



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

4º trimestre 2022



FUNDAÇÃO
renova

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
RELATÓRIO	7
RESULTADOS	7
1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	8
2 ATIVIDADES TERRITORIAIS.....	11
3 ESTRATÉGIAS DE APROXIMAÇÃO COM AS PESSOAS E TERRITÓRIOS ATINGIDOS	13
4 LAVADEIRAS E PESCADORES	16
5 DADOS DO TRIMESTRE.....	17
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22

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 prevista a realização de uma chamada pública, em caráter nacional, para a escolha da próxima Ouvidoria ou próximo Ouvidor da Reparação.

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).*



Foto ouvidoria – tumiritinga/jan2023

Notas introdutórias ao presente relatório

O Relatório Trimestral de Atividades traz o andamento e os resultados alcançados pelas ações da Ouvidoria da Fundação Renova no período de **outubro, novembro e dezembro** 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 qualitativos da segunda “Pesquisa de Satisfação” em relação à Ouvidoria Geral da Fundação Renova. No seguimento qualitativo, optou-se por entrevistar as pessoas atingidas que de alguma

forma atuaram nas Comissões, considerando aqui tanto as Comissões de Atingidos formais e instituídas pelo TTAC como as informais. Para o relatório em comento iremos nos ater, inicialmente, aos dados levantados pela parte quantitativa.

Em um segundo momento, discutiremos o movimento de retorno mais intenso aos territórios, seja ele a partir das pesquisas ou das visitas em campo, situação que vem sendo consolidada conforme as medidas sanitárias se tornam mais flexíveis, favorecendo a criação de vínculos com atingidos (as), permitindo que a Ouvidoria se fortaleça como um canal de escuta ativo que propaga as demandas existentes nos territórios e, ainda, consiga identificar possíveis gargalos na execução das suas atividades.

Em sequência, discutiremos a necessidade de construção de soluções integradas, revisitando iniciativas e práticas indenizatórias, buscando assegurar as especificidades e lacunas históricas.

Após, trataremos da pesquisa “Lavadeiras e Pescadores: uma história contada às margens do rio Doce”. Um estudo que aborda, a partir do olhar de algumas pessoas atingidas que foram entrevistadas no final de 2022, a construção dessas duas atividades (pesca e lavação) e sua conexão com o rio Doce e sua ancestralidade.

No quinto e último bloco, o esforço em acolher e tratar as manifestações recebidas pela Ouvidoria dentro do prazo legal e nos marcos da razoabilidade e o respeito às pessoas atingidas ganham novamente destaque.

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.

A escolha dos temas não é esgotante dos temas tratados na reparação e nem mesmo da Ouvidoria, mas funcionam como um registro presente e histórico de algumas destas ações no período abrangente do relatório. Muitos temas deixarão de ser deliberadamente abordados, para que não se torne um documento demasiadamente extensivo ou cansativo. Trata-se mesmo de um registro empreendida no curso do último trimestre de 2022.

Relatório

Resultados

As principais atividades regulares desenvolvidas pela Ouvidoria no 4º trimestre de 2022 estão destacadas sinteticamente abaixo:

- Presença em reuniões descritas na deliberação 126 em que se faz necessária 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 à 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 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 à 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.

1 Pesquisa de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria

A pesquisa de satisfação envolve a realização semestral de levantamentos quantitativos e qualitativos, buscando combinar uma análise abrangente da percepção em relação à Ouvidoria e a atenção aos diferentes perfis e demandas dos usuários dos diversos territórios.

Na pesquisa qualitativa, desse semestre, foi opção da Ouvidoria, abordar um tema específico: o funcionamento das formas de organização da representação dos atingidos no processo de reparação. No momento de realização da pesquisa anunciava-se a perspectiva de implantação das Assessorias Técnicas Independentes para apoiar a representação dos atingidos no Sistema de Governança da Reparação.

Em consonância com o momento e com a importância do diálogo com os representantes dos atingidos para o trabalho da ouvidoria, foi realizado um levantamento panorâmico das Comissões de Atingidos presentes no território. Buscou-se compreender as trajetórias de organização da representação dos atingidos, o processo de organização das comissões, suas atividades e demandas, sua visão sobre o processo de reparação, seu papel dentro dele, sua visão sobre o relacionamento com a Ouvidoria, entre outros temas.

