



Definição do Programa

**PG-035-PROGRAMA DE INFORMAÇÃO PARA POPULAÇÃO –
CENTRO DE INFORMAÇÃO TÉCNICA**



FUNDAÇÃO
renova

Outubro/2017

CONTROLE DE MUDANÇAS DO PROGRAMA

Data	Id	Resumo da mudança
31/10/2017	00	Emissão inicial.

SUMÁRIO

1	Sumário Executivo	1
2	Objetivo	3
3	Glossário	3
4	Metodologia utilizada	3
5	Declaração do programa	4
	5.1 Objetivos, diretrizes, premissas e restrições	4
	5.2 Ações realizadas e em andamento	6
	5.3 Mobilização do conhecimento e identificação das soluções.....	6
	5.4 Histórico de engajamento dos stakeholders.....	8
	5.5 Estratégia de engajamento dos stakeholders.....	8
	5.6 Interface com outros Programas	9
	5.7 Projetos e processos do programa	9
6	Planejamento consolidado do programa	12
	6.1 Custo do programa (R\$ milhão).....	12
	6.2 Cronograma do programa	12
7	Plano de resultados.....	13
	7.1 Indicadores do Programa	13
	7.2 Fichas dos indicadores.....	14
8	Referências Bibliográficas	16
9	Anexo.....	17

1 Sumário Executivo

Este documento tem como finalidade formalizar as entregas da fase de definição do Programa de Informação para População do Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC cláusula 174 – Anexo II) - Inserido na Seção V: Educação, Comunicação e Informação – Subseção V.2.

O programa tem como objetivo implantar um centro de informações técnicas da Área Ambiental 1 em Mariana, bem como, uma base física regional em Minas Gerais na cidade de Governador Valadares e uma no Espírito Santo com o local em fase de definição, permanentemente interligadas ao centro de informações técnicas. Essas estruturas, são destinadas a comunicar e informar a população quanto aos aspectos ambientais relativas a essa área.

O centro e as bases físicas foram implantados em 2016, e para aprimoramento das estruturas, foram definidos 01 processo e 01 projeto que devem ser implementados na execução do programa, para a entrega dos produtos e resultados esperados. Nas tabelas abaixo estão descritos seus objetivos, custos e tempo estimado de duração.

TÍTULO	OBJETIVO
Projeto de Adequação de Centro de Informações da Área Ambiental 1 em Mariana (MG), Governador Valadares (MG) e Linhares (ES)	Estruturar e definir as diretrizes e a metodologia de informação, bem como, realizar a adequação dos Centros de Informações para a População em um programa estruturado.
Processo de comunicação, interação e engajamento com as comunidades	Alimentar / renovar os espaços com informações atualizadas sobre os programas e projetos em desenvolvimento pela Renova, bem como promover a interação e engajamento das comunidades com o espaço

Tabela 1: Projetos e Processos do Programa

O custo no Ciclo Orçamentário de 2018 do Programa é de R\$14,8 milhões (valor a ser aprovado pelo Conselho Curador da Fundação Renova), sendo integralmente de

natureza compensatória. Como o projeto de adequação dos centros de informação encontra-se em fase de elaboração, este valor pode ser alterado.

PROJETO/PROCESSO	CUSTO MR\$	2017	2018	2019	2020	2021 a 2026
Adequação de Centro de Informações da Área Ambiental 1 em Mariana (MG), Governador Valadares (MG) e Linhares (ES)	4,5	Agosto	Agosto			
Processo de comunicação, interação e engajamento com as comunidades	10,3	Janeiro				Dezembro

Tabela 2: Cronograma de execução e custos do programa

Para avaliação dos resultados do programa e assegurar que os objetivos foram alcançados foi definido os indicadores abaixo:

INDICADOR	UNIDADE	FREQUÊNCIA	META
Pesquisa de Satisfação dos Centros de Informações	%	Mensal	80%
Pesquisa de Percepção com as comunidades envolvidas	%	Bienal	80%

Tabela 3: Indicador do Programa

O programa poderá ser considerado encerrado após o cumprimento do prazo estabelecido pelo TTAC – 10 anos de funcionamento (2026).

