



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

2º trimestre 2024

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
NOTAS INTRODUTÓRIAS AO PRESENTE RELATÓRIO.....	6
RELATÓRIO	7
RESULTADOS	7
PRESENÇA NO TERRITÓRIO	8
MANIFESTAÇÕES DAS PESSOAS ATINGIDAS NO CIF.....	13
DADOS DO TRIMESTRE	14
INDICADORES	16
CONCLUSÃO.....	17

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 tem duração de quatro (04) anos, tendo a atual gestão se renovado em dezembro de 2023.



Escola de Paracatu de Baixo(MG)

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).



Mariana (MG)

Notas introdutórias ao presente relatório

O Relatório Trimestral de Atividades traz o andamento e os resultados alcançados pelas ações da Ouvidoria Geral da Reparação no período de **abril, maio e junho** de 2024, conforme estabelecido na CLÁUSULA 72, do TTAC.

A Ouvidoria Geral da Reparação 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, o presente relatório destaca o reforço estratégico da Ouvidoria Geral em relação com os atingidos, por meio de visitas e reuniões em campo, favorecendo a criação de vínculos e a presença nos territórios, permitindo que a Ouvidoria se constitua como um canal de escuta ativo que propaga as demandas existentes nos territórios e, ainda, identifique possíveis gargalos na execução das suas atividades.

Em um segundo momento, apresentamos um panorama das ações realizadas em cumprimento à Deliberação 779, que estabelece a presença regular e permanente da Ouvidoria Geral nas reuniões do CIF, promovendo a auscultação das pessoas atingidas e posterior registro e tratamento das manifestações apresentadas por pessoas atingidas nas reuniões ordinárias do CIF.

Em sequência, no relatório, abordaremos o esforço em acolher e tratar as manifestações recebidas pela Ouvidoria dentro do prazo legal e nos marcos da razoabilidade e respeito às 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 exequível e capaz de potencializar uma aprimorada compreensão das dinâmicas e demandas originadas nos territórios do rio Doce.

Relatório

Resultados

As principais atividades regulares desenvolvidas pela Ouvidoria no 2º trimestre de 2024 estão destacadas sinteticamente abaixo:

- Presença em reuniões descritas na Deliberação 126 em que se faz necessário a presença da Ouvidoria;
- Presença em reuniões descritas na Deliberação 779, registro e tratamento das manifestações apresentadas por pessoas atingidas nas reuniões ordinárias do CIF;
- Presença regular dos membros da Ouvidoria em todo o território atingido;
- 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;
- Participação do Ouvidor nas reuniões do Conselho Curador, CTPDCS, CIF e de Diretoria;
- Fortalecimento dos espaços e dos fluxos de comunicação com as Assessorias Técnicas Independentes e Comissões Locais;
- Aprimoramento do fluxo de tratamento de manifestações, com as áreas estratégicas e as mais demandadas, com a revisão e inclusão de pontos, monitoramento das reincidências e qualidade dos retornos;
- 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; pescadores profissionais e pescadores de fato; reassentamentos e casos envolvendo o município de Barra Longa.
- 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.

Presença no Território

O último trimestre se caracterizou por uma presença maciça da equipe da Ouvidoria Geral nos territórios atingidos. Assim, neste relatório iremos descrever de maneira mais focada o percorrido, contudo, destacando e reafirmando a intensidade da presença regular da equipe da Ouvidoria no território.

A Ouvidoria se mantém presente semanalmente nas instalações dos Reassentamentos coletivos – Bento Rodrigues e Paracatu - participando das reuniões institucionais a fim de tomar conhecimento das ações relacionadas às construções e entregas das casas, bem como, levar aos atores responsáveis os casos individuais que a Ouvidoria acompanha, solicitando apoio no tratamento das demandas, além de identificar, nessas interações, os principais temas que ainda aguardam deliberação e criação de políticas dentro da Fundação Renova, provocando a retomada dessas discussões.

Com a presença nos Reassentamentos coletivos, também é possível promover a escuta individual das pessoas atingidas que já foram reassentadas e retomaram os seus modos de vida dentro dos Reassentamentos coletivos. Além da proximidade com os atores dos reassentamentos, a Ouvidoria tem acompanhado presencialmente as reuniões de construção dos projetos das pessoas que estão em moradias temporárias aguardando para serem reassentadas, reuniões que, em sua maioria, acontecem na cidade de Mariana.



