



FUNDAÇÃO
renova

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

1º trimestre 2021

Sumário

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| APRESENTAÇÃO | 3 |
| SUMÁRIO EXECUTIVO | 4 |
| PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL (PG006) | 5 |
| OUVIDORIA | 7 |
| INTRODUÇÃO | 7 |
| METODOLOGIA..... | 8 |
| RESULTADOS..... | 9 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 14 |

Apresentação

O presente documento visa cumprir 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 da ouvidoria da Fundação Renova no período de janeiro a março de 2021.

A ouvidoria, canal que recebe, registra e apura denúncias e reclamações, continua em um constante processo de reestruturação com a revisão de políticas, procedimentos e práticas para garantir que os acolhimento e tratamento das manifestações, de forma que a reparações alcance seu melhor trâmite.

Foi registrado junto à Ouvidoria, no trimestre, 755 manifestações. Este número ampliação em ao 4º trimestre de 2020 e alcançou o conjunto do território destacando as regiões da Foz e da Calha. Os principais temas buscados abordaram questões referentes a indenização e a redução do AFE, efetuada em janeiro de 2021.

O destaque neste trimestre, foi o monitoramento do indicador de finalização de manifestações dentro do prazo legal, considerado até sessenta dias (30 dias prorrogáveis por igual período). No específico do trimestre, tivemos 56,18% concluídas em até 20 dias, 6,76% em 30 dias, 8,19% em até 60 dias e 26,88% foram do prazo desejado. Importante lembrar que este indicador segue sendo aprimorado e esta associado ao equacionamento da base de dados, mais bem explicado no relatório anterior.

A pandemia é ainda um grande limitador da atuação da Ouvidoria, que tem buscado em reuniões virtuais realizar auscultações e busca de manifestações que não chegam à Ouvidoria, apesar das inúmeras limitações de mobilização e tecnológicas existentes. Mesmo assim, ocorreram, procurando manter um canal de diálogo aberto entre o Ouvidor e as comunidades impactadas.

A interação constante e regular junto aos experts do MPF (Ministério Público Federal) Rambol e FGV, para troca de experiência de implantações de práticas nacionais e internacionais, foi mantendo, sendo um ponto de relevante contribuição ao Canal da Ouvidoria, em busca de estabelecer uma efetiva Ouvidoria identificada a desastres sócio-ambientais.

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.

Ouvidoria

Introdução

A Ouvidoria Geral está inserida 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, figura diretamente vinculada ao Conselho Curador, de maneira a assegurar o exercício interdependente e autônomo de suas atividades. A Ouvidoria Geral tem como objetivo disponibilizar o acesso a um mecanismo, qualificado e acolhedor, para denúncias, sugestões e reclamações às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão/MG¹.

A Ouvidoria visa assegurar que as manifestações serão devidamente registradas, tratadas e respondidas; buscando a eficiência², transparência e respeito à privacidade³ 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.

¹ 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.

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

³ TTAC, CLÁUSULA 7.r respeito ao direito de privacidade dos IMPACTADOS.

Metodologia

A Ouvidoria segue diretrizes internacionais de respeito aos direitos humanos⁴, princípios constitucionais e normativas nacionais⁵; assim como observa as cláusulas do TTAC, o Código de Conduta, as deliberações e as notas técnicas⁶ das instâncias de governança da Fundação Renova. Cabe destacar que a Ouvidoria também adota como diretrizes os critérios internacionalmente reconhecidos⁷ e busca atuar de maneira a assegurar legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, transparência, respeito aos direitos humanos.

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.

⁴ 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);

⁵ 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).

⁶ 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.

⁷ 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).

A Ouvidoria Geral, portanto, tem como competência essencial o acolhimento das manifestações originadas das pessoas atingidas, buscando dar a seus pleitos a digna e responsiva atenção e consequência. Promover um espaço de escuta qualificado e efetivo são desafios importantes em um ambiente de reparação, ainda mais quando caminha-se para o sexto ano do evento.

