES (PG35); Oficina de programa de gerenciamento de resíduos em Mariana/MG (PG08); Apoio à Festa da Família e lançamento da pedra fundamental da escola de Bento Rodrigues (PG08). No período destaca-se ainda a divulgação da Campanha 3 do PIM (PG02) e AFE (PG21).

## Anexos

### Fotos



Divulgação Palestra sobre prevenção ao uso de álcool e drogas na Calha do Rio Doce - maio/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Convite de reunião sobre abastecimento público de água em Resplendor - abril/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



**Oficina Temática**  
Naque/MG

No dia 11 de maio de 2019, terça-feira, o Centro de Informação e Atendimento (CIA) de Naque vai realizar uma oficina com o tema: **o que é a Fundação Renova e quais são os dados atualizados da reparação?**


A oficina vai contar com a presença de **Guilherme Tangari**, que faz parte da Governança da Fundação Renova.

Essa é uma oportunidade de conhecer mais detalhes sobre a atuação da Fundação Renova nos municípios atingidos.

Participe! Esperamos por você!

**Data:** 11/06/2019  
**Horário:** 10h  
**Local:** Centro de Informação e Atendimento (CIA) de Naque

[fundacaorenova.org](http://fundacaorenova.org)



Convite para Oficina Temática em Naque/MG - junho/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



**Quem faz o que quando o assunto é água potável**

Antes de chegar ao sistema de sua casa, a água percorre um caminho longo e complexo que envolve desde o tratamento até a distribuição para chegar ao seu copo. No dia 11 de maio, a Fundação Renova vai realizar uma oficina para explicar esse processo e apresentar as ações que estão sendo tomadas para garantir a qualidade da água potável.

**Realização:** A Lei de Sarney em São Paulo nº 11.445, de 2002, criou os municípios de saneamento para tratar e abastecer de água potável e esgoto sanitário. No dia 11 de maio, a Fundação Renova vai realizar uma oficina para explicar esse processo e apresentar as ações que estão sendo tomadas para garantir a qualidade da água potável.

**Objetivo da oficina:** Apresentar o processo de saneamento e a importância da água potável para a saúde pública.

**Programa de Saneamento Básico (PSB):** O PSB é um programa de saneamento básico que visa garantir o acesso à água potável e ao esgoto sanitário para todos os brasileiros.

**Crédito:** Divulgação Fundação Renova

Mural Jornada de Resplendor – edição 2 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

**Em Resplendor, obras de captação alternativa estão em fase final**

As obras que vão garantir uma captação alternativa de água no município de Resplendor encontram em fase final os trabalhos no projeto. No local, já foram realizadas a instalação de duas piscas profundas de água subterrânea, sendo construído o sistema de distribuição. Além disso, está sendo construído um sistema de tratamento de água residual para o abastecimento.

**Jovens se unem para a construção do futuro do Rio Doce**

O projeto "Jovens em Ação" é uma iniciativa da Fundação Renova, voltada para a capacitação e desenvolvimento profissional de jovens do município de Resplendor. O projeto visa proporcionar aos jovens a oportunidade de aprender com profissionais experientes e desenvolver habilidades técnicas e pessoais.

**Parceria internacional vai apoiar empreendedores de Resplendor e Baixo Guandu**

O projeto "Empreendedorismo em Ação" é uma iniciativa da Fundação Renova, voltada para a capacitação e desenvolvimento profissional de empreendedores do município de Resplendor. O projeto visa proporcionar aos empreendedores a oportunidade de aprender com profissionais experientes e desenvolver habilidades técnicas e pessoais.

**Crédito:** Divulgação Fundação Renova

## Canais de Relacionamento

### Introdução

Este relatório tem por finalidade apresentar as principais entregas e indicadores dos Canais de Relacionamento da Fundação Renova, previstos no Termo de Transação de Ajustamento de Conduta (TTAC) e na Deliberação 105, para o período de abril a junho de 2019.

Ressalta-se que os objetivos a serem cumpridos são: disponibilizar canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade por meio de espaços fixos, virtuais e central 0800; assegurar que todas as manifestações recebidas sejam devidamente registradas em um único banco de dados e respondidas e; assegurar que as respostas sejam dadas no prazo estabelecido, em linguagem acessível, adequada e compreensível às partes interessadas.

### Metodologia

Na interface com suas partes interessadas, além dos canais tradicionais de comunicação, como jornais, programas de rádio e mídias sociais, a Fundação Renova conta com os seguintes canais específicos de relacionamento: a linha 0800, os Centros de Informação e Atendimento (CIAs), o Fale Conosco, o Portal do Usuário e o Núcleo de Informações Institucionais (NII).

### Central 0800

Com acesso gratuito, o 0800 registra e trata manifestações de todos os assuntos referentes à Fundação Renova. Hoje, o atendimento realizado por este Canal está disponível de segunda a sábado, de 8h às 20h.

Vale destacar que nem toda ligação recebida pelo 0800 gera um protocolo de nova manifestação. Os casos em que isso ocorre são: registro de tratamento de um protocolo já aberto, trote, engano, testes da linha, assunto fora do escopo da Fundação Renova,

assunto fora do escopo dos Canais de Relacionamento (como, por exemplo, denúncias, cujo recebimento e tratativa é de responsabilidade da Ouvidoria), contato incompleto (a ligação é interrompida por alguma questão técnica de telefonia ou fica muda, apresentando ruído) e contato anônimo.

No período de abril a junho de 2019 foram recebidas 65.516 ligações.

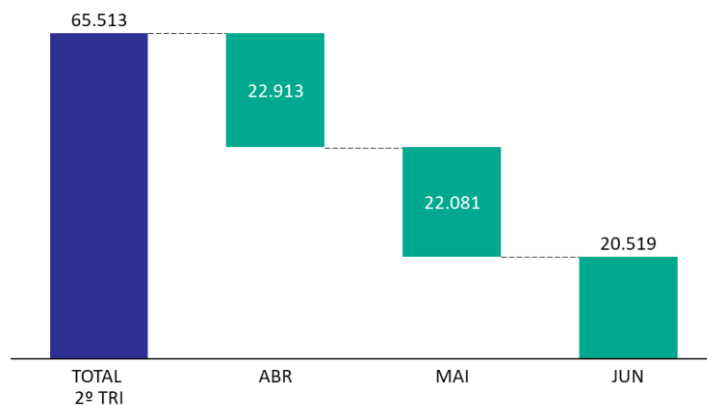


GRÁFICO 3: Número de ligações recebidas pela Central 0800 no período.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

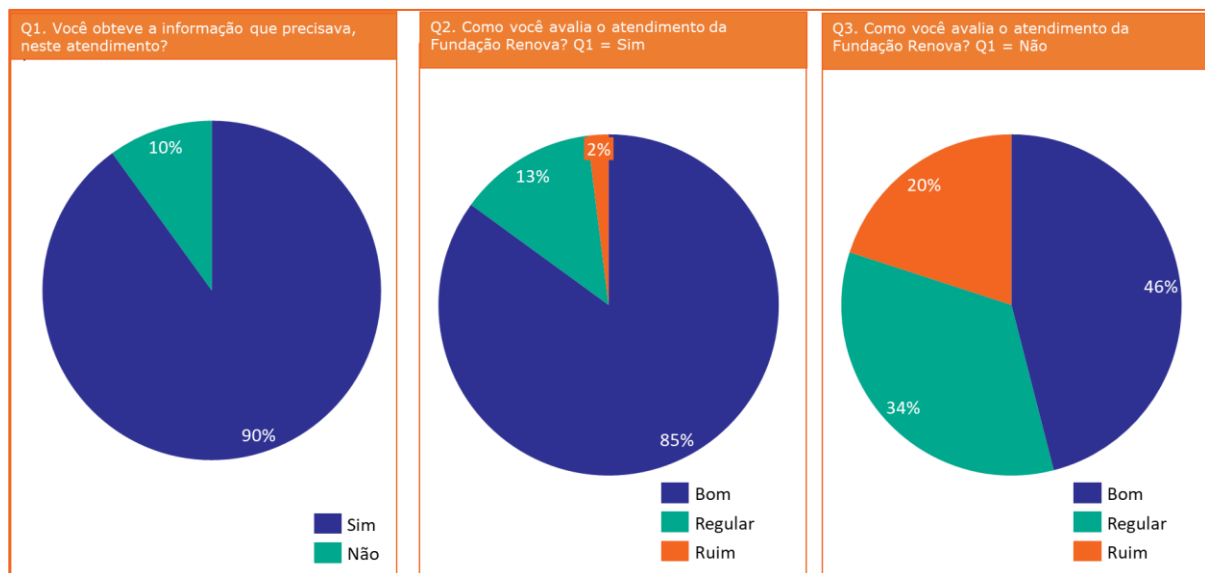


GRÁFICO 4: Pesquisa de satisfação 0800 e Fale Conosco no período.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

