



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

2º trimestre 2022



FUNDAÇÃO
renova

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
CONTEXTO PG06	3
<i>Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006).....</i>	<i>3</i>
<i>A Ouvidoria</i>	<i>3</i>
RELATÓRIO	6
RESULTADOS.....	6
PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	7
ESCUTAS ÀS PESSOAS ATINGIDAS.....	17
DADOS DO TRIMESTRE	20
INDICADORES	23
<i>Proporção de Respostas disponibilizadas dentro do Prazo</i>	<i>23</i>
<i>Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria</i>	<i>23</i>
<i>Avaliação do atendimento pela Ouvidoria</i>	<i>23</i>
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24

Apresentação

Contexto PG06

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

No Termo de Transação de Ajustamento e Conduta (TTAC), o PG006 está inserido e disciplinado nas cláusulas 59^a a 72^a.

A Ouvidoria

A Ouvidoria Geral está inserida no âmbito do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, previsto no 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 Geral tem como objetivo disponibilizar o acesso a um mecanismo, qualificado e acolhedor, para denúncias, sugestões e reclamações às comunidades atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão/MG¹.

Visa, ainda, 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. Além de subsidiar a implementação de medidas preventivas e ações específicas para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas pelo evento, as atividades desenvolvidas pelos programas e os processos de gestão da Fundação Renova.

Buscando, por fim, promover um ambiente de entendimento e diálogo, diretamente com as pessoas atingidas, a sociedade, o poder público, áreas e equipes da Fundação Renova, e outras partes interessadas, sempre primando pelos interesses das pessoas atingidas, para consecução efetiva dos processos, individuais e coletivos, de reparação e compensação pertinentes ao rompimento da Barragem de Fundão.

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.

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 da Fundação Renova, as deliberações e as notas técnicas⁶ das instâncias de governança da Fundação Renova. Direcionada pelos Princípios Orientadores de Direitos Humanos e Empresas da ONU⁷, busca atuar de maneira a assegurar legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, transparência, respeito aos direitos humanos, processos de melhoria contínua, participação e diálogo com as partes interessadas.

O mandato atual tem duração de quatro (04) anos, tendo a atual gestão iniciado em dezembro de 2019 e encerra-se em novembro de 2023, sendo obrigatório a realização de uma chamada pública, em caráter nacional, para a escolha da próxima Ouvidoria ou próximo Ouvidor da Reparação.

Notas introdutórias ao presente relatório

O Relatório Trimestral de Atividades, traz o andamento e resultados alcançados pelas ações da Ouvidoria da Fundação Renova no período de abril, maio e junho de 2022, conforme estabelecido na CLÁUSULA 72, do TTAC.

A Ouvidoria Geral busca assegurar acesso à informação, promover um diálogo aberto e constante com atores da governança e estimular a participação social e o engajamento das populações atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão.

Em um primeiro bloco desse relatório destacam-se os resultados e análise de dados da primeira Pesquisa de Satisfação em relação à Ouvidoria Geral da Fundação Renova, na

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).*

qual se questionou a avaliação dos usuários em relação à sua experiência de atendimento pela Ouvidoria.

Além disso, apesar das ainda necessárias medidas de segurança sanitária, este período marca uma maior mobilidade e presença da ouvidoria no território atingido e de alguma maneira, novas possibilidades de ação e mobilização das pessoas atingidas.

Assim, em sequência, destacam-se pontos coletados em reuniões coletivas e escutas individualizadas em que a Ouvidoria esteve presente, em diversas localidades e com temáticas que passam da recuperação das atividades econômicas, e agropecuárias, à qualidade da água, ao Auxílio Financeiro Emergencial e ao sistema indenizatório simplificado.

No terceiro bloco deste relatório, o esforço em acolher e tratar as manifestações recebidas pela Ouvidoria dentro do prazo legal e nos marcos da razoabilidade e respeito as pessoas atingidas.

Neste sentido, um dos itens importantes do presente documento consiste na apresentação do banco de dados, que cada vez mais se aproxima de uma condição mais exequível e capaz de permitir compreender as dinâmicas e demandas originadas nos territórios do rio Doce.

Ressalta-se que todo o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria tem sido acompanhado, de maneira constante e positiva, pelo expert do MPF, a FGV, que tem apontado importantes pontos de melhoria e aprimoramentos possíveis.

Relatório



Resultados

As principais atividades regulares desenvolvidas pela Ouvidoria no 2º trimestre de 2022 estão destacadas sinteticamente abaixo:

- Presença em reuniões descritas na deliberação 126 em que se faz necessário a presença da Ouvidoria;
- Realização de Pesquisa de Satisfação com o Atendimento 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;
- Realização de alinhamentos com a expert do MPF (FGV) para o estabelecimento de melhores práticas para a Ouvidoria no atendimento aos atingidos e atingidas;
- Participação do Ouvidor nas reuniões do Conselho Curador, CTPDCS e de diretoria;
- Consolidação do fluxo de tratamento de manifestações, com as áreas estratégicas e mais demandadas, a fim de tornar o processo mais célere e possibilitar o escalamento das demandas às instancias gerenciais e diretivas;