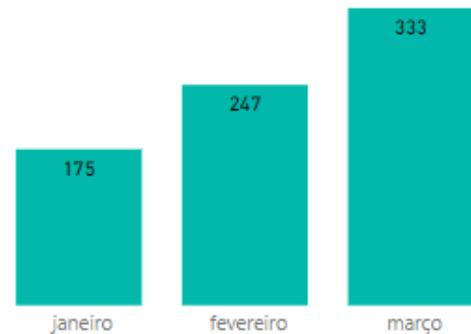
Atividades principais da Ouvidoria

As principais atividades desenvolvidas e os resultados obtidos pela Ouvidoria no 1º trimestre de 2021 estão destacados abaixo:

- Identificação de manifestações que oportunizem informação referente ao fluxo ágil
- Presença do Ouvidor em reuniões descritas na deliberação 126 em que se faz necessário a presença da Ouvidoria;
- Realização mensal de monitoria da qualidade de ligações recebidas no Canal da Ouvidoria, nos temas relacionados a Reclamação, para verificação dos parâmetros de qualidade aos atingidos e atingidas, por meio dos atendentes da Ouvidoria;
- Alinhamento com as experts do MPF (Rambol e FGV) para aprimoramento de melhores práticas para o atendimento aos atingidos e atingidas;
- Participação do Ouvidor nas reuniões mensais do Conselho Curador;
- Reuniões regulares com os programas visando aprimoramentos de processos e resolução de casos específicos.

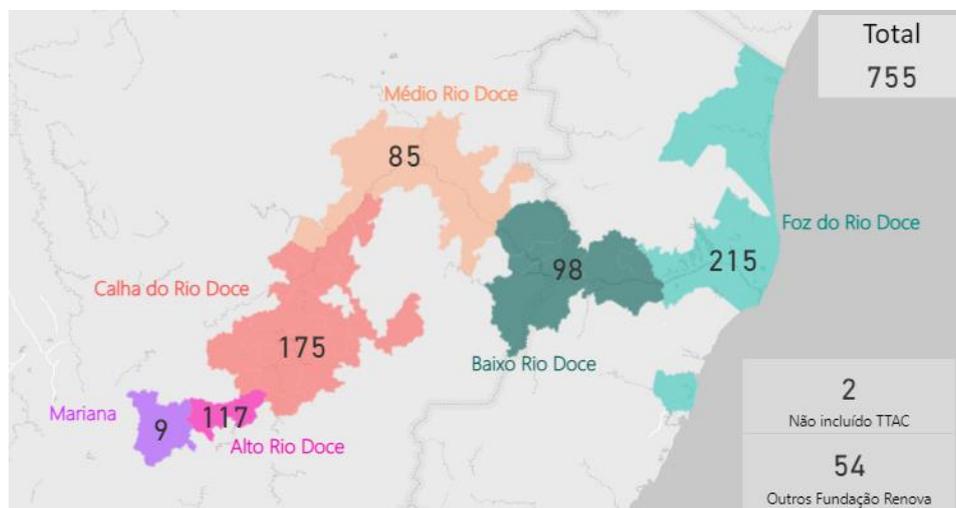
Resultados do trimestre

No 1º Trimestre de 2021 a Ouvidoria Geral recebeu 755 manifestações, registradas de maneira crescente nos meses de janeiro a março. As principais manifestações deste período buscavam respostas em relação ao processo do fluxo ágil e também sobre a redução do AFE, ocorrido em janeiro último.



Número de manifestações registradas no trimestre.

A distribuição territorial não foi especialmente distinta de períodos anteriores, destacando as regiões da Foz e da Calha do rio Doce como as principais regiões neste pedaço do ano⁸.

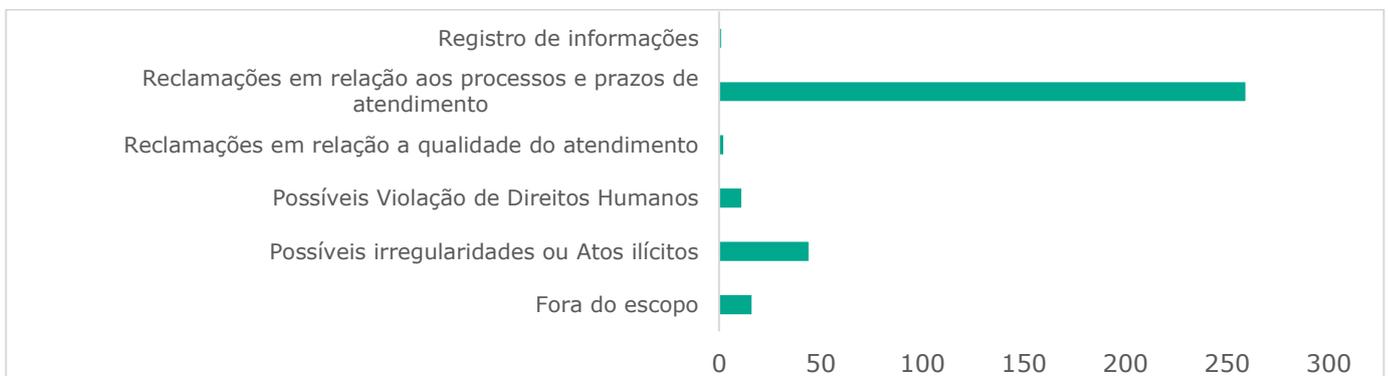


Distribuição das manifestações pelo território

⁸ 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.