## Centros de Informações de Atendimento – (CIAs)

Além dos Canais disponibilizados por telefone e pela internet, a comunidade também pode tirar dúvidas e obter informações sobre assuntos relacionados à Fundação Renova, presencialmente, nos Centros de Informação e Atendimento (CIAs).

Os Centros de Informação e Atendimento foram definidos em conjunto com a equipe de Diálogo da Fundação Renova e implantados em regiões onde se concentra maior número de pessoas impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão.

Atualmente estão em funcionamento 20 Centros de Informação e Atendimento, sendo 11 em Minas Gerais e nove no Espírito Santo, conforme relação a seguir. O atendimento é disponibilizado de segunda a sexta-feira, de 8h às 17h.

<b>LOCALIDADE DOS CIAs</b>	<b>ENDEREÇO</b>	<b>EM FUNCIONAMENTO DESDE</b>
Mariana	Praça Gomes Freire 236/242 - Mariana/MG	Dezembro de 2015
Barra Longa	Rua Matias Barbosa, 14, Centro - Barra Longa/MG	Fevereiro de 2016
Novo Soberbo (Santa Cruz do Escalvado)	Rua Maranhão, 06 - distrito de Santa Cruz do Escalvado/MG	Fevereiro de 2016
Cachoeira Escura (Belo Oriente)	Rua Monteiro Lobato, 557, Alex Muller - Distrito de Belo Oriente /MG	Janeiro de 2017
Naque	Rua Dorcelino, 474 – Centro de Naque/MG	Março de 2018
Pedra Corrida (Periquito)	Av. Francisco Silveira Filho, 287, Casa A - Distrito de Periquito/MG	Fevereiro de 2017
Tumiritinga	Av. Amazonas, 980 - Tumiritinga/MG	Junho de 2017
Governador Valadares	Rua Afonso Pena, 2681, Centro - Governador Valadares/MG	Janeiro de 2017
Baguari (Governador Valadares)	Rua Afonso Bretas Sobrinho, 460, Vila Bretasa - Governador Valadares/MG	Março de 2018
Resplendor	Rua Antacildas Sérgio Ferreira, 34, loja 02, Centro, Resplendor/MG	Dezembro de 2016
Aimorés	Av. Doutor Américo Martins da Costa, 13, Loja 3, Centro - Aimorés/MG	Dezembro de 2016

<b>LOCALIDADE DOS CIAS</b>	<b>ENDEREÇO</b>	<b>EM FUNCIONAMENTO DESDE</b>
Baixo Guandu	Avenida 10 de Abril, 760, Centro, Baixo Guandu/ES	Dezembro de 2016
Sapucaia/Mauá (Baixo Guandu)	Av. Rio Doce, 1149, bairro Sapucaia - Baixo Guandu/ES	Março de 2018
Colatina	Av. Getúlio Vargas, 500, Colatina Shopping, Sala 17, Térreo - Centro - Colatina/ES	Dezembro de 2016
Maria Ortiz (Colatina)	Maria Ortiz, Bairro Maria Ortiz, Colatina/ES	Março de 2018
Linhares	Av. Augusto Pestana, 1390 - Loja 05 - Centro, Linhares/ES	Dezembro de 2016
Regência	Rua Lídio de Oliveira, 3, Loja 2 - Regência/ES	Dezembro de 2016
Povoação	Endereço provisório durante execução das obras: CIC - Povoação/ES	Fevereiro de 2018
Aracruz	Rua Lídio Flores, 175 - Lj.03, Centro - Aracruz/ES	Fevereiro de 2018
São Mateus	Av. Dr. Raimundo Guilherme Sobrinho, 270, Centro - São Mateus/ES	Fevereiro de 2018

TABELA 3: Lista de Centros de Informação e Atendimento.  
Fonte: Fundação Renova (2018)

Mediante a inclusão de novas áreas da região da foz do Rio Doce no escopo de atuação da Renova, teve início, em 2018, a realização de ações dos CIAs móveis. Nessa modalidade de atendimento, os atendentes deslocam-se até as comunidades, em dias determinados, para esclarecimento de dúvidas e registro de demandas.

Foram realizadas três ações de CIA móvel, totalizando 165 atendimentos presenciais realizados:

<b>LOCAL</b>	<b>DATA</b>	<b>NÚMERO DE PESSOAS ATENDIDAS</b>
Alto Guandu, Baixo Guandu (T5)	04/04/2019	35
Ipaba (T4)	07/05/2019	81
Fernandes Tourinho, Senhora da Penha (T4)	08/05/2019	49

TABELA 4: Ações de CIAs Móveis do segundo trimestre do ano.  
Fonte: Fundação Renova (2019).



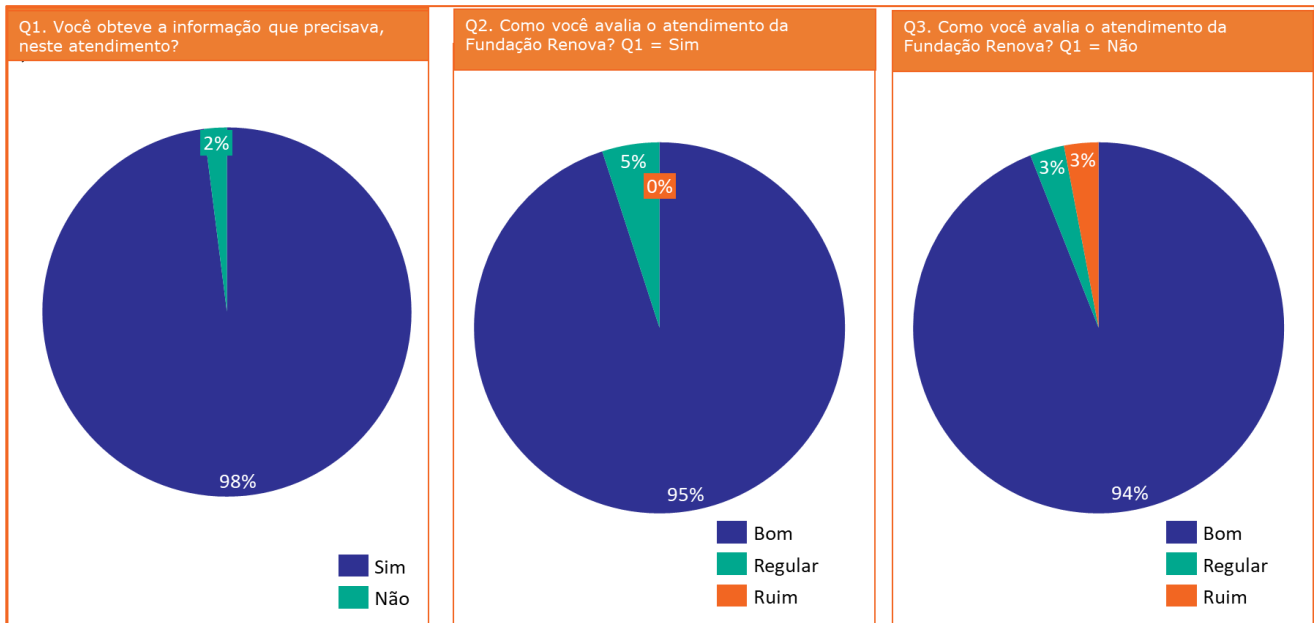


GRÁFICO 5: Pesquisa de satisfação CIAs.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

## Fale Conosco

Recebe, registra e trata manifestações enviadas para o endereço eletrônico [faleconosco@fundacaorenova.org](mailto:faleconosco@fundacaorenova.org) ou pelo site da Fundação Renova na página [www.fundacaorenova.org/faleconosco](http://www.fundacaorenova.org/faleconosco).