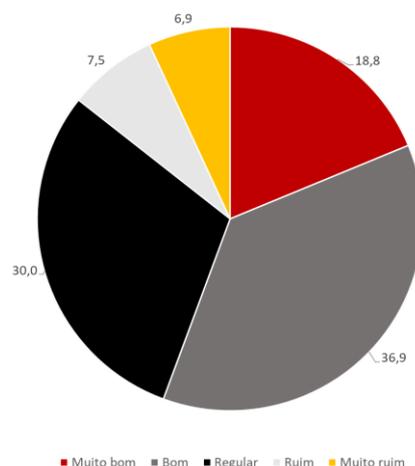
- Acompanhamento dos temas afeitos a repactuação e aprimoramento da governança da Reparação do rio Doce;
- Acompanhamento das ações coletivas da Reparação, em especial, neste período, questões relacionadas aos produtores rurais e pescadores profissionais;
- Tratativas de casos individuais e denúncias recebidas pelo canal da Ouvidoria Geral, das pessoas atingidas no território do rio Doce.
- Escutas individuais e coletivas das pessoas atingidas.

Pesquisa de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria

Entre os dias 09 de março e 04 de abril de 2022, foram realizadas 160 entrevistas com usuários da Ouvidoria Geral da Fundação Renova que tiveram suas manifestações concluídas no segundo semestre de 2021.

A questão colocada pela Pesquisa de Satisfação em relação à Ouvidoria Geral da Fundação Renova é aparentemente bastante concreta: a avaliação dos usuários em relação à sua experiência de atendimento pela Ouvidoria. Ela aparece formulada explicitamente no meio do questionário e é confirmada, ao final, quando perguntamos se a pessoa recomendaria ou não o serviço da Ouvidoria. A resposta é, de maneira geral bastante positiva: 55,6% consideram que o atendimento pela Ouvidoria foi muito bom ou bom e apenas 14,4% consideram ruim ou muito ruim.

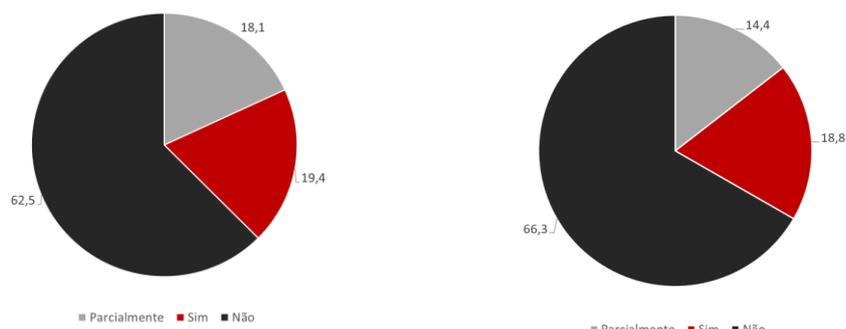
FIGURA 1 –Avaliação do atendimento da Ouvidoria



Fonte: Elaboração própria utilizando dados da pesquisa.

É importante observar que essa avaliação é muito superior às avaliações em relação à resolutividade em relação aos problemas que levaram a pessoa a buscar a Ouvidoria, seja quando perguntamos se ela está satisfeita com a solução dada à sua demanda ou se a Ouvidoria contribuiu para solucionar o problema apresentado.

À esquerda, satisfação dos(as) entrevistados(as) com a solução dada pela Ouvidoria; à direita, percepção de que o contato com a Ouvidoria ajudou a resolver o problema do entrevistado(a).



Apenas 14,4% dos entrevistados estão satisfeitos com a solução dada à sua demanda e 19,4% avaliam que o contato com a Ouvidoria ajudou a resolver o problema que motivou o contato, contrastando com os 55,6% que consideram que o atendimento pela Ouvidoria foi muito bom ou bom. Embora as respostas sejam aparentemente contrastantes, é importante notar que há uma forte correlação estatística entre as respostas a essas questões, ou seja, a satisfação com a Ouvidoria cresce à medida que

há percepção maior resolutividade em relação às questões. A análise dessa relação suscita algumas questões que permitem contextualizar melhor como é avaliado o atendimento da Ouvidoria.

A avaliação positiva do atendimento é coerente com as respostas dos usuários quando procuramos **detalhar o processo de atendimento** no início dos questionário: 95,2% dos entrevistados consideram que foram bem atendidos quando o contato foi via telefone, 86,7% dos entrevistados acharam fácil acessar o site (questão 7), conseguindo fazer o registro e preencher todas as informações necessárias e 85,6% dos entrevistados acharam claras as informações que receberam após o registro (como o número de protocolo e a forma de acompanhamento da manifestação), ao responder à questão 8. Em geral, 66,3% dos entrevistados compreenderam como seria o andamento do processo da sua manifestação (questão 9).

É bastante fácil compreender que parte do público da Ouvidoria tenha certa dificuldade em lidar com processos burocráticos e o acompanhamento de tais processos por ferramentas digitais. Para aqueles que relataram dificuldades, perguntamos quais foram estas e as principais respostas foram:

FIGURA 2 – Frequência de dificuldades em consultar, incluir ou receber informações no processo de atendimento da Ouvidoria.



Fonte: Elaboração própria utilizando dados da pesquisa.