Reassentamento Coletivo de Paracatu

A Ouvidoria Geral está também presente nas tratativas do Reassentamento Familiar e da Moradia Temporária completando o conjunto dos processos que norteiam os reassentamentos em suas diversas modalidades. O intuito da Ouvidoria Geral, além de apoiar as tratativas diretas de entendimentos junto as pessoas atingidas, agregando redes de confiança e conversa direta com os atingidos, busca estimular perspectivas personalizadas e resolutas para o caso concreto. O destaque são os casos considerados de difícil solução, que é justamente onde a Ouvidoria Geral, em aliança com as equipes e coordenação da Fundação Renova, buscam os principais avanços. Com o incremento da participação da Ouvidoria Geral, torna-se mais viável perceber as demandas e delicadeza nos processos de moradia, as tratativas de reparos e o próprio movimento de ocupação do reassentamento tanto coletivo quanto familiar, e, por vezes, melhor direcionar e compreender as motivações das pessoas atingidas e das equipes da Fundação Renova.



Reassentamento Coletivo de Bento Rodrigues

A cidade de Barra Longa tem recebido atendimento prioritário nos últimos períodos pela Ouvidoria Geral, por reconhecer as características do impacto da lama direto na parte urbana da cidade, e sobretudo, pela insuficiente ação da Fundação Renova na realização da Reparação deste território.

Duas dezenas de casos individuais têm merecido uma atuação minuciosa da Ouvidoria Geral, em função das situações de vulnerabilidades, por erros da Fundação Renova ou a

interrupção ou mudanças das políticas. Os casos se concentram, em especial nas temáticas do Cadastro, Novel, PIM e AFE. Porém há questões de infra estrutura e uso sustentável da terra. Alguns casos de sucesso e outros ainda que se arrastam sem solução.

Na agenda coletiva, os já relatados casos das *casas do Parque* e *Imóveis Tombados* tiveram avanços e entendimentos possíveis, em discussões envolvendo os atingidos diretamente, seus representantes legais, o MPF e a Fundação Renova.

Um novo debate se coloca na agenda de Barra Longa, que começa em uma demanda de moradores da região da *Volta da Capela*, com a demanda por uma política de moradia adequada, que culminou, a partir da visita da presidência e da secretaria executiva do CIF, com dois casos individuais que retratam desafios coletivos em Barra Longa. Os casos envolvem processos indenizatórios, porém sobretudo de moradia. Ambas as agendas têm sido discutidas no âmbito da diretoria da Fundação Renova.



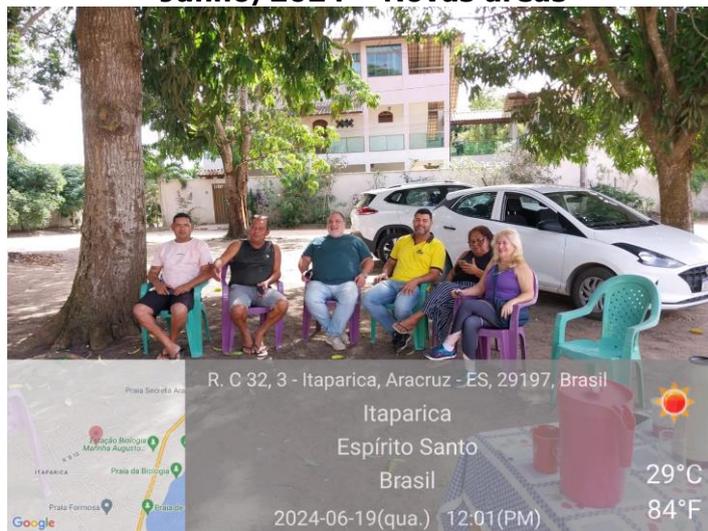
**Junho/2024 – Reunião
Imóveis Tombados de Barra Longa**

Ao longo deste trimestre, em consonância com a deliberação 779, foram realizadas três reuniões coletivas e presenciais, a fim de assegurar o adequado tratamento de algumas demandas apresentadas no CIF de abril e maio, sendo essas, uma visita em Barra Longa,

nas regiões abrangidas na deliberação 58 (novas áreas) e na comunidade do *córrego do café*, em Governador Valadares.



Junho/2024 – Novas áreas



Junho/2024 – Novas áreas



Junho/2024 - Córrego do Café

Merece destaque a visita as regiões das novas áreas. Durante uma semana a equipe da Ouvidoria Geral se distribuiu em reuniões territoriais desde Serra até Conceição da Barra. As reuniões foram priorizadas a partir das comissões de atingidos e dos integrantes que participam do CIF, além de outros nomes identificados pela equipe de diálogo da Fundação Renova. Ao longo desta semana, a equipe da Ouvidoria Geral também fez incursões em casos antigos registrados na Ouvidoria Geral.