Cabe também à atual equipe do Fale Conosco, uma vez que compõe uma gestão integrada com o 0800, o contato ativo com manifestantes para dar devolutivas às questões que não puderam ser respondidas no ato do atendimento e que já foram analisadas pelos Programas da Renova.

No segundo trimestre do ano foram realizados 9.468 contatos ativos para fornecer respostas a manifestações que não puderam ser dadas no ato do atendimento.

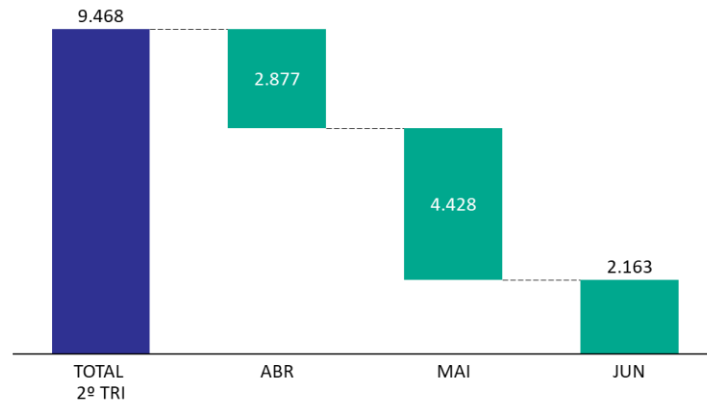


GRÁFICO 7: Número de ligações feitas a atingidos e demais partes interessadas, no período, para fornecimento de devolutivas. Fonte: Fundação Renova (2019)

## Portal do Usuário

Plataforma *web* integrada ao site da Fundação Renova permite, ao atingido, a visualização de dados relativos ao seu atendimento/participação nos Programas da Fundação Renova, suas manifestações registradas nos Canais de Relacionamento, além do envio novas manifestações. É um Canal de suma importância, uma vez que os atendentes dos demais Canais de Relacionamento não têm acesso a dados confidenciais sobre os manifestantes como, por exemplo, valores de indenização, o que pode ser acessado neste Portal.

Até junho de 2019 foram solicitados 13.067 acessos ao Portal do Usuário. No segundo trimestre do ano somam 1.866 solicitações.

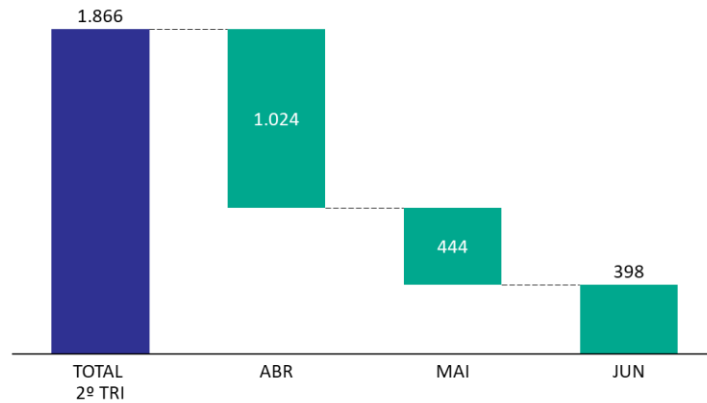


GRÁFICO 7: Número de solicitações de acesso ao Portal do Usuário.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

### Núcleo de Informações Institucionais

Tem como objetivo centralizar o recebimento e resposta a solicitações de Poder Público e da Sociedade Civil Organizada encaminhadas por meio de ofícios ou meios formais. No trimestre foram registrados um total de 1.192 novos registros.

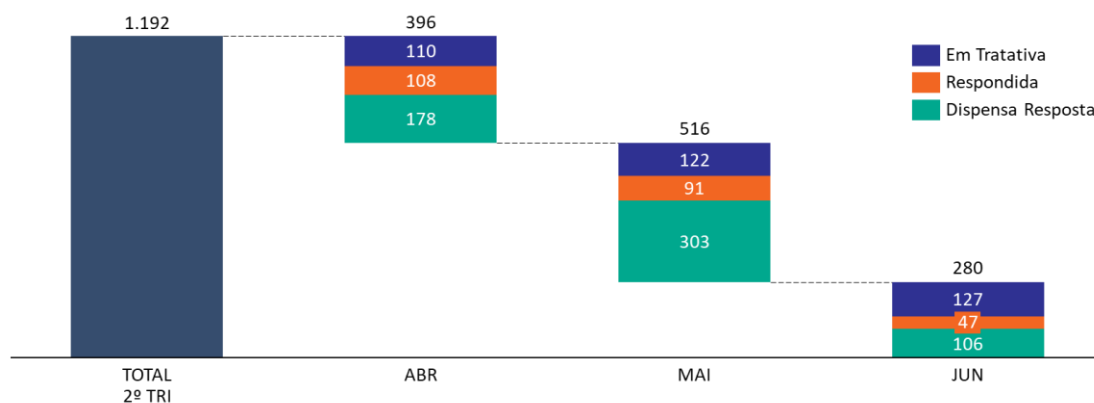


GRÁFICO 8: Total de ofícios e comunicados formais registrados no trimestre pelo Núcleo de Informações Institucionais. Fonte: Fundação Renova (2019)

## Resultados

Ao final do mês de junho de 2019 somou-se 576.151 manifestações registradas pelos Canais 0800, Fale Conosco, Centros de Informação e Atendimento e Portal do Usuário. Dessas, 11% encontram-se em tratamento.

Indicador	ABRIL	MAIO	JUNHO
Total de Manifestações	10.537	6.745.	5.762
Total de Manifestações em Tratamento	8.519	2.581	2.514
Total de Manifestações Respondidas	2.018	4.164	3.248
Acumulado de Manifestações 0800	6.901	3.576	3.461
Acumulado de Manifestações Centros de Informação e Atendimento (CIAs)	3.332	2.926	2.126
Acumulado de Manifestações Fale Conosco	286	239	175
Acumulado de Manifestações Portal do Usuário	18	4	0
Total de Manifestantes (acumulado)	134.406	135.036	135.564
Manifestações encaminhadas à Ouvidoria*	38	28	31

TABELA 5: Resumo dos indicadores no trimestre para 0800, CIAs, Fale Conosco e Portal do Usuário.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

*\*São encaminhados à Ouvidoria, pelos atendentes dos Canais de Relacionamento, os casos relacionados abaixo, de forma que, junto com a área de Direitos Humanos, haja um acompanhamento diferenciado e prioritário para as situações identificadas como críticas:*

- *reclamação recorrente: situações em que o Programa havia repassado ao atingido um prazo para resposta, mas esse prazo está há mais de 30 dias expirado sem novo posicionamento ou previsão;*
- *vulnerabilidade social: relatos de grave privação financeira, ameaça de suicídio ou doença grave. Os demais casos de vulnerabilidade social, previstos em Lei, serão tratados mediante procedimentos próprios de cada Programa da Renova.*

Se considerarmos apenas o período de abril a junho de 2019, 23.044 novas manifestações foram registradas. Dessas, 15.931 foram respondidas aos solicitantes.

No total acumulado, 81% das manifestações foram registradas pela Central 0800 e 16% pelos Centros de Informação e Atendimento. As manifestações restantes (3%) foram registradas pelo Fale Conosco ou recebidas por meio do Portal do Usuário.