Os dados da pesquisa apontam que uma parte dos usuários **considera que recebeu efetivamente uma resposta apenas quando for dada uma solução final à**

demanda que os levou a buscar a Ouvidoria. Nesses casos, não se trata de não compreender a resposta ou a tramitação da manifestação feita à Ouvidoria, mas na recusa em encarar uma resposta contrária a suas expectativas, ou que indique que o processo ainda será analisado (nos processos judicializados) como resposta final. Essa visão compõe boa parte dos motivos de insatisfação com o atendimento da Ouvidoria. Após pedirmos para que os usuários avaliassem o atendimento da Ouvidoria, para os que não faziam uma avaliação positiva (ou seja, avaliavam o atendimento como razoável, ruim ou muito ruim), perguntamos a seguir o motivo da insatisfação. As respostas eram abertas e, resumindo as declarações, encontramos dois tipos de situação, o primeiro em que a insatisfação está diretamente relacionada à Ouvidoria e o segundo em que essa insatisfação refere-se a processo de reparação ou a questões relacionadas à Fundação Renova (e não à atuação da Ouvidoria). Organizamos as respostas nas categorias apresentadas a seguir, trazendo algumas das falas para que melhor se compreenda as percepções expressas pelos entrevistados.

1) **Insatisfação em relação à Ouvidoria propriamente dita:**

a) Dificuldade de comunicação com a Ouvidoria

As pessoas entendem que não receberam resposta da Ouvidoria ou queixam-se dos seus canais de comunicação. Encontramos falas tais como “sinto falta de receber informações sobre o andamento do processo por e-mail ou por sms”, ou “Gostaria que tivesse um acompanhamento pra saber como anda o processo, que entrassem em contato comigo, está sempre ‘Em análise’. A indefinição da resposta aparece em várias falas, como “Não foi resolvido, estou ‘Aguardando resposta’”:

b) Crítica à atuação da Ouvidoria, considerando que ela atua de maneira protocolar ou não é resolutive

Nestes casos as pessoas têm uma clara compreensão do processo e julgam que a Ouvidoria deveria ter maior capacidade de intervir em nos processos, como o entrevistado que afirma: "A Ouvidorias não tem autonomia, as empresas criam uma barreira para que os indenizados não sejam atendidos" ou outro que afirma que a “Renova ficou empurrando pra Ouvidoria e vice-versa...ninguém resolveu nada!”

Há também a insatisfação com relação ao teor das respostas, como a entrevistada que argumenta que “não há uma discussão do tema respeitando suas particularidades, as

respostas são genéricas e globais e não vão direto ao ponto” ou o caso que diz “Os protocolos são fechados de forma genérica, sem resposta efetiva”. Outro entrevistado entende que “a Ouvidoria não resolve casos mais difíceis”. Há também a percepção de que “os protocolos são fechados com respostas genéricas que não resolvem efetivamente as demandas e obrigam o requerente a abrir outra manifestação”

c) Insatisfação pela demora no atendimento da Ouvidoria

De maneira geral as críticas dizem respeito à falta de resposta da Ouvidoria, afirmando que “estou aguardando ainda”. Vale notar que muitas queixas em relação à demora da resposta mesclam a avaliação do tempo de resposta à manifestação pela Ouvidoria e o tempo do processo de indenização ou da reparação como um todo (utilizamos outras informações do banco de dados para diferenciá-las).

2) insatisfação pela não resolução de problemas ou demandas junto à Fundação Renova

a) Insatisfação por não ter conseguido resolver a questão junto à Fundação Renova

É a razão mais frequentemente indicada para a insatisfação com o atendimento pela Ouvidoria. Revela claramente a expectativa das pessoas de que a atuação da Ouvidoria seja capaz de intervir nos processos junto à Renova ou nas ações indenizatórias.

As falas mais comuns dos entrevistados relatam que não estão satisfeitos pela solução dada pela Fundação Renova. Alguns casos explicitam a insatisfação, como não terem sido aceitos documentos apresentados, por ter sido considerado pescador artesanal, quando julga que deveria ter sido classificado como profissional, ou a percepção de injustiça em relação ao seu caso, quando comparado com o de vizinhos. A negativa é em muitos desses casos apontada como falta de solução do problema (como por exemplo a pessoa que afirma que “não ficou satisfeita porque sua reclamação foi arquivada”).

b) Insatisfação por ter recebido resposta vaga da Fundação

Outra insatisfação bastante comum é em relação dificuldade de ter informações detalhadas, a indefinição da resposta ou a respostas não conclusivas, como a pessoa que afirma que o processo “está sempre ‘Em análise’.

c) Insatisfação com relação ao longo tempo de espera para a reparação

Engloba respostas que criticam o longo tempo de espera por indenização ou solução de outros processos e aquelas que dizem que 'ainda estão esperando'.