A interlocução com os atingidos é tida como central para a Ouvidoria Geral da Fundação Renova, seja no atendimento a casos individuais ou no tratamento de questões coletivas.

Além dos canais de acesso à Ouvidoria, ela realiza atendimento a demandas no território, nas quais debate e aprofunda casos de maior complexidade, responde a casos específicos e mantém a interlocução com lideranças e grupos organizados localmente. O diálogo com as lideranças locais é especialmente importante para a Ouvidoria e para o processo de reparação como um todo já que estas exercem um papel de mediação entre a sociedade local e as instâncias institucionais envolvidas no processo de reparação, sendo um elo na tradução das informações sobre o processo, pela formulação dos problemas e demandas como questões coletivas.

Reconhecendo a relevância dos grupos organizados e lideranças locais a Ouvidoria propôs como objeto desta escuta as comissões de atingidos, em busca de tatear suas diferentes origens, representações e dinâmicas de funcionamentos, e, naturalmente, compreender como tem se dado a relação da Ouvidoria com essas instâncias de representação popular.

Ao longo do processo de reparação, a população das áreas atingidas criou distintas formas de organização para defender seus interesses e se fazer representar publicamente. Além da diversidade de problemas e questões de cada localidade e da pluralidade de formas de organização social existente entre localidades, a organização da representação formal dos atingidos teve também de se adaptar às mudanças nos espaços institucionais para sua incidência no processo de reparação. Trata-se de uma trajetória complexa, que resultou, num conjunto razoavelmente heterogêneo de atores sociais e formas de organização atuando como “representantes da população”, mas sem contar com um sistema de governança plenamente estruturado, o que criou limites para sua própria atuação.

No momento de realização da pesquisa de campo, vivia-se a expectativa pela implementação dos mecanismos de apoio à representação da população atingida previstos no TAC-Gov que ainda não tinham sido implementados, notadamente através da contratação efetiva das ATIs. A forma de implementação das ATIs e os novos arranjos da representação dos atingidos no processo de reparação eram objeto de intenso debate entre lideranças e organizações locais. Por isso, no âmbito da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria, buscou-se desenvolver um levantamento panorâmico das Comissões de Atingidos presentes no território, englobando os dois tipos de comissões formalmente estabelecidos, “Comissões Locais” e “Comissões Municipais”, e dialogar com lideranças locais envolvidas no processo de reparação. Na pesquisa de campo foram entrevistados representantes de tais comissões em 18 municípios, nas regiões da Calha, Médio, Baixo e Foz do Rio Doce⁸, além de outras lideranças locais identificadas com apoio das equipes de Diálogo da Fundação. No levantamento foram realizadas 38 entrevistas com o total de 54 pessoas, membros de comissões “municipais” e “locais”, além de representantes de associações e organizações envolvidas no processo de reparação.

⁸ Como a Região de Mariana e Alto Rio Doce tinham sido objeto de rodada de pesquisa anterior e há a particularidade de, nessa área, as comissões de atingido já contarem com a Assessoria Técnica Independente, esta porção do território não foi incluída na pesquisa.

Nas entrevistas foram abordadas as trajetórias de organização da representação dos atingidos, o modo de organização das comissões, suas atividades e demandas, sua visão sobre o processo de reparação, seu papel dentro dele, sua visão sobre o relacionamento com a Ouvidoria entre outros temas. Apesar da diversidade das pessoas entrevistadas (algumas muito engajadas no processo de reparação, outras com atuação estritamente local), dos diferentes posicionamentos políticos em relação ao processo de Reparação e da multiplicidade de perfis sociais e econômicos, há dezenas de elementos em comum na sua visão sobre processo.

A forma como a Ouvidoria é vista pelas lideranças e membros de comissões com quem conversamos parece revelar alguns pontos importantes, apontando dificuldades e possibilidades nas formas de participação dos atingidos no processo de reparação.

As falas a respeito da relação com a ouvidoria seguem uma enorme regularidade, permitindo ver a estrutura dos argumentos postos em questão. Essa resposta tem três etapas. Quase invariavelmente as falas começam com um elogio ao atendimento prestado pela Ouvidoria, à abertura para o diálogo, especialmente com a atuação em campo, destacando a simpatia do ouvidor e a atenção da sua equipe.