Foram suscitadas muitas questões e dúvidas. Desde o processo de cadastro, as indenizações pendentes, questões afeitas a água e oportunidades econômicas. Merece destaque questões referentes a pesca e as comunidades tradicionais do norte do Espírito Santo. Temas com alto potencial conflitivo.



Aracruz (ES)

Manifestações das Pessoas Atingidas no CIF

Em atendimento à deliberação 779 a Ouvidoria – Geral da reparação esteve presente, registrando e tratando as manifestações apresentadas por pessoas atingidas nas reuniões ordinárias do CIF dos meses de abril, maio e junho.

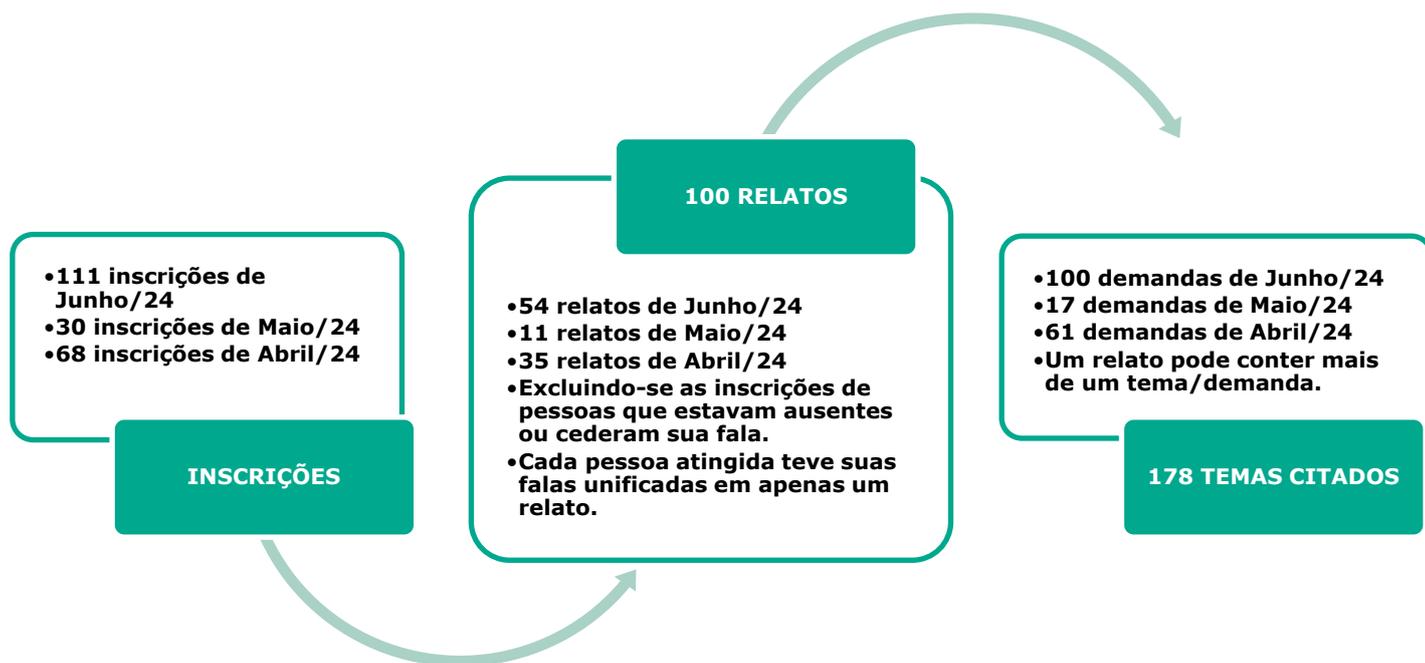


Figura 1: Panorama Manifestações CIF. Fonte: Fundação Renova (2024)
As citadas reuniões originaram 100 relatos, tratando de 178 temas/demandas diferentes.

TEMAS PRINCIPAIS							
Novas áreas – Sul da Foz - Deliberação 58	Quilombolas – Sapê do Norte	Operacionalização do TACGOV e Custeio	Novas áreas – Norte da Foz – Deliberação 767	Novas áreas – Sul da Bahia	Dependentes Fase 1	Abastecimento/Qualidade da Água	Cadastros Não Localizados

Figura 2: Principais Temas Manifestações CIF. Fonte: Fundação Renova (2024)

Dentre as temáticas mais questionadas pelas pessoas atingidas, destacam-se: o atendimento de novas áreas; o reconhecimento do Sul da Bahia enquanto território atingido e a operacionalização do TACGOV e custeio para pessoas atingidas.