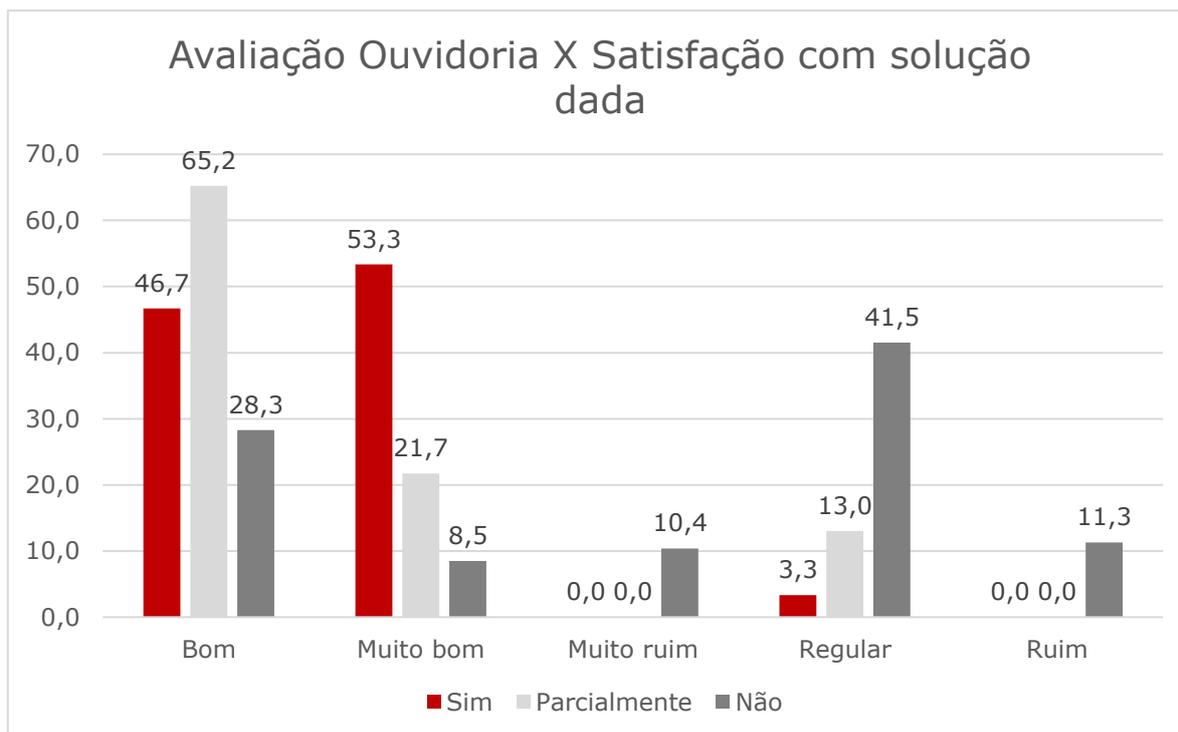
Esse detalhamento dos motivos para insatisfação com o atendimento da Ouvidoria pode nos levar a pensar que a **avaliação da Ouvidoria se confunde com a avaliação da Fundação Renova e do processo de reparação**. É importante notar que **essa mistura não se deve à falta de entendimento do processo** ou dificuldade de lidar com o universo institucional, **mas ao desejo** (em princípio legítimo) **dos usuários em afirmarem que, se sua demanda** (considerada por eles justa) **não foi atendida, o processo não está concluído ou não foi bom**.

De fato, aí está um dos problemas mais importantes colocados pela pesquisa. Como em qualquer relação social, o relacionamento dos usuários com a Ouvidoria (e as avaliações que eles fazem dessa relação) não existe isoladamente. O contato com a Ouvidoria é pensado pelos usuários no conjunto das relações estabelecidas e experiências vividas pela pessoa ao longo do processo de reparação. **Na avaliação da Ouvidoria – e na forma como a pessoa se relaciona com a Ouvidoria – está implicado o conjunto de sua experiência no processo de reparação**. Essa relação aparece muito explicitamente quando correlacionamos a avaliação geral da Ouvidoria com a percepção do usuário de ter seu problema resolvido ou da Ouvidoria ter contribuído para a solução do problema que o motivou sua manifestação.

TABELA 1 – Relação entre a Avaliação do atendimento da Ouvidoria com a satisfação com a solução dada.

Avaliação do atendimento da Ouvidoria (%)	Satisfeito(a) com a solução dada (%)		
	Não	Parcialmente	Sim
Muito bom	8,7	18,2	50,0
Bom	28,3	68,2	46,7
Regular	40,2	13,6	3,3
Ruim	12,0	0,0	0,0
Muito Ruim	10,9	0,0	0,0

Fonte: Elaboração própria utilizando dados da pesquisa.



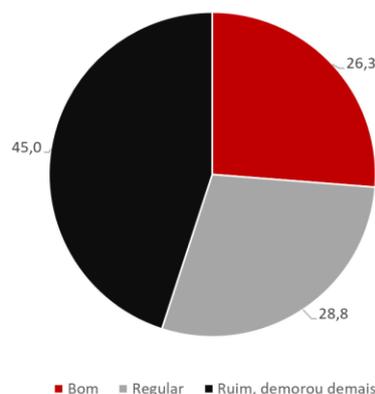
Vemos claramente a relação entre a melhor avaliação da Ouvidoria e a satisfação em relação solução final.