O elogio é quase sempre seguido de uma objeção, marcando o contraste: 'a ouvidoria é ótima, **mas** resolve muito pouca coisa'. Quando apresentam casos os quais gostariam que a ouvidoria solucionasse, fica claro que sua expectativa, de fato, é que **a ouvidoria funcione como instância de recurso** aos processos encaminhados tanto à Fundação Renova quanto àqueles que não tiveram solução por via judicial.

Não à toa, a fala articula o elogio à recepção da demanda e a frustração com o fato desta não ser atendida. É evidente que todos querem que suas demandas sejam atendidas, mas, fica claro que quando buscam dialogar com a Ouvidoria, as lideranças também querem ser ouvidas, querem poder argumentar, colocar seus pontos de vista e receber respostas e explicações pelas decisões tomadas. Para alguém que age como representante de coletivo, a capacidade de dar resposta e explicar as decisões tomadas é fundamental.

Nesse sentido, a Ouvidoria pode ajudar a esclarecer esses pontos de tensão permitindo aos seus interlocutores compreender o conjunto do processo de reparação. Se não pode ser instância de recurso, pode ajudar a ver quais são os recursos possíveis, como determinado grupo pode se posicionar dentro do sistema Renova e do sistema de justiça. Igualmente, se não é possível apresentar uma lógica uniforme para as decisões tomadas ao longo do processo de reparação, a Ouvidoria pode dar inteligibilidade às diferentes decisões tomadas ao longo do processo de reparação, explicitando que esse é um processo fragmentário e ajudando os atores a se localizar em relação a isso.

Ao mesmo tempo, a Ouvidoria pode desempenhar um papel importante ao apoiar o trabalho das lideranças, contribuindo para a construção de um ambiente transparente e democrático. Concretamente, a Ouvidoria é capaz de buscar informações sobre questões e processos colocados por elas, ajudando a compreender regras e a se localizar no amplo conjunto de atores, espaços institucionais e dinâmicas relacionados à reparação. Dessa forma, a relação com as lideranças locais pode ser um importante caminho para que a Ouvidoria atue de maneira mais efetiva, garantindo transparência e acesso a direitos, mas, para que isso aconteça, é preciso que a ouvidoria se relacione com um espectro amplo de representantes ou lideranças, garantindo a possibilidade de acesso dos diferentes grupos da população.

2 Atividades territoriais

Diretamente relacionado aos resultados apresentados pela Pesquisa de Satisfação, que nos direcionou para o aprimoramento dos meios de comunicação e celeridade nas respostas, uma das estratégias adotadas pela equipe da Ouvidoria para estreitar os laços com as pessoas atingidas e aprimorar o nosso atendimento consiste na intensificação da nossa presença nos territórios, alinhada aos temas de maior incidência no período. Assim, nesse quadrimestre articulamos discussões de caso com as equipes do Diálogo Social, Fraude, PG 40, PG 25 e PG 17 para compreensão de cenários, atendimentos individualizados e potencialização de acesso à Ouvidoria.



Foto Ouvidoria: Reflorestamento, Colatina, jan 2023

O esforço em visitar os produtores rurais merece destaque. A escolha por essa categoria tampouco foi aleatória. Diz da nossa percepção de que no momento o tema tem ganhado espaço a partir das investidas do PIM para a concretização de atendimentos. Nesse sentido, fizemos um levantamento dos casos que estavam sob nosso acompanhamento, de quem ainda possuía laudo valorado, encontrava-se na lista do PIM, porém, não havia recebido indenização ou proposta que fosse validada/aceita. A partir desse levantamento e auxiliados também pela assessoria técnica da Rosa Fortini, fizemos diversas visitas na região do Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado, Chopotó e nas regiões da Calha e do Médio, muitas delas acompanhados pelas equipes do PG 17 e Diálogo Social. Como desdobramento desses encontros, conseguimos identificar casos que estavam listados erroneamente como contra escopo, além de manifestantes que não haviam recebido a carta convite do PIM, mas demonstraram interesse em continuar no processo.