Para tratamento das demandas apresentadas a Ouvidoria – Geral realizou reunião de alinhamento e tratamento com o CIF e Governança da Fundação Renova, encaminhou e tratou os casos junto aos programas e áreas técnicas. Os temas mais enfatizados nas falas das pessoas atingidas no CIF foram todos tratados e encaminhados, mas nem todos resolvidos. O destaque preocupante, neste período diz respeito as manifestações de pescadores da Bahia, pois há posições firmes contrárias a inclusão da região costeira da Bahia, e uma certa acolhida em estudos produzidos no próprio CIF. Este tema tem ainda um potencial conflitivo grande.

Dados do trimestre

No 2º Trimestre de 2024 a Ouvidoria Geral recebeu 948 manifestações. Destas, 865 referem-se a Reclamações em relação aos processos, prazos e qualidade de atendimento da Fundação. Temas relacionados a denúncias, detêm 47 manifestações no trimestre e outros temas 36.

No 2º trimestre de 2024, 3,48% das manifestações foram registradas de forma anônima e 93,14% identificadas, o remanescente de 3,38% das manifestações foram classificadas como restritas (quando 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.

Destaca-se que, majoritariamente, as reclamações são relacionadas aos processos e prazos da Fundação Renova. Em grande parte, são reclamações relacionadas aos programas de cadastro, auxílio financeiro e indenização, e de forma complementar ao Novo Sistema Indenizatório. Nesses casos, a Ouvidoria está trabalhando em conjunto com as áreas dos programas socioeconômicos na apuração, tratativa e resposta às reclamações de forma resolutiva.

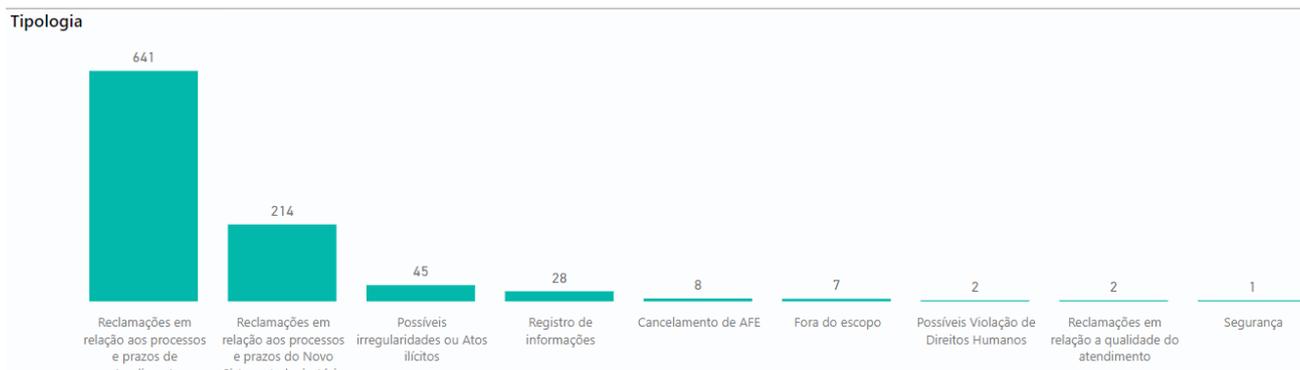


Figura 3 Tipologias das manifestações registradas no trimestre. Fonte: Fundação Renova (2024)

Destaca-se também que das manifestações registradas no 2º trimestre com localidades identificadas, o Território 3, possui o maior número de registros, seguido do Território 6. Em ambos os casos fortemente impulsionados pela atuação ativa das assessorias técnicas.

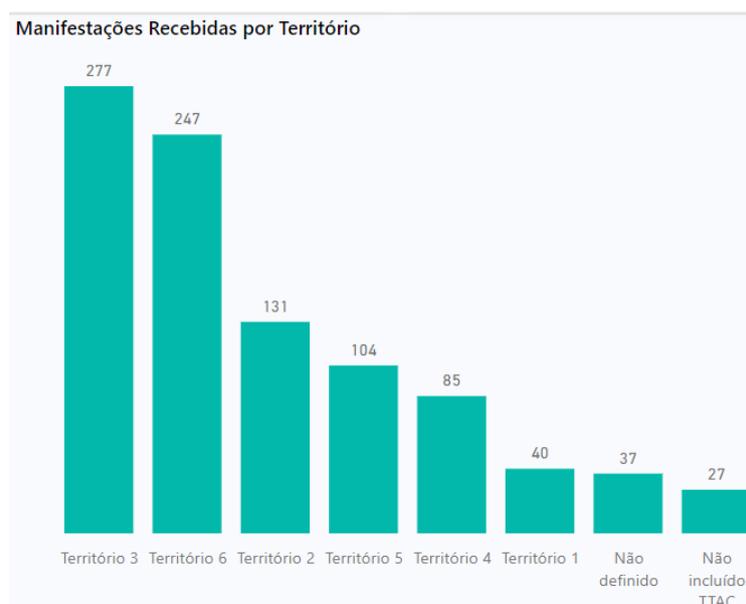


Figura 4: Manifestações registradas por território. Fonte: Fundação Renova (2024)