Um ponto extremamente sensível no processo de reparação é a percepção em relação ao tempo de espera dos atingidos, como já havia sido salientado na pesquisa da FGV. A percepção do tempo tende a ser complexa e, de fato, a palavra tem múltiplos significados: do tempo cronológico, de ciclos que se repetem,

Na avaliação do atendimento da Ouvidoria esse também é um ponto sensível. Embora pouco mais da metade dos usuários considerem o tempo de resposta bom ou razoável, a parcela descontente é bastante significativa (45% dos entrevistados). Esta parece uma pergunta bem direta. A formulação da questão buscava enfatizar que o que deveria ser avaliado era o tempo de resposta da Ouvidoria à manifestação (e não a solução da questão que levou o usuário a buscar a Ouvidoria, por exemplo). No entanto, a sequência do questionário mostra que a questão não é percebida exatamente dessa maneira. Segundo a pesquisa, o tempo de resposta às manifestações depois de procurar a Ouvidoria foi ruim para 45,0% dos entrevistados, bom para 26,3% e regular para 28,8% dos entrevistados.

TABELA 2 – Verificação da percepção do tempo de resposta da Ouvidoria da Fundação Renova dos(as) entrevistados(as) pela pesquisa de satisfação.

Q13. Avaliação do tempo de resposta da Ouvidoria	Frequência	Porcentagem
Bom	42	26,3
Regular	46	28,8
Ruim, demorou demais	72	45,0
Total	160	100



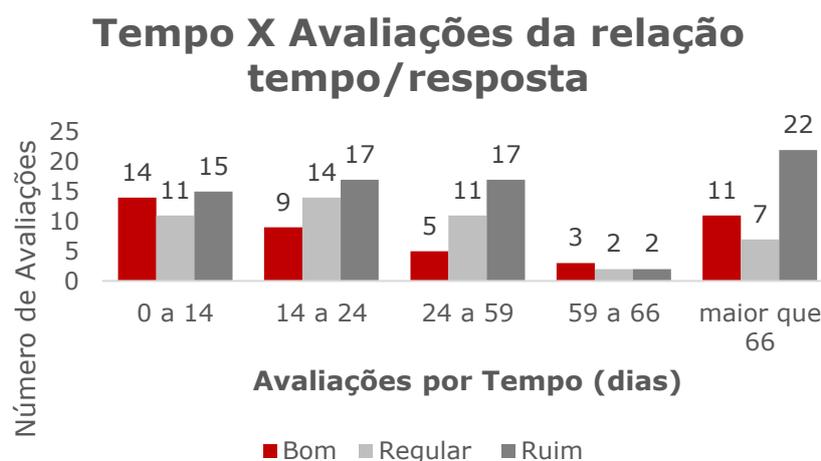
Fonte: Elaboração própria utilizando dados da pesquisa.

Como já mencionamos antes, embora as entrevistas tenham sido feitas com usuários que tiveram seus processos concluídos na Ouvidoria, e portanto, todos teriam uma resposta a sua manifestação, **quando perguntamos se tinha recebido uma resposta final à sua manifestação uma parcela muito grande dos usuários (67,5%) considera que não.**

TABELA 3 – Verificação da percepção sobre o recebimento de resposta da Ouvidoria da Fundação Renova dos(as) entrevistados(as) pela pesquisa de satisfação.

O sr.(a) recebeu a resposta final à sua manifestação?	Não	Sim	Total
O sr.(a) avalia que, depois de Bom	16	26	42
procurar a Ouvidoria, o tempo de Regular	31	15	46
resposta à sua manifestação foi: Ruim, demorou demais	61	11	72
Total	108	52	160

A avaliação dos usuários em relação ao tempo de repostas é, certamente uma questão complexa e a análise dos dados da pesquisa mostra algumas dimensões importantes dessa questão. A associação mais óbvia que poderíamos esperar é que a satisfação com o tempo de resposta correspondesse ao período que a Ouvidoria levou para dar resposta à manifestação do usuário. No entanto, o teste estatístico mostra que não há relação entre o período de resposta à manifestação (em dias) e a satisfação dos usuários ($p=0,3933$ – para que haja correlação, o valor de p tem de ser inferior a $0,05$). A representação gráfica também mostra a ausência de correlação.



Esses dados parecem mostrar que para que a pessoa sinta-se satisfeita com o tempo de resposta não pesa apenas o tempo, definido cronologicamente, mas principalmente o fato de ela ter encontrado uma resposta que a satisfaça. Assim, talvez possamos explicar um dado apresentado antes, que mostrava que entre as pessoas que demoraram a receber a resposta da ouvidoria (mais de 66 dias) 45% delas considerem o tempo de resposta bom ou razoável. Assim como na avaliação da resposta da ouvidoria (em que boa parte das pessoas considera que não recebeu uma resposta final quando esta não atende a sua expectativa), na avaliação do tempo de resposta **parece pesar não só o período de resposta à manifestação, mas sim a solução do problema apresentado.**

Em conjunto a análise da questão sobre o tempo de resposta mostra que esse não tende a ser pensado isoladamente, a experiência conjunta do processo de reparação parece ser incorporada à avaliação das pessoas. No entanto, **dois aspectos diretamente relacionados à ação da ouvidoria parecem pesar decisivamente nesta avaliação: dar ao usuário uma solução final que o satisfaça e a capacidade de proporcionar ao usuário informações sobre o acompanhamento do seu processo.** Assim,

consideramos que esses dois aspectos devem ser pontos de especial atenção no trabalho da ouvidoria.