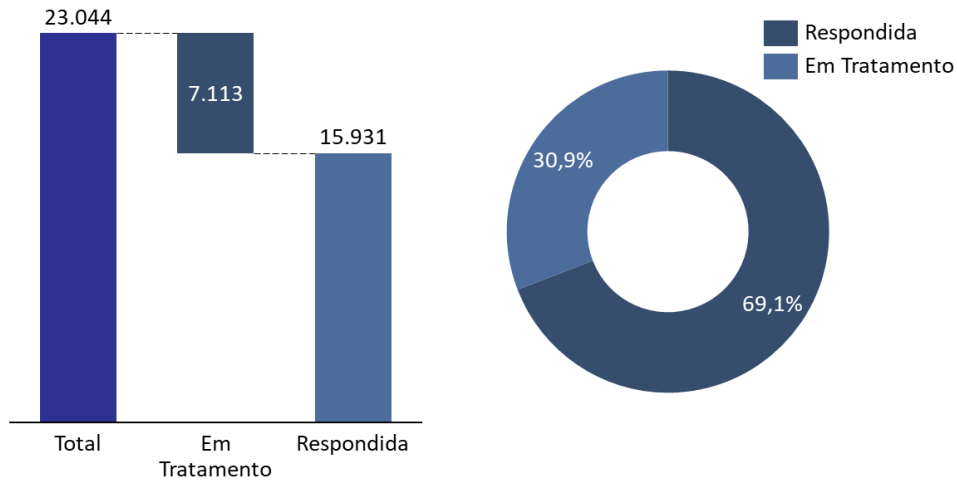


GRÁFICO 9: Total de manifestações registradas nos Canais de Relacionamento, por *status* no trimestre. Fonte: Fundação Renova (2019)

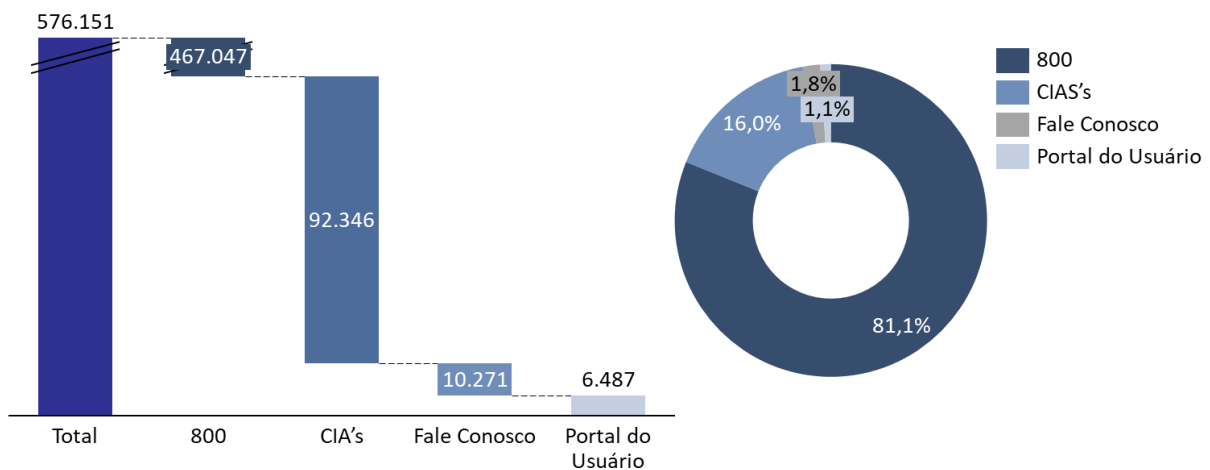


GRÁFICO 10: Total de manifestações registradas, por Canal. Fonte: Fundação Renova (2019)

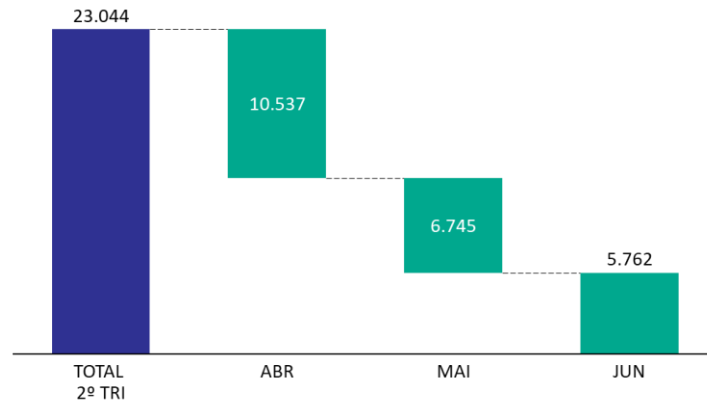


GRÁFICO 11: Registro de novas manifestações, no trimestre.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

Como mostrado no gráfico abaixo, o território do Baixo Rio Doce apresenta o maior índice de registros efetuados pelos Canais de Relacionamento no período.

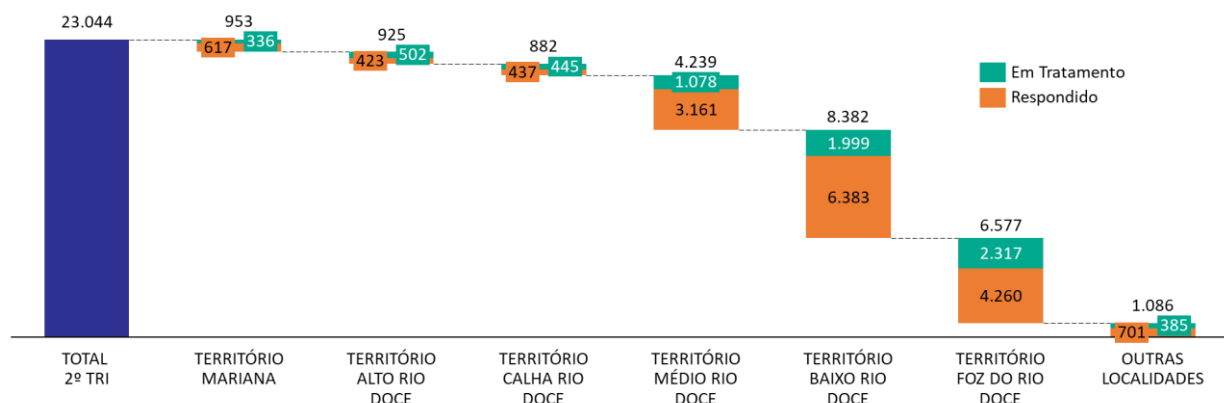


GRÁFICO 12: Total de manifestações, por Território, no período.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

Do total das manifestações registradas pelos Canais de Relacionamento, 41% referem-se a questões do Cadastro Integrado; 40% ao Programa de Indenização Mediada e 10% a Auxílio Financeiro.