No acumulado histórico, foram finalizadas 20.794 manifestações, sendo 1.050 no segundo semestre de 2024. No fim de junho de 2024, 264 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração e tratamento em andamento junto aos programas e áreas técnicas. Sendo destas 86 fora do prazo legal de resposta.

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, que prevê 20 dias, conforme deliberação 105 e o prazo legal, conforme Lei 13.460, que prevê (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 1.050 manifestações sendo 901 (85,81%) dentro do prazo legal (30 dias + 30 dias). No ano de 2024, a proporção de respostas finalizadas no prazo legal é de 89,18%. Considerando o prazo de 20 dias foram 48,67% dentro do prazo no trimestre sendo o acumulado anual de 51,53%.

Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria

A Ouvidoria apresentou como média para disponibilização de respostas no 2º trimestre 42,54 dias corridos. No ano de 2024, a média de tempo de disponibilização de respostas foi de 35,06 dias corridos.

Avaliação do atendimento pela Ouvidoria

Quanto ao Indicador “Avaliação do atendimento pela Ouvidoria (i.26.c)” foi realizada a quinta rodada da pesquisa de satisfação, cujos resultados apontam que 48,91% dos respondentes estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria (muito bom e bom) – Em contraponto, 24,45% consideram o atendimento ruim, ou muito ruim, valor inferior ao da rodada de pesquisa anterior (22,9%).

Avaliação geral da Ouvidoria

Rodada	% Muito Bom	% Bom	% Regular	% Ruim	% Muito Ruim
Rodada 1	18,13	37,50	30,00	7,50	6,88
Rodada 2	18,75	36,88	30,00	7,50	6,88
Rodada 3	13,79	43,97	19,40	12,07	10,78
Rodada 4	19,49	39,41	22,46	8,47	10,17
Rodada 5	16,16	32,75	26,64	10,04	14,41
Total	17,11	38,25	25,07	9,34	10,23

Conclusão

Não há como negar ter se tratado de um período intenso e tenso. O trimestre foi marcado por reconfigurações da governança. Foram as reuniões do CIF em que a nova estrutura se configurou, a Renova mudou sua presidência, uma sequência de decisões judiciais alterou os rumos de alguns programas de sensível impacto para as pessoas atingidas, tal como aquela que confirma as deliberações do CIF como referenciais para a prática da Reparação, e em especial, o processo anunciado da Repactuação.

Neste contexto a reestruturação do CIF parece ser a estruturação mais consistente em direção aos pleitos das pessoas atingidas, pois não se referencia na Repactuação, ao contrário, visa a implementação da Reparação de maneira direta e sem interrupções, reforçando a as câmaras técnicas e as reuniões coletivas do CIF para a participação e presença das pessoas atingidas.

As demais arrumações institucionais guardam foco na Repactuação e na mudança de rumos da Reparação. As manifestações explícitas dos Governos estaduais, do sistema de Justiça e das empresas direcionam para esta solução. A Fundação Renova assume posição de neutralidade, terminando por corroborar esse caminho e, lamentavelmente, reforçar a desimportância sua existência.

A notória exclusão das pessoas atingidas deste espaço de discussão, além de repetir o erro anterior, onde os processos de governança foram definidos sem a participação dos principais interessados, corre o risco de novamente errar nas medidas, e esvaziar ainda mais o sentido de reparação. Nas escutas da Ouvidoria Geral, a opinião, das pessoas atingidas, é amplamente desfavorável a Repactuação, ao menos neste processo em curso.

Neste trimestre algumas iniciativas também foram positivamente avaliadas nas escutas realizadas pela Ouvidoria Geral. Merecem destaque ações de apoio a recuperação do comercio, do reflorestamento das margens do rio, o programa de recuperação de nascentes, as agendas produtivas e os editais do doce. Estes programas conseguem avançar e tem resultados bastante expressivos nos territórios implementados.

A discussão da pesca e da qualidade da água são temas de crescente preocupação nos

territórios, bastante influenciado pelas *novas áreas*, e que vem aumentando a demanda na Ouvidoria Geral.

Que venha o próximo trimestre com respostas melhores e bons entendimentos.

Junho, 2024

Pedro Strozenberg
Ouvidor Geral