Dos resultados da pesquisa, observa-se que as pessoas atingidas valorizam o acolhimento e a forma de atendimento da ouvidoria, que impactam positivamente a avaliação do serviço – e, talvez possamos dizer, corresponde ao que é esperado desse serviço.

É preciso considerar que a solução de parte das demandas apresentadas pelos usuários depende de fatores que fogem ao controle da ouvidoria, implicando agentes cujas condições de atuação e prazos de resposta são muito diferentes do padrão de atuação da Ouvidoria.

Por sua vez, os mecanismos de acompanhamento do processo existentes, embora cumpram um papel importante, podem ser aperfeiçoados buscando facilitar o acesso e repassar informações com maior clareza.

Percebe-se, ainda, a necessidade de especial atenção à comunicação da resposta final à manifestação, para que esta seja recebida e compreendida pelos usuários.

Escutas às pessoas atingidas



O segundo trimestre de 2022 foi marcado por instabilidades no cenário institucional, em especial sob a trilogia Repactuação x Eixo 13 x condução do processo no juízo da 12ª Vara Federal de MG. Nestes pontos a Fundação Renova e, em grande medida, as pessoas atingidas figuravam mais como expectadores, apesar de serem atores fortemente impactados, e com seus saberes disponíveis e qualificados, pouco aproveitados.

Combinar a proposta da Repactuação com uma revisão da governança da Fundação e processos regulados pela Vara Federal, em especial em matérias indeniatorias, talvez fosse mesmo o melhor caminho para o curso do sétimo ano do maior desastre ambiental do país, mas lamentosamente essa as articulações entre estas sensíveis temáticas ocorreram de maneira subterrânea ou inexisteram, gerando mais instabilidade do que segurança, gerando mais desesperança do que animo nas agendas da reparação da Bacia do rio Doce.

A movimentação involuntária juiz Mario e a data previsível do fechamento de ingresso do sistema NOVEL, combinada com o estabelecimento de data de “definição” da

repactuação, trouxeram ao trimestre, culminando no mês de junho, em um cenário de finitude e diversos pontos de indefinições.

A Ouvidoria Geral, sensível a este fato, centrou energia em reforçar a presença no território, atenta em especial em três processos na segunda metade do primeiro semestre de 2022.

- I) Ampliar sua capacidade de resposta aos casos do sistema NOVEL, em especial as questões referentes aos erros e abandonos dos processos dos advogados, e das falhas do sistema oficial indenizatório, mirando em assegurar o ingresso de todos aqueles que – tendo legitimidade – desejam ainda ingressar no novel;
- II) Identificar e sistematizar a histórias de pessoas algumas que tenham tido seu AFE (auxílio Financeiro Emergencial) cortado em 2022, que pudessem inspirar uma revisão do tema pelos setores responsáveis da Fundação Renova;
- III) Perceber caminhos e razões de pescadores profissionais e produtores rurais/comerciantes tenham optado em ficar de fora do sistema Novel, e como estabelecer, com urgência, a inclusão de solução prioritária para este público.

Visando responder a este processo algumas iniciativas foram especialmente importantes:

- a) Dividir a equipe (duas analistas da Ouvidoria) em dois macros territórios. Um na região do Alto rio Doce (Mariana, Barralunga, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado) que ficou com a Josianne Mara Santos como responsável e o conjunto restante do território com Fernanda Souza Carvalho, ambas proximamente acompanhadas pelo Ouvidor Geral.

Esta divisão desigual, justamente se destina a realizar um atendimento especial no território do alto rio Doce, por seu impacto e condições, assim como estabelecer um movimento de aproximação mais efetiva com o reassentamento.

- b) Reforçar a articulação com equipe de diálogo da Fundação Renova, em busca de casos que tragam reflexão e concretude ao debate sobre a Reparação, em especial nas temáticas do AFE e Indenização;
- c) Busca de uma maior sensibilização e engajamento da diretoria e do conselho curador sobre a percepção vociferada no território, partilhando sempre que possível casos práticos e objetivos.

Nesta direção a equipe da Ouvidoria se deslocou para os territórios fortemente nos meses de abril, maio e junho, com exceção de Sueli Oliveira do Nascimento, que se sobrecarregou nas tarefas internas de tratamento das manifestações. Fomos aos 6 territórios, priorizando encontros pequenos ou atendimentos individualizados, em geral na casa das pessoas atingidas.

Deste processo resultou no levantamento aproximadamente 25 casos considerados críticos e em torno de 70 casos, na base da Ouvidoria, de antiga pendência do sistema novel, que teriam relação com sistema de informática e postura de advogados. Além das demandas regulares da Ouvidoria neste período.

As tratativas dos casos foram respondidas de maneira distinta, respeitando sua especificidade e a demanda solicitada. A maior parte dos casos foram cuidadosamente analisados, pela equipe do GISI e outra parcela, foi igualmente bem analisado pela equipe de canais, em um movimento integrado e conjunto. Aqui rendemos um especial agradecimento a todas (são equipes compostas exclusivamente por mulheres) que apoiaram esta medida e que acompanham cotidianamente os casos da Ouvidoria geral.