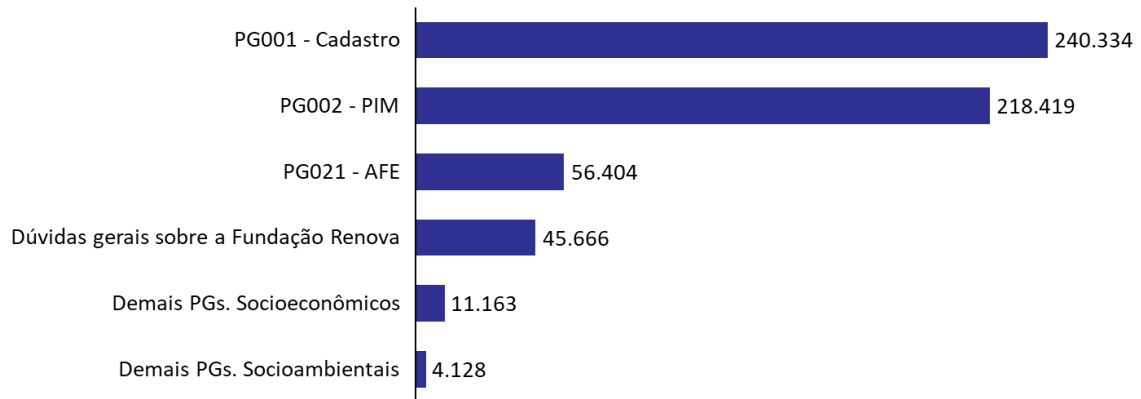


GRÁFICO 13: Manifestações em tratamento por programa.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

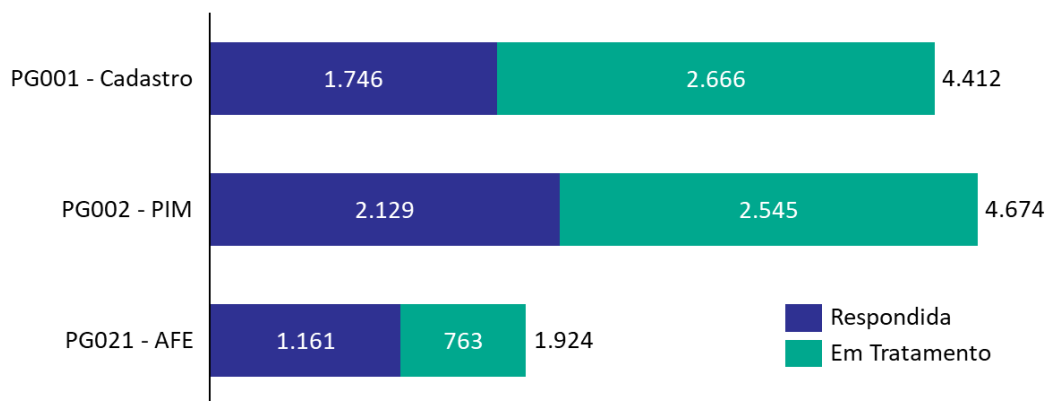


GRÁFICO 14: Total de manifestações de Cadastro, Indenização e Auxílio, no trimestre, por status.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

As principais questões hoje, em tratamento, relacionam-se a solicitações de Cadastro, pedidos de alteração do Cadastro (inserção de novos danos e desmembramentos), questionamentos sobre pagamento de indenização (data de início e continuidade das reuniões de mediação) e solicitações de Auxílio Financeiro.

Em relação aos ofícios e comunicados formais, acumula-se 7.118 registros, destes 1.192 demandam respostas (há aqueles encaminhados apenas para registro/ conhecimento), sendo a maior parte solicitando informações sobre a Fundação Renova e seus Programas.

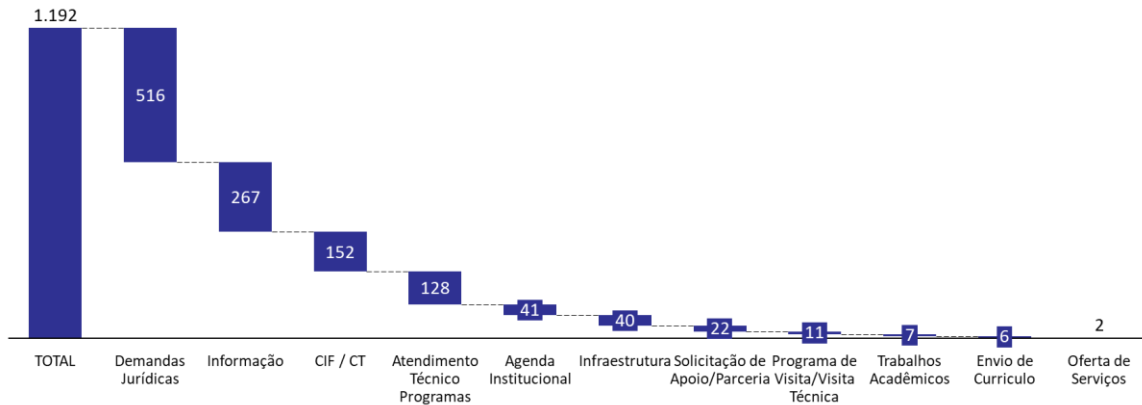


GRÁFICO 15: Classificação de ofícios por assunto.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

## Considerações Finais

Os Canais de Relacionamento continuam se consolidando como importantes instrumentos de aproximação da Fundação Renova com atingidos e demais partes interessadas. Ainda assim, há muitos desafios pela frente, como a constante melhoria na qualidade das respostas, a redução do prazo de devolutivas e a humanização dos atendimentos. Para isso, estão em curso as seguintes ações:

- Avanço na análise de casos críticos, recorrentes e de alta vulnerabilidade social, com envolvimento de Programas e demais áreas pertinentes a cada caso.
- Análise e tratativa de consistência das manifestações em tratamento realizadas nos anos anteriores.
- Atuação, junto aos Programas, para definição de Planos de Ação para tratativa de passivos de manifestação.



## Ouvidoria

### Introdução

A Ouvidoria está prevista no âmbito do Programa de Diálogo, Participação e Controle Social do Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC) e, na estrutura de governança da Fundação Renova, está diretamente vinculada ao Conselho Curador, de maneira a assegurar o exercício independente e autônomo de suas atividades. A Ouvidoria tem como objetivo disponibilizar o acesso a um mecanismo para denúncias e reclamações às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão/MG<sup>1</sup>.

A Ouvidoria visa assegurar que as manifestações serão devidamente registradas, apuradas e respondidas; prezando pela eficiência<sup>2</sup>, transparência e respeito à privacidade<sup>3</sup> no processo de apuração das denúncias e reclamações relativas aos processos de reparação e remediação da Fundação Renova. A Ouvidoria também visa subsidiar a implementação de medidas preventivas e ações específicas para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas e os processos de gestão da Fundação.

### Metodologia

A Ouvidoria segue diretrizes internacionais de respeito aos direitos humanos<sup>4</sup>, princípios constitucionais e normativas nacionais<sup>5</sup>; assim como observa as cláusulas do TTAC, o

---

<sup>1</sup> TTAC, CLÁUSULA 64.d. implementação do mecanismo de ouvidorias para monitoramento das ações do plano de reparação, e para recebimento de reclamações e comentários por parte dos IMPACTADOS.

<sup>2</sup> TTAC, CLÁUSULA 221: A FUNDAÇÃO atenderá aos preceitos da transparência e eficiência.

<sup>3</sup> TTAC, CLÁUSULA 7.r respeito ao direito de privacidade dos IMPACTADOS.

<sup>4</sup> Declaração Universal de Direitos Humanos (1948); Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (1966); Princípios Orientadores das Nações Unidas para Direitos Humanos e Empresas (2011);

<sup>5</sup> Constituição Federal Brasileira (1988); Lei Nº 12.527 - Lei de Acesso à Informação (2011); Lei nº 13.460 (2017): Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; Política Nacional de Participação Social (Decreto 8.243/2014); Instrução Normativa Nº1 da Ouvidoria-Geral da União (2014); Instrução Normativa Conjunta OGU/CRG nº. 01 (2014).

Código de Conduta, as deliberações e as notas técnicas<sup>6</sup> das instâncias de governança da Fundação Renova. Cabe destacar que a Ouvidoria também adota como diretrizes os critérios de eficácia dos mecanismos de reclamação, internacionalmente reconhecidos<sup>7</sup> e busca atuar de maneira a assegurar legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, transparência, respeito aos direitos humanos, processos de melhoria contínua e participação e diálogo com as partes interessadas.

Destacam-se como processos principais da gestão das manifestações na Ouvidoria: a) Registro, qualificação, apuração e resposta às manifestações recebidas; b) Encaminhamento, apuração e tratativa das reclamações e denúncias junto às equipes de gestão, programas socioeconômicos e socioambientais competentes para acompanhamento das providências e cobrança dos resultados; c) Intermediação e apuração junto aos manifestantes para mais informações e esclarecimentos; d) Informação ao manifestante sobre o andamento do processo de apuração das manifestações e, posteriormente, de resposta conclusiva; e) Gestão da informação referente às manifestações recebidas, apuradas e finalizadas; f) Monitoramento contínuo dos dados, estatísticas e indicadores; g) Elaboração e publicação de reportes e relatórios periódicos h) Prover informação e análises críticas às equipes de gestão e líderes programas socioeconômicos e socioambientais que visem melhorias no desempenho dos mecanismos de diálogo e forneça subsídios para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas.