Assim como o tema dos produtores rurais chamou nossa atenção, a análise dos casos envolvendo Fraude também ganhou destaque no período, especialmente frente aos casos que foram paralisados em fase de homologação de acordo, o que gerou a abertura de muitos protocolos junto à Ouvidoria. Devido à sensibilidade dessas manifestações, discutimos as denúncias com a equipe de Fraude, que de forma muito solícita, nos transmitiu os gargalos

encontrados em cada um deles. Como retorno, a Ouvidoria foi a campo esclarecer o acontecido, possibilitando, assim, a compreensão do que estava sendo questionado.

3 Estratégias de aproximação com as pessoas e territórios atingidos

O ano de 2022 foi um tempo de definições e finalizações no qual a Fundação Renova enfrentou o desafio de definir modelos mais concretos e simplificados, capazes de dar respostas efetivas às demandas das comunidades atingidas e que permitam avançar, seja na execução da Fundação ou em novo formato, nas agendas social- econômica – ambiental.



Vale destacar os significativos esforços de adaptação da Fundação Renova ao cenário atual. A Fundação tem tomado decisões estratégicas e relevantes em direção à revisão de suas políticas e práticas, mostrando uma sensibilidade importante e uma escuta ativa das pessoas e territórios atingidos.

Nessa agenda, a Fundação Renova tem atuado na construção de soluções integradas: revisitando iniciativas e práticas indenizatórias; buscando assegurar as especificidades e lacunas históricas; discutindo e dando encaminhamentos para casos excepcionais; garantindo maior presença e influência das equipes em contato direto com as comunidades atingidas na definição das políticas, o que tem gerado discussões importantes.

Além da reconexão com o senso de Reparação, o exercício de revisão das práticas possibilita um novo olhar das diferentes áreas, demandando o envolvimento de diretorias e do próprio departamento jurídico. E, diferentemente das imposições de “fora para dentro”, estas decisões internas permitem moldarmos sua implementação e comunicação com maior autonomia e centralidade nos propósitos originários da Fundação Renova.

A Reparação do maior desastre ambiental do planeta exige complexidades e tratamentos respeitosos, individualizados e substanciosos. As perdas emocionais, históricas e sentimentais não podem ser reparadas sem uma política humanizada, participativa e afetuosa, na qual os montantes de recursos aplicados é parte, mas não o todo desta estória. As demandas em uma Reparação se renovam e diversificam, por isso requerem escutas interessadas, continuadas e qualificadas para o caso concreto e a multiplicidade de cenários.

Levar a sério o respeito aos direitos humanos na resposta em um caso de desastre significa: (i) considerar os direitos humanos assegurados na Carta Internacional de Direitos Humanos e em outros instrumentos internacionais relativamente à resposta em caso de desastre, bem como na Constituição Federal e legislação nacional como ponto de partida para todas as ações adotadas nas diferentes fases do ciclo do desastre; (ii) adotar processos e mecanismos transparentes, participativos e legítimos voltados a prevenir riscos a direitos, remediar impactos adversos e reparar danos.

Desses pontos, reconhece-se a necessidade de se garantir que a voz e as expectativas das comunidades atingidas tenham capacidade de influenciar diretamente a execução do processo reparatório. O que, em sua dimensão pragmática, inclui a participação dos afetados nos procedimentos cognitivos (de fato e de direito) inerentes aos atos de

criação e aplicação de medidas, programas e procedimentos que objetivem a reparação dos direitos humanos violados, tanto de iniciativa privada, quanto de iniciativa pública e jurisdicional.

É neste sentido que verificamos que os direitos humanos são construídos e efetivados a partir de processos de luta e participação, a objetivar o alcance de um patamar de realização dos ideais de liberdade, igualdade e fraternidade. Isso porque, a participação da sociedade é imprescindível na discussão, construção e reconstrução da realidade.

Apesar desses esforços, é importante esclarecer que a consulta e o diálogo com atingidos e a identificação de suas expectativas e necessidades em relação à reconstrução do território, suas principais reclamações/demandas, bem como sua percepção sobre o direito e o que é “justo”, é uma tarefa necessária e deve ser realizada de forma constante.



4 Lavadeiras e Pescadores



foto ouvidoria: Rio Doce, novembro 2023

A Ouvidoria Geral da Fundação Renova tem se debruçado ao longo desse período em diversas frentes de trabalho com o objetivo de compreender a sua relação com as pessoas atingidas, buscando ir além da comunicação por intermédio dos canais tradicionais de acesso. Nesse sentido, tem potencializado o aprimoramento de pesquisas que possam dar visibilidade a grupos afetados pelo rompimento da Barragem de Fundão. Os estudos não só permitem o aprofundamento nos casos em que a Ouvidoria está envolvida, como também garantem o diálogo com lideranças e grupos organizados localmente para abordar questões coletivas.