Os casos críticos além de suas tratativas individuais em alguns casos, foram fortemente objeto de análise e revisão das políticas em curso, com as equipes técnicas, mas também com gerentes, diretores e conselheiros da Fundação. Os casos foram levados como referências estratégicas para tomada de decisões.

Ao final, o sistema novel foi prorrogado e o temor de que pessoas ficassem de fora foi adiado para 31 de agosto. Mas muitos casos que se encontravam pendentes foram

sanados e os casos tratados ensejaram um documento da ouvidoria sobre os principais problemas relacionado a assistência jurídica dentro do novel.

Na outra esfera os casos ensejaram a abertura da revisão do processo indenizatório para produtores rurais e comerciantes, cadastrados na fase 1 e com laudo para estes estão previstos para julho a definição de um procedimento direcionado a este público.

Os pescadores profissionais, seguem aguardando a listagem do mapa para melhor definição de suas tratativas. Mas segue sendo um público que demanda especial atenção.

Aimorés, 2022



Dados do trimestre

No 2º Trimestre de 2022 a Ouvidoria Geral recebeu 622 manifestações. Destas, 69,5% referem-se a Reclamações em relação aos processos, prazos e qualidade de atendimento da Fundação. Temas relacionados a denúncias, detêm 25,4% do recebido no trimestre e outros temas 5,1%.

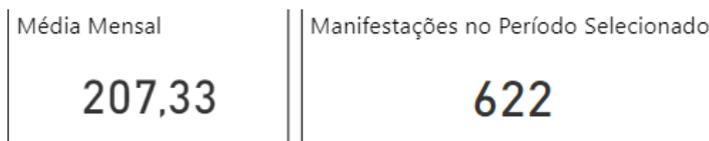


Figura 1 Número de manifestações registras no trimestre.

No 2º trimestre de 2022, 22,35% das manifestações foram registradas de forma anônima e 75,08% de identificadas, o remanescente de 2,57% das manifestações foram classificadas como restritas, nesse caso, o manifestante optou por não se identificar, mas deixou um meio de contato. De toda forma, destaca-se a importância da possibilidade do anonimato e reserva de identidade como premissas para a atuação da Ouvidoria.

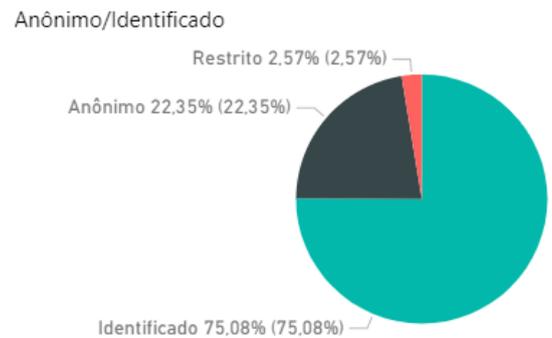


Figura 2 Manifestações Identificadas x Anônimas. Fonte: Fundação Renova (2022)

Destaca-se que, majoritariamente, as reclamações são relacionadas aos processos e prazos da Fundação Renova. Em grande parte, são reclamações relacionadas ao Novo Sistema Indenizatório, e de forma complementar dos 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.

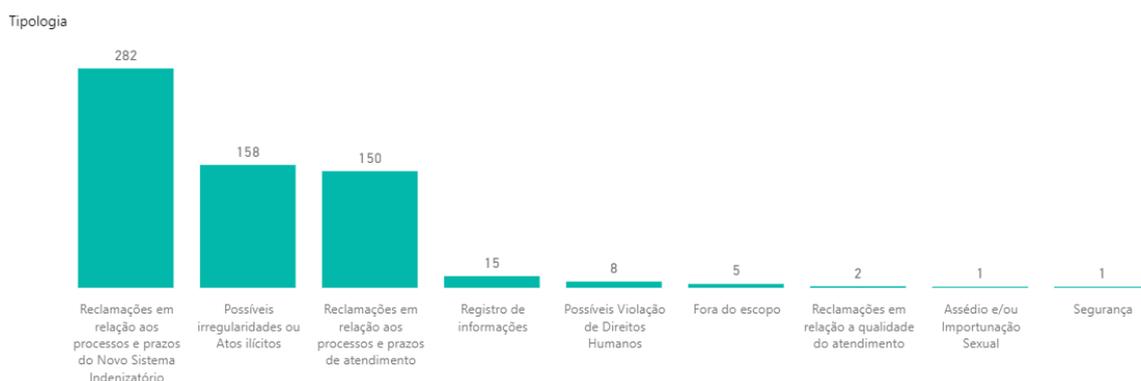


Figura 3 Tipologias das manifestações registradas no trimestre. Fonte: Fundação Renova (2022)