A Ouvidoria da Fundação Renova iniciou suas atividades noventa dias após a assinatura do Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC) e atua com o enfoque no atendimento às denúncias das comunidades impactadas pelo rompimento da barragem de Fundação, Mariana/MG. As manifestações classificadas como solicitações,

---

<sup>6</sup> CIF/Deliberação nº 105, de 14 de setembro de 2017; Nota Técnica nº. 03/2017/CTCPDCS/ CIF e Nota Técnica nº 02/2018/CTCPDCS/CIF Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social.

<sup>7</sup> Princípios Orientadores de Direitos Humanos e Empresas da ONU (2011); The Office of the Compliance Advisor/Ombudsman for the International Finance Corporation (IFC) - A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects, 2008, "Rights-Compatible Grievance Mechanisms: A guidance tool for companies and their stakeholders" - Corporate Social Responsibility Initiative, JF Kennedy School of Government, Harvard University (2008).

reclamações, sugestões ou elogios são atendidas pelos demais canais de relacionamento da Fundação Renova.

A Ouvidoria, portanto, tem como competência principal a apuração de denúncias anônimas ou identificadas<sup>8</sup>, como relatos de práticas abusivas, irregularidades na elegibilidade ao auxílio financeiro e processo de indenização, má intenção/atos ilícitos, descumprimento de obrigações e impactos adversos aos direitos humanos. A Ouvidoria também apura reclamações<sup>9</sup> somente nos casos de: a) reclamações em relação a qualidade de atendimento e b) reclamações em relação aos prazos e processos, quando verificada situação de vulnerabilidade social e/ou recorrência e negligência no atendimento.

A apuração inicial e qualificação da criticidade das denúncias e reclamações é realizada levando em consideração critérios como os indícios apresentados, a reincidência da manifestação e situações de vulnerabilidade. Quando pertinente, a Ouvidoria solicita esclarecimentos às demais áreas da Fundação Renova, que procedem com a conferência dos trâmites de seus processos para verificar a conformidade e procedência da manifestação. Caso identificadas inconformidades, a tratativa pelo programa é realizada em acordo com a Ouvidoria.

A Ouvidoria preza pela transparência e acessibilidade com o manifestante. O manifestante pode entrar em contato via e-mail ([ouvidoria@fundacaorenova.org](mailto:ouvidoria@fundacaorenova.org)), website e telefone (0800 721 0717). A Ouvidoria realiza o registro da manifestação e informa um número de protocolo para acompanhamento da apuração e inclusão de informações adicionais.

---

<sup>8</sup> *Denúncia: toda manifestação cujo objetivo é levar a conhecimento da Fundação Renova um determinado fato ilegal ou ilícito com expectativa de alguma possível punição*

<sup>9</sup> *Reclamação: toda manifestação cujo objetivo é levar a conhecimento da Fundação Renova uma insatisfação e/ou irregularidade em relação à qualidade e/ou os processos de atendimento, execução dos programas e ações de reparação e remediação da Fundação.*

## Resultados

As principais atividades desenvolvidas e os resultados obtidos pela Ouvidoria no segundo trimestre de 2019 estão destacados abaixo:

- Consolidação do novo modelo de atendimento com célula exclusiva para melhorias nos processos de atendimento da Ouvidoria;
- Treinamento e reciclagem da equipe de atendimento em denúncias e reclamações;
- Melhorias nos processos de apuração das denúncias e nas recomendações junto aos programas, gerentes dos territórios e canais de relacionamento;
- Melhorias nos processos de respostas das manifestações;
- Continuidade da apuração das denúncias de concessão indevida de auxílio financeiro e possíveis irregularidades nos processos de indenização; revisão dos casos junto aos programas e apoio jurídico no encaminhamento;
- Apoio no processo de elaboração do edital para contratação do Ouvidor-Geral – TAC Governança;
- Encaminhamento das denúncias que indicam possível cometimento de atos ilícitos e reunião com os órgãos externos competentes;
- Acompanhamento das denúncias encaminhadas ao MPF – ES e PF – ES sobre possível cometimento de atos ilícitos para que avaliem a adoção das medidas legais que entenderem cabíveis.
- Participação no Fórum da Comunidade de Revés de Belém com apresentação da Ouvidoria;
- Entrega do relatório de reclamações relacionadas a qualidade do atendimento aos programas responsáveis;
- Finalização da revisão do banco de dados da Ouvidoria relacionados a criticidade e tipologia das manifestações;
- Revisão e adequação de modelo de finalização e contato com atingidos.
- Entrega e apresentação de Relatório de recomendações aos programas PIM/AFE/Cadastro;
- Capacitação em Direitos Humanos e Ouvidoria para equipe de Reassentamento de Bento Rodrigues.

No 2º trimestre de 2019, a Ouvidoria registrou 486 novas manifestações relacionadas às comunidades impactadas. Houve uma redução significativa do número de manifestações abertas no 2º trimestre, com uma média de 162 novas manifestações/mês, comparando ao primeiro trimestre de 2019 que possui uma média de 236 manifestações/mês. Cabe destacar que o primeiro semestre de 2019 detêm 21% do total das manifestações já recebidas na Ouvidoria.

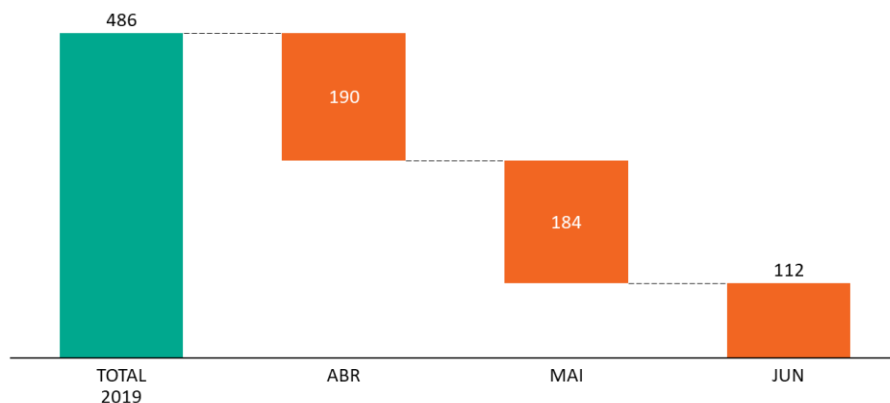


GRÁFICO 16: Número de manifestações registradas no trimestre.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

No 2º trimestre de 2019, 27% das manifestações foram registradas de forma anônima. O percentual de manifestações identificadas nos meses de abril a junho, pode ser atribuído ao maior número de reclamações relacionadas a prazo e processos, que demandam a identificação do manifestante para apuração e tratativa. De toda forma, destaca-se a importância da possibilidade do anonimato e reserva de identidade como premissas para a atuação da Ouvidoria.

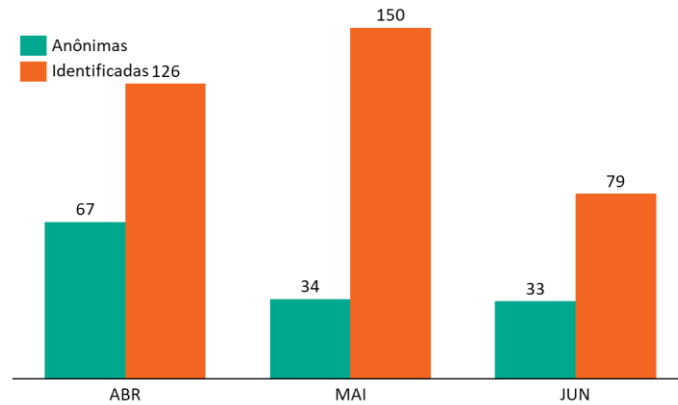


GRÁFICO 17: Manifestações Identificadas x Anônimas.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

No 2º trimestre de 2019, os cinco principais temas que detêm 94% das manifestações abertas no período são reclamações em relação aos prazos e processos de atendimento, concessão indevida de indenização (PIM), denúncias de concessão indevida de auxílio financeiro, Descumprimento de código de conduta e má intenção, ato ilícito.