Dentro desse prisma, a pesquisa “Lavadeiras e Pescadores: uma história contada às margens do rio Doce” buscou retratar parte da história de dois grupos: mulheres lavadeiras e homens/mulheres pescadores. Trata-se de um recorte que passa pela discussão de gênero, mas mantém o seu foco na construção dessas duas profissões atreladas ao rio Doce, trazendo especificidades tão inspiradoras quanto estimulantes de cada um desses grupos a partir de um resgate histórico, marcado em seu percurso pelo rompimento da barragem e pela sua atual conjuntura sete anos após as investidas da RENOVA no processo de reparação

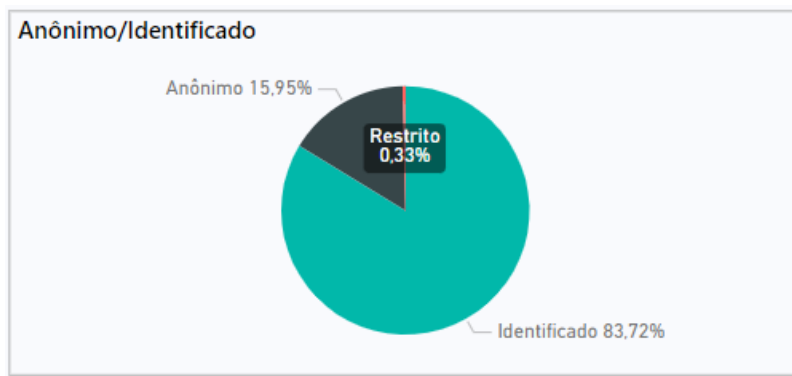
Buscando destacar a voz e vida das pessoas atingidas pela tragédia, em grande parte desconhecidas e dispersas pelo conjunto do território, esse estudo teve por finalidade trazer parte dessas histórias pessoais, narradas por uma dupla de pesquisadores independentes contratados para entrevistar alguns pescadores e lavadeiras que moraram ao longo do território de Minas Gerais e trabalharam no rio Doce. A pesquisa, que está em fase de finalização, apresenta um breve percurso sobre a história dessas profissões no Brasil, mas, especialmente, concentrou-se em relatar a história dessas pessoas, como suas vidas aconteciam antes da calamidade de 2015 e suas expectativas de reconexão com o rio Doce, com tanto tempo percorrido. No campo da pesquisa foram entrevistadas nove pessoas que puderam trazer um pouco sobre os desafios da reparação, a trajetória desses homens e mulheres, resgatando suas ancestralidades, principais práticas realizadas, histórias, lendas, a identificação de sua cultura, refletindo, ainda, sobre em que medida a Ouvidoria tem conseguido dar voz para essas categorias.

5 Dados do trimestre

No 4º Trimestre de 2022 a Ouvidoria Geral recebeu 608 manifestações. Destas, 423 referem-se a Reclamações em relação aos processos, prazos e qualidade de atendimento da Fundação. Temas relacionados a denúncias detêm 90 manifestações no trimestre; outros temas, 95.