Manifestações Recebidas por Território

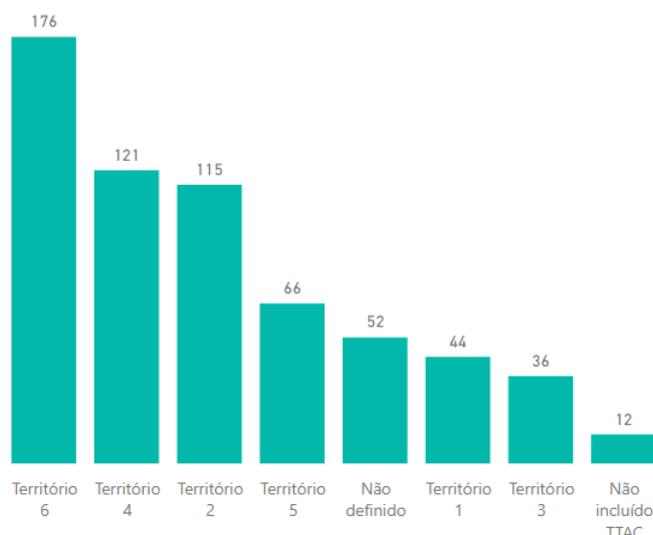


Figura 4 Manifestações registradas por território.
Fonte: Fundação Renova (2022)

Destaca-se também que das manifestações registradas no 2º trimestre com localidades identificadas, o Território 6^o possui o maior número de registros, seguido do Território 4. No território 6 fortemente impulsionado pela atuação ativa da assessoria técnica, e no território 4 pela agenda presencial realizada pela Ouvidoria no período.

Em relação a criticidade das manifestações recebidas, que levam em consideração critérios relacionados à gravidade do caso relatado, no 2º trimestre de 2022, 1,45% manifestações registradas foram classificadas como de alta criticidade e a grande maioria, 92,28% como de média criticidade.

Impacto das Manifestações

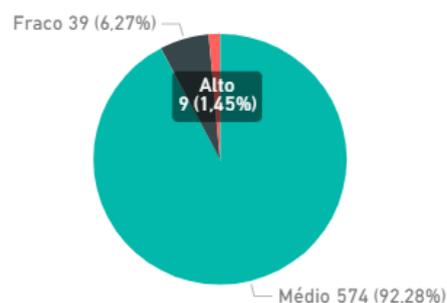


Figura 5 Manifestações por criticidade. Fonte: Fundação Renova (2022)

No acumulado histórico, foram finalizadas 14.412 manifestações, sendo 662 no segundo trimestre de 2022. Ao final deste trimestre de 2022, 275 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração e tratamento em andamento junto aos programas e áreas técnicas. Sendo destas 75 fora do prazo legal de resposta.

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.

Indicadores

A Ouvidoria – Geral, em respeito ao princípio da transparência, vem esclarecer que existe uma divergência entre o critério para mensuração dos prazos para retorno às manifestações recebidas pela Ouvidoria da Fundação Renova previstos no documento de Definição do Programa aprovado e os prazos legais (30 + 30) reportados e medidos pela Fundação Renova no Relatório trimestral da Ouvidoria, emitido em atendimento à cláusula 72 do TTAC.

Ressalta-se, entretanto, que tal divergência foi apontada pela própria Ouvidoria, e tal tema já vem sendo apresentado/discutido com a CTPDCS para que possa ser formalizada junto ao sistema de governança a aplicação do prazo de forma adequada ao estabelecido em lei.

Proporção de Respostas disponibilizadas dentro do Prazo

A Ouvidoria finalizou no 2º Trimestre 662 manifestações sendo 69,34% dentro do prazo legal (30 dias + 30 dias). No ano de 2022, a proporção de respostas finalizadas no prazo legal é de 74,86%.

Considerando o prazo de 20 dias foram 33,84% dentro do prazo sendo o acumulado anual de 36,28%.

Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria

A Ouvidoria apresentou como média para disponibilização de respostas no 2º Trimestre o número de 55,19 dias corridos. No ano de 2022, a média de tempo de disponibilização de respostas foi de 47,42 dias corridos.

Avaliação do atendimento pela Ouvidoria

Quanto ao Indicador “Avaliação do atendimento pela Ouvidoria (i.26.c)” foi realizada a primeira pesquisa, cujos resultados apontam que 55,7% dos respondentes estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria, em contraponto 14,4% consideram o atendimento ruim, ou muito ruim.

Avaliação do atendimento da Ouvidoria	Frequência	Porcentagem
Muito bom	30	18,8
Bom	59	36,9
Regular	48	30,0
Ruim	12	7,5
Muito ruim	11	6,9
Total	160	100

Considerações Finais

A centralidade do tema do AFE e de indenizações para as pessoas atingidas reflete fortemente nas demandas recebidas pela Ouvidoria Geral ao longo destes últimos anos. Difícil conseguir atenção prioritária em outra agenda.

Neste trimestre a real possibilidade de não postergação do Novel para novos casos e a possibilidade de repactuação, trouxeram a tona um sentimento de finitude dos processos indenizatórios, mas ao final nenhum dos dois se confirmando, ao menos para o primeiro semestre do ano.

Neste sentido, ao longo do trimestre, na Ouvidoria Geral se destacaram o acumulado problema de sistema e de controvérsias referente aos advogados e a urgência em tratamento de público cadastrado na fase 1, sendo principalmente pescador profissional, produtores rurais com laudo e comerciantes com laudo.

Que para o trimestre seguinte deverão ter destaque na implementação da reparação.

É só a metade do ano.