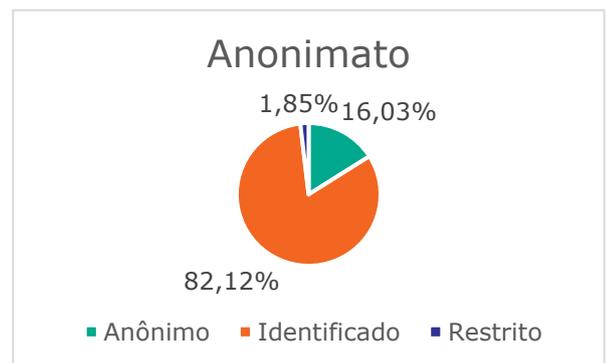
As manifestações no trimestre em questão, foram recebidas majoritariamente pelo site – o que denota um perfil em mutação dos manifestantes ou o crescente número de advogados que passaram a procurar a Ouvidoria – e seu perfil segue sendo majoritariamente masculino.

As manifestações 75,23% referem-se a Reclamações em relação aos processos, prazos e qualidade de atendimento da Fundação. Temas relacionados a denúncias, detêm 18,94% do recebido no período e outras situações corresponde a 5,83%.



Demandas principais

No 1º trimestre de 2021, 16,03% das manifestações foram registradas de forma anônima e 82,12% de identificadas, e sendo apenas 1,85% das manifestações como de cunho restrito, onde o manifestante pode optar por identificar alguns dos outros requisitos e não necessariamente seu nome. De toda forma, destaca-se a importância da possibilidade do anonimato e reserva de identidade como premissas para a atuação da Ouvidoria.



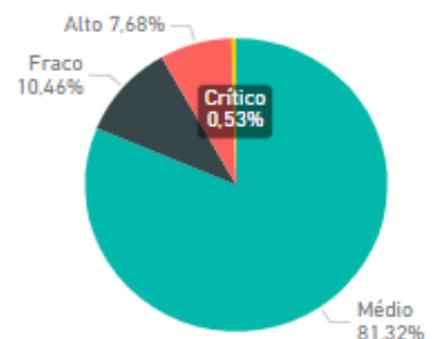
Manifestações Identificadas x Anônimas.

Destaca-se que majoritariamente as manifestações por reclamações, dizem respeito aos processos e prazos da Fundação Renova, casos de situação de vulnerabilidade social e/ou possível negligência no atendimento. 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.

| Tipologia | Quantidade | Percentual |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Assédio Moral, Discriminação e/ou desvio de comportamento (agressão verbal, tratamento desrespeitoso) | 2 | 0,26% |
| Fora do escopo | 44 | 5,83% |
| Possíveis irregularidades ou Atos ilícitos | 108 | 14,30% |
| Possíveis Violação de Direitos Humanos | 31 | 4,11% |
| Reclamações em relação a qualidade do atendimento | 12 | 1,59% |
| Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento | 556 | 73,64% |
| Registro de informações | 2 | 0,26% |
| Total | 755 | 100,00% |

Em relação a criticidade das manifestações recebidas, que levam em consideração critérios como os indícios apresentados, reincidência e situações de vulnerabilidade, no 1º trimestre 0,53% manifestações registradas foram classificadas como de alta criticidade.

Impacto das Manifestações



Detalhamento das ocorrências por criticidade.

No total acumulado (2016 a 2021) foram finalizadas 10.371 manifestações, sendo 769 no primeiro trimestre de 2021.

Ao final do primeiro trimestre de 2021, 471 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração em andamento junto às áreas técnicas.

Indicadores

Proporção de Respostas disponibilizadas dentro do Prazo

A Ouvidoria finalizou no 1º Trimestre 769 manifestações

| Até 20 dias | Até 30 dias | Até 60 dias | Até 90 dias | Mais de 90 dias |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| 432 | 52 | 63 | 28 | 194 |
| 56,18% | 6,76% | 8,19% | 3,65% | 23,23% |

Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria

A Ouvidoria apresentou a média para disponibilização de respostas no 1º Trimestre com percentual de 118,3 dias corridos, sendo a média mensal:

| Janeiro | Fevereiro | Março |
|---------|-----------|-------|
| 141,7 | 58,5 | 95 |

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, já expressivamente reduzida em 2020. 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.

Relevante mencionar ainda o cenário de inquietações para as pessoas atingidas em relação as movimentações jurídicas e institucionais, especialmente aquelas que afetam as ações indenizatórias e de subsistência.