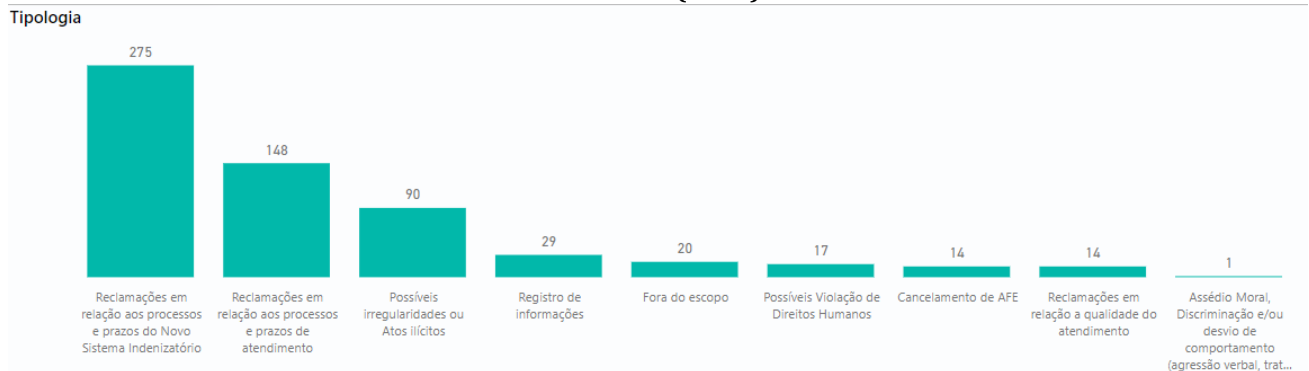
No 4º trimestre de 2022, 15,95% das manifestações foram registradas de forma anônima e 83,72% identificadas, o remanescente de 0,33% das manifestações foram classificadas como restritas. Nesse caso, o manifestante optou por não se identificar, mas deixou um meio de contato. De toda forma, destaca-se a importância da possibilidade do anonimato e reserva de identidade como premissas para a atuação da Ouvidoria.

Figura 1 Manifestações Identificadas x Anônimas. Fonte: Fundação Renova (2022)



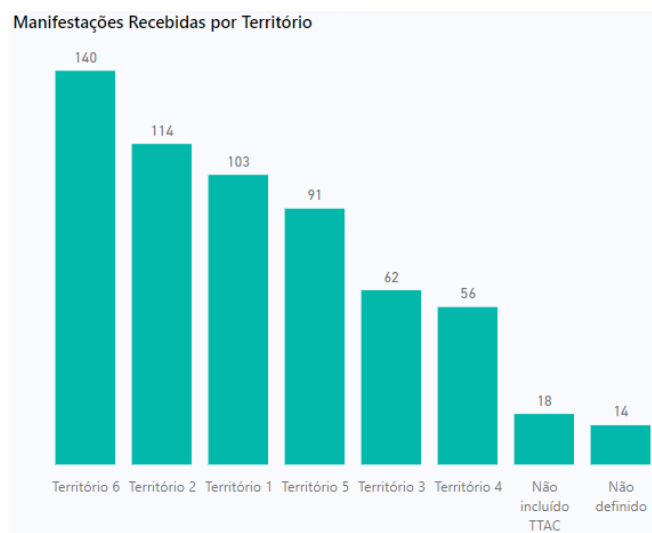
Destaca-se que, majoritariamente, as reclamações são relacionadas aos processos e prazos da Fundação Renova. Em grande parte, são reclamações relacionadas ao Novo Sistema Indenizatório, e de forma complementar dos programas de cadastro, auxílio financeiro e indenização. Nesses casos, a Ouvidoria está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

Figura 2 Tipologias das manifestações registradas no trimestre. Fonte: Fundação Renova (2022)



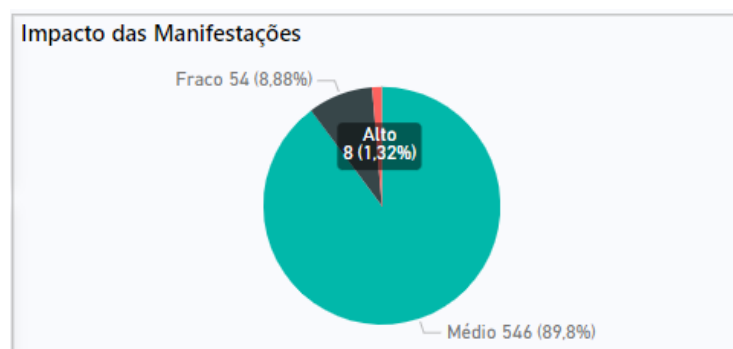
Destaca-se também que das manifestações registradas no 4º trimestre com localidades identificadas, o Território 6⁹ possui o maior número de registros, seguido do Território 2. Em ambos os casos fortemente impulsionados pela atuação ativa das assessorias técnicas.

Figura 3 Manifestações registradas por território. Fonte: Fundação Renova (2022)



Em relação a criticidade das manifestações recebidas, que levam em consideração critérios relacionados à gravidade do caso relatado, no 4º trimestre de 2022, 1,32% manifestações registradas foram classificadas como de alta criticidade e a grande maioria, 89,8% como de média criticidade.