Destaca-se que 68% (333) das manifestações abertas no trimestre são referentes a reclamações em relação aos processos e prazos da Fundação Renova, incluindo casos de situação de vulnerabilidade social e/ou possível negligência no atendimento encaminhados pelos canais de relacionamento. Em grande parte, são reclamações relacionadas aos programas de cadastro, auxílio financeiro e indenização. Nesses casos, a Ouvidoria está trabalhando em conjunto com as áreas dos programas socioeconômicos na apuração, tratativa e resposta às reclamações de forma resolutiva.

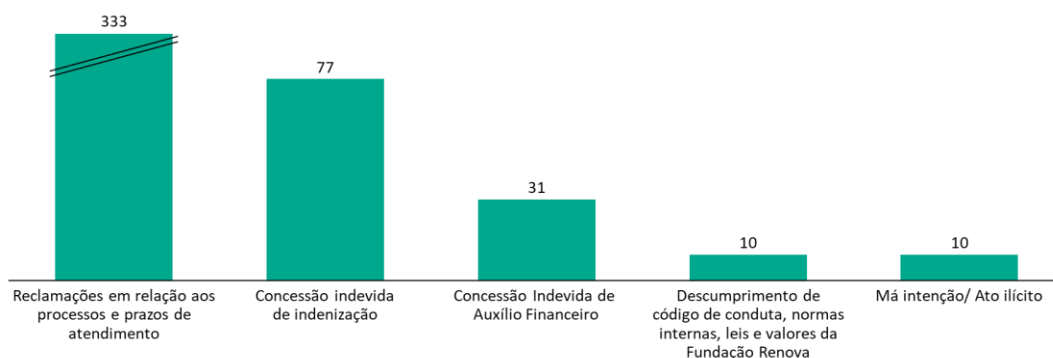


GRÁFICO 18: Comparativo dos cinco principais temas do trimestre.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

Destaca-se também que das novas manifestações registradas no 2º trimestre com localidades identificadas, o Território 5<sup>10</sup> possui o maior número de registros, seguido do Território 6.

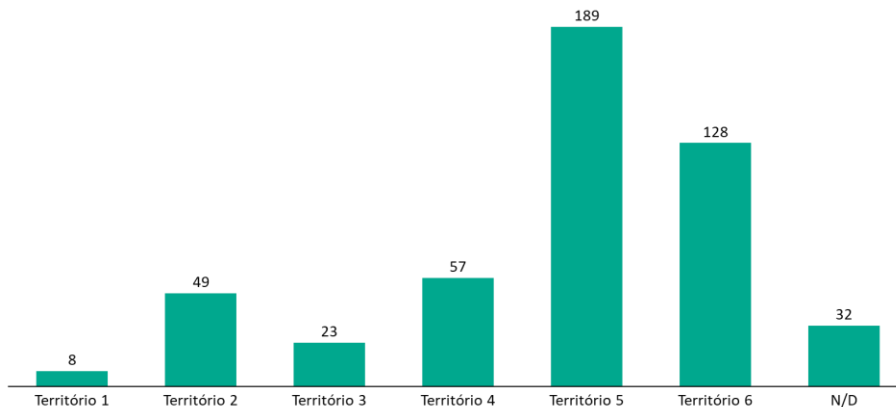


GRÁFICO 19: Total de manifestações por território.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

Em relação a criticidade das manifestações recebidas, que levam em consideração critérios como os indícios apresentados, reincidência e situações de vulnerabilidade, no 2º trimestre 10% (47) manifestações registradas foram classificadas como de alta criticidade.

<sup>10</sup> Território 1: Mariana. Território 2: Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado. Território 3: Sem-Peixe; Rio Casca; São Domingos do Prata; Dionísio; São José do Goiabal; Marliéria; São Pedro dos Ferros; Raul Soares; Córrego Novo; Pingo D'Água; Bom Jesus do Galho; Caratinga; Timóteo; Ipatinga; Santana do Paraíso; Ipaba; Bugre; Iapu; Sobrália; Fernandes Tourinho. Território 4: Belo Oriente; Naque; Periquito; Alpercata; Governador Valadares; Galileia; Tumiritinga; Conselheiro Pena. Território 5: Resplendor; Itueta; Aimorés; Baixo Guandu; Marilândia; Colatina. Território 6: Linhares; Aracruz; Serra; São Mateus, Conceição da Barra, Fundão.

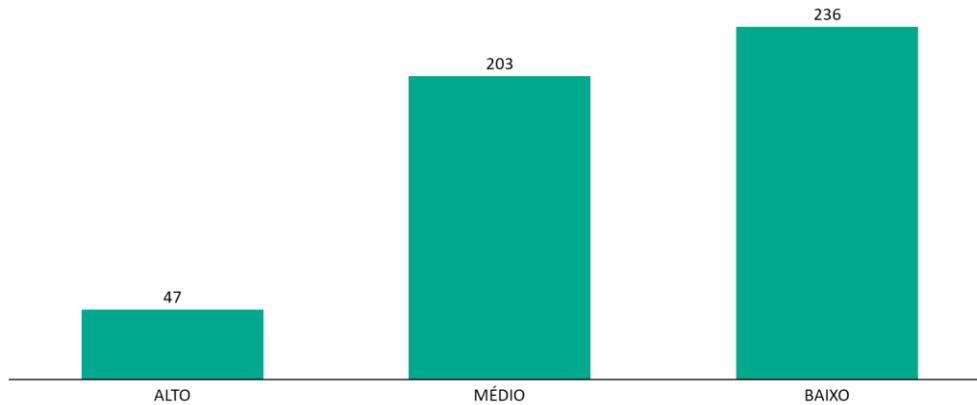


GRÁFICO 20: Detalhamento das ocorrências por criticidade.  
Fonte: Fundação Renova (2019)

No total acumulado foram finalizadas 5.465 manifestações, sendo 1.455 no segundo trimestre de 2019. Ainda no 2º trimestre, 1.343 manifestações tiveram a apuração concluída (1.030 procedentes e 313 não procedentes), sendo que 3% das manifestações não foram qualificadas para apuração (dados insuficientes ou fora do escopo) e as manifestações em que não foi possível chegar a uma conclusão ou requerem análise externa, totalizam 5%. Cumpre destacar que das manifestações finalizadas como procedentes, 90% (931) são relacionadas a reclamações em relação a prazos e processos.

Ao final do segundo trimestre de 2019, 1.242 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração em andamento junto às áreas técnicas.

## Considerações Finais

A Ouvidoria tem como desafio atual apurar as manifestações de forma mais célere e efetiva, bem como analisar e responder adequadamente o passivo de manifestações acumuladas. Atualmente seu grande foco está direcionado ao aperfeiçoamento dos seus processos, aprimorar a capacidade de tratamento das manifestações e implementar melhorias no fluxo de informações do canal disponível.

Os procedimentos da Ouvidoria estão constantemente em revisão para atender os



critérios internacionalmente reconhecidos para avaliação da eficácia dos mecanismos de reclamação e denúncia, visando assegurar: legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, transparência, respeito aos direitos humanos, processos de melhoria contínua e a participação e diálogo com as partes interessadas.

## Glossário

I. **EVENTO**: o rompimento da barragem de Fundão, pertencente à SAMARCO, localizada no complexo minerário de Germano, em Mariana (MG), ocorrido em 5 de novembro de 2015.