2 Objetivo

Este documento tem como finalidade formalizar as entregas da fase de definição do Programa de Informação para a População do Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC), firmado em 2 de março de 2016, no âmbito do Processo nº 0069758-61.2015.4.01.3400, em trâmite perante a 12ª Vara Federal da Seção Judiciária de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, de forma a explicitar seus objetivos, escopo e resultados esperados. Além disto, são descritos os indicadores de resultado e os critérios para encerramento do programa.

3 Glossário

- CIF – Comitê Interfederativo.
- CT – Câmara Técnica
- TTAC – Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta
- CIA - Centros de Informação e Atendimento
- SGS – Sistema de Gestão de Stakeholders
- CRM - "Customer Relationship Management" (Gestão de Relacionamento com o Cliente).

4 Metodologia utilizada

A figura abaixo demonstra a abordagem metodológica utilizada no desenvolvimento dos programas que estão sob responsabilidade da Fundação Renova (Fundação).



A etapa de identificação do programa é fundamental para garantir que todas as questões relevantes necessárias para a definição do escopo e dos resultados esperados estejam claramente explicitadas entre a Fundação e as partes interessadas (representadas para este fim pelo CIF - Comitê Interfederativo e respectivas CT's - Câmaras Técnicas. A formalização e registro destas definições servirão como base para que os programas sejam dados por encerrados após o término de sua execução.

5 Declaração do programa

5.1 Objetivos, diretrizes, premissas e restrições

Objetivos

O programa tem como objetivo implantar um Centro de Informações Técnicas da Área Ambiental 1 em Mariana, bem como, uma base física regional em Minas Gerais na cidade de Governador Valadares e uma no Espírito Santo com o local em fase de definição, permanentemente interligadas ao centro de informações técnicas. Essas estruturas, são destinadas a comunicar e informar a população quanto aos aspectos ambientais relativas a essa área, conforme cláusula 174 (Anexo II) do Termo de Transação e Ajustamento de Conduta.

Objetivos Específicos

- Dar transparência, proporcionar a socialização e esclarecer dúvidas sobre as ações que estão em andamento e que serão realizadas pela Fundação Renova;
- Implantar espaços com o intuito de potencializar a capacidade de comunicação ampliando o imaginário do visitante;
- Dialogar com as temáticas que envolvem o rompimento, a história da comunidade e do lugar – refletindo sobre o encontro do homem com a cidade, com o meio ambiente e com seu poder de transformar o futuro a partir de suas próprias ações;

- Funcionar como centro de informação e acolhimento;
- Realizar capacitações, palestras, cursos, reuniões, mesas diálogos, ações culturais e projeções de filmes nos espaços.

Diretrizes

- O Centro de Informações Técnicas, devem ter espaços lúdicos, didáticos, interativos, agradáveis, pedagógicos e convidativos;

Requisitos

- O Centro da área ambiental 1 concentrará informações ambientais relativas a esta área.
- Os Centros e as bases de informações devem ser implantados até o último dia útil de dezembro de 2016.
- Os Centros deverão ser mantidos pelo prazo de 10 (dez) anos, a contar da assinatura do TTAC.

Restrições

- As outras duas bases não podem ser implementadas em municípios coincidentes com o Centro de Informação Técnica.

Premissas

- O orçamento do programa tem como base os custos das ações que a Samarco adotou inicialmente no regime emergencial, desde a data do evento, bem como, as estimativas de custos para adequação dos 3 centros de apoio que tiveram como base o projeto conceitual preliminar, e as estimativas para execução do programa no período de 10 anos. Desta forma, poderão haver alterações nos valores inicialmente estimados a medida que o projeto for detalhado;

- Considera-se que os demais programas alimentem os Centros de Informações Técnicas com dados atualizados;
- Considera-se que ao longo da implantação/manutenção do Programa, haverá envolvimento da comunidade e entidades afins, de forma a construir a ideia de pertencimento e apropriação do espaço;

5.2 Ações realizadas e em andamento

Ações realizadas

Atualmente o Programa de Informação Técnica divide os mesmos espaços dos Centros de Informação e Atendimento (CIAs) - parte integrante do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, hoje instalados em 3 bases físicas regionais nas cidades de Mariana, Governador Valadares e Linhares.

Ações em andamento

Elaboração do escopo técnico (concepção) e proposta pedagógica para as adequações do Centro de Informação de Mariana e da base em Governador Valadares pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), bem como para o Espírito Santo buscando parcerias com as Universidades do Espírito Santo.

5.3 Mobilização do conhecimento e identificação das soluções

Como apresentado no item 5.2 deste documento, os Centros de Informação Técnica ocupam os mesmos espaços dos Centros de Informação e Atendimento (CIAs). Estes locais foram definidos em conjunto com a equipe de Diálogo da Fundação Renova um espaço presencial para que a comunidade possa ter acesso às informações e tirar dúvidas sobre assuntos relacionados à Fundação Renova, conforme citado no TTAC.

Os Cias foram criados para facilitar a comunicação com os moradores, e dar transparência às ações de reconstrução e reparação realizadas.

Com o intuito de estruturar e elencar as diretrizes para a efetiva implantação dos Centros de Informações Técnica em um programa estruturado, tendo como público as comunidades envolvidas com as ações que estão em andamento e que serão realizadas pela Fundação Renova ao longo dos próximos 10 anos, a Fundação está empenhada em identificar uma metodologia de trabalho adequada, aspecto fundamental para nortear as ações.

Diante do exposto, está em fase de construção a elaboração de escopo técnico (concepção), bem como proposta pedagógica para a implementação dos Centros de Informações Técnica.

Justificativas para a escolha dos locais para os Centros:

Mariana: Como apresentado no TTAC deve-se implantar um Centro de Informações Técnicas na Área Ambiental 1. Outra questão é o fato de atualmente Mariana ser a moradia temporária de cerca de 300 famílias das comunidades de Bento Rodrigues, Gesteira e Paracatu de Baixo.

Governador Valadares: Como apresentado no TTAC deve-se implantar uma base física regional em Minas Gerais. A escolha por esta localidade é em função do município, após o rompimento da barragem de Fundão, ser prejudicado pelo abastecimento de água de cerca de 280 mil habitantes. Além de ser um município sede e polo central para as demais localidades nesta região.

Linhares: Igualmente como apresentado no TTAC deve-se implantar uma base física regional no Espírito Santo. A escolha por esta localidade é em função do município, após o rompimento da barragem de Fundão, apresentar um considerável número de pessoas

cadastradas, com impacto principalmente nas atividades de pesca (79% dos cadastrados), assim como entre outras atividades como agricultura, turismo e comércio. Além de ser o polo central para os distritos de Regência, Povoação e Degredo.

5.4 Histórico de engajamento dos stakeholders

STAKEHOLDERS	HISTÓRICO
Equipes do Programa de Diálogo	Participação na definição dos locais para implantação dos Centros de Informação e Atendimento (CIAs) e Centro de Informação para a População.
UFMG	Construção da Concepção dos espaços dos Centros de Informação para População em Mariana e Governador Valadares (MG) – Projeto Adequação.

Tabela 4: Histórico de engajamento dos stakeholders.

5.5 Estratégia de engajamento dos stakeholders

STAKEHOLDERS	ESTRATÉGIA DE ENGAJAMENTO	RESULTADO ESPERADO
Equipes dos 41 programas da Fundação Renova	Participação na elaboração das informações a serem repassadas à comunidade.	Informações com qualidade e atualizadas em tempo
Comunidades	Participação das comunidades para a construção dos conteúdos a serem implantados no projeto de adequação dos centros.	Conteúdo das informações em conformidade com a necessidade da comunidade
UFMG	Elaborar o detalhamento dos projetos dos espaços dos Centros de Informação em Governador Valadares (MG) – Projeto Adequação.	Projeto com os requisitos e qualidade requeridos

Universidade Espírito Santo	Construção da Concepção do espaço e elaborar detalhamento do projeto do Centro de Informação para População no Espírito Santo – Projeto Adequação.	Projeto com os requisitos e qualidade requeridos
-----------------------------	--	--

Tabela 5: Estratégia de engajamento dos stakeholders para a fase de execução.

5.6 Interface com outros Programas

Abaixo, apresenta-se