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



⁹ 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.

No acumulado histórico, foram finalizadas 15.801 manifestações, sendo 613 no quarto trimestre de 2022. Ao final deste trimestre de 2022, 146 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração e tratamento em andamento junto aos programas e áreas técnicas. Sendo destas 45 fora do prazo legal de resposta.



foto Ouvidoria: Tumiritinga, janeiro 2023

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 4º Trimestre 613 manifestações sendo 87,43% dentro do prazo legal (30 dias + 30 dias). No ano de 2022, a proporção de respostas finalizadas no prazo legal é de 80,11%. Considerando o prazo de 20 dias foram 58,73% dentro do prazo sendo o acumulado anual de 42,44%.

Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria

A Ouvidoria apresentou como média para disponibilização de respostas em outubro 28,35 dias; em novembro, 24,19; e em dezembro, 29,64 dias. No ano de 2022, a média de tempo de disponibilização de respostas foi de 44,84 dias corridos.

Avaliação do atendimento pela Ouvidoria

Quanto ao Indicador "Avaliação do atendimento pela Ouvidoria (i.26.c)" foi realizada a segunda pesquisa, cujos resultados apontam que 52,3% dos respondentes estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria (muito bom e bom), em contraponto 20,4% consideram o atendimento ruim, ou muito ruim.

6. De maneira geral, o Sr.(a) avalia que o atendimento da Ouvidoria foi:	Frequência	Porcentagem
Muito bom	23	15,6
Bom	54	36,7
Regular	40	27,2
Ruim	15	10,2
Muito ruim	15	10,2
Total	147	100



Foto ouvidoria: MPMG, outubro, 2022.

Considerações Finais

O ano de 2022 foi um período intenso para a Reparação da Bacia do rio Doce, seja pela aceleração dos seus feitos, seja pelo não feito, no tocante a repactuação.

Alguns temas conseguiram ter impulsos importantes, como no programa do reflorestamento, que pode ser considerando um dos mais belos e fundamentais programas da Reparação; a aceleração notória das obras de infraestrutura, desde a adutora de Governador Valadares, o Parque de Exposição de Barra Longa, as casas de Bento e Paracatu, entre outros temas. Também vale registrar o debate sobre o rejeito, suas possibilidades e desafios, e o monitoramento da água. As inúmeras iniciativas de editais (edital doce 2022), torneio de pesca esportiva, ações de empregabilidade local, de geração de renda, entre muitas práticas espalhadas pelo território.

Mas talvez a mais inovadora tenha sido a organização e priorização dos pagamentos do PIM para produtores rurais e comerciantes que estavam pendentes, por meio dos quais algumas centenas de pequenos produtores puderam ter acesso a esperada e devida indenização.

Em contrapartida, o ano de 2022 finda com muitas interrogações e receios. As chuvas do verão ainda não deixaram marcas tão duras quanto em anos anteriores; as respostas aos equipamentos previstos no apoio agrícola não andaram como deveriam; os pescadores profissionais acumulam incertezas e frustrações; e ainda são limitadas as informações e interações com o conjunto do território do rio Doce por parte da Fundação Renova.

O trimestre também termina com importantes decisões judiciais tomadas. A definição de volta dos AFE's e o pagamento da devolutiva do valor advocatício inserem mais recursos no território e diretamente às pessoas atingidas, mas não oferecem a tranquilidade e estabilidade tão almejadas.

Assim, em alguma medida, o trimestre termina no ritmo do ano, ou seja, com muitas obras, com entregas e com um sentimento ainda de muito por fazer.

E, neste sentido, os meses finais de 2022 ainda guardaram alguma esperança de implementar a repactuação nos moldes discutidos ao longo do ano, ignorando a mudança da conjuntura política e institucional do país, que irá afetar sobremaneira a governança do rio Doce e, muito possivelmente, irá catapultar um novo formato e prioridades para a necessária repactuação da Reparação da Barragem do Fundão. O modelo atual tem importantes elementos a se aproveitar, mas há muito por rever, e há tanto que é necessário repactuar.

Para além disso, um ano que se inicia e faz renovar as esperanças e o compromisso desta Ouvidoria Geral com as pessoas atingidas e com a Reparação.

Jan/2023



Foto Ouvidoria: Barra Longa, dez 2022