II. **IMPACTADOS**: as pessoas físicas ou jurídicas, e respectivas comunidades, que tenham sido diretamente afetadas pelo **EVENTO** nos termos das alíneas abaixo e do TTAC:

a) perda de cônjuge, companheiro, familiares até o segundo grau, por óbito ou por desaparecimento;

b) perda, por óbito ou por desaparecimento, de familiares com graus de parentesco diversos ou de pessoas com as quais coabitavam e/ou mantinham relação de dependência econômica;

c) perda comprovada pelo proprietário de bens móveis ou imóveis ou perda da posse de bem imóvel;

d) perda da capacidade produtiva ou da viabilidade de uso de bem imóvel ou de parcela dele;

e) perda comprovada de áreas de exercício da atividade pesqueira e dos recursos pesqueiros e extrativos, inviabilizando a atividade extrativa ou produtiva;

f) perda de fontes de renda, de trabalho ou de autossustentância das quais dependam economicamente, em virtude da ruptura do vínculo com áreas atingidas;

g) prejuízos comprovados às atividades produtivas locais, com inviabilização de estabelecimento ou das atividades econômicas;

h) inviabilização do acesso ou de atividade de manejo dos recursos naturais e pesqueiros, incluindo as terras de domínio público e uso coletivo, afetando a renda e a subsistência e o modo de vida de populações;

i) danos à saúde física ou mental; e

j) destruição ou interferência em modos de vida comunitários ou nas condições de reprodução dos processos socioculturais e cosmológicos de populações ribeirinhas, estuarinas, tradicionais e povos indígenas.

III. **INDIRETAMENTE IMPACTADOS:** as pessoas físicas e jurídicas, presentes ou futuras, que não se enquadrem nos incisos anteriores, que residam ou venham a residir na **ÁREA DE ABRANGÊNCIA** e que sofram limitação no exercício dos seus direitos fundamentais em decorrência das consequências ambientais ou econômicas, diretas ou indiretas, presentes ou futuras, do **EVENTO**, que serão contemplados com acesso à informação e a participação nas discussões comunitárias, bem como poderão ter acesso aos equipamentos públicos resultantes dos **PROGRAMAS**.

IV. **ÁREA AMBIENTAL 1:** as áreas abrangidas pela deposição de rejeitos nas calhas e margens dos rios Gualaxo do Norte, Carmo e Doce, considerando os respectivos trechos de seus formadores e afluentes, bem como as regiões estuarinas, costeiras e marinha na porção impactada pelo **EVENTO**.

V. **ÁREA AMBIENTAL 2:** os municípios banhados pelo Rio Doce e pelos trechos impactados dos rios Gualaxo do Norte e Carmo, a saber: Mariana, Barra Longa, Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado, Sem-Peixe, Rio Casca, São Pedro dos Ferros, São Domingos do Prata, São José do Goiabal, Raul Soares, Dionísio, Córrego Novo, Pingo d'Água, Marliéria, Bom Jesus do Galho, Timóteo, Caratinga, Ipatinga, Santana do Paraíso, Ipaba, Belo Oriente, Bugre, Iapu, Naque, Periquito, Sobrália, Fernandes Tourinho, Alpercata, Governador Valadares, Tumiritinga, Galileia, Conselheiro Pena, Resplendor, Itueta, Aimorés, Baixo Guandu, Colatina, Marilândia e Linhares.

VI. **ÁREA DE ABRANGÊNCIA SOCIOECÔNÔMICA:** localidades e comunidades adjacentes à calha dos rios Doce, Carmo e Gualaxo do Norte e Córrego Santarém e a áreas estuarinas, costeira e marinha impactadas.

VII. **MUNICÍPIOS DO ESTADO DE MINAS GERAIS NA ÁREA DE ABRANGÊNCIA SOCIOECÔNÔMICA:** Mariana, Barra Longa, Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado, Rio Casca, Sem-Peixe, São Pedro dos Ferros, São Domingos do Prata, São José do Goiabal, Raul Soares, Dionísio, Córrego Novo, Pingo-D'Água, Marliéria, Bom Jesus do Galho, Timóteo, Caratinga, Ipatinga, Santana do Paraíso, Ipaba, Belo Oriente, Bugre, Iapu, Naque, Periquito, Sobrália, Fernandes Tourinho, Alpercata, Governador Valadares, Tumiritinga, Galiléia, Conselheiro Pena, Resplendor, Itueta e Aimorés.

VIII. **MUNICÍPIOS E LOCALIDADES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO NA ÁREA DE ABRANGÊNCIA SOCIOECÔNÔMICA:** Baixo Guandu, Colatina, Barra do Riacho em Aracruz, Marilândia e Linhares, além das áreas estuarinas, costeira e marinha impactadas.

IX. **PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS:** conjunto de medidas e de ações a serem executadas de acordo com um plano tecnicamente fundamentado, necessárias à reparação, mitigação, compensação e indenização pelos danos socioeconômicos decorrentes do EVENTO, fiscalizadas e supervisionadas pelo PODER PÚBLICO, nos termos do TTAC.

X. **PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS:** conjunto de medidas e de ações a serem executadas de acordo com um plano tecnicamente fundamentado, necessárias à reparação e compensação pelos danos socioambientais decorrentes do EVENTO, fiscalizadas e supervisionadas pelo PODER PÚBLICO, nos termos do TTAC.

XI. **PROGRAMAS:** são os PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS e os PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS quando referidos em conjunto.

XII. **PROJETOS SOCIOAMBIENTAIS:** são as ações e medidas aprovadas pela FUNDAÇÃO, nos termos do TTAC, para a implementação de determinados PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS.

XIII. PROJETOS SOCIOECONÔMICOS: são as ações e medidas aprovadas pela FUNDAÇÃO, nos termos do TTAC, para a implementação de determinados PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS.

XIV. PROJETOS: são os PROJETOS SOCIOAMBIENTAIS e os PROJETOS SOCIOECONÔMICOS quando referidos em conjunto.

XV. PODER PÚBLICO: órgãos e entidades públicos integrantes ou vinculados aos COMPROMITENTES e que, em razão de suas atribuições institucionais, tenham competência legal para regulamentar e/ou fiscalizar ações relacionadas a um determinado PROGRAMA.

XVI. ÓRGÃOS AMBIENTAIS: Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama); Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio); Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Seama-ES); Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do Espírito Santo (Idaf); Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (Semad-MG); Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Espírito Santo (Iema-ES); Instituto Estadual de Florestas (IEF-MG); Fundação Estadual de Meio Ambiente (Feam-MG).

XVII. ÓRGÃOS DE GESTÃO DE RECURSOS HÍDRICOS: Agência Nacional de Águas (ANA); Agência de Gestão de Recursos Hídricos do Espírito Santo (AGERH-ES); e Instituto de Gestão das Águas de Minas (Igam-MG).

XVIII. PROGRAMAS REPARATÓRIOS: compreendem medidas e ações de cunho reparatório que têm por objetivo mitigar, remediar e/ou reparar impactos socioambientais e socioeconômicos advindos do EVENTO.

XIX. PROGRAMAS COMPENSATÓRIOS: compreendem medidas e ações que visam a compensar impactos não mitigáveis ou não reparáveis advindos do EVENTO, por meio da melhoria das condições socioambientais e socioeconômicas das áreas impactadas, cuja reparação não seja possível ou viável, nos termos dos PROGRAMAS.

XX. FUNDAÇÃO: fundação de direito privado, sem fins lucrativos, atendidos os requisitos da lei, a ser instituída pela SAMARCO e pelas ACIONISTAS com o objetivo de elaborar e

executar todas as medidas previstas pelos PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS e PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS.

XXI. EXPERT: pessoa física ou jurídica, ou grupo de pessoas físicas ou jurídicas, legalmente habilitadas e contratadas pela FUNDAÇÃO para gestão, avaliação, elaboração e/ou implantação dos PROGRAMAS e/ou PROJETOS, total ou parcialmente.

XXII. SITUAÇÃO ANTERIOR: situação socioambiental e socioeconômica imediatamente anterior a 05/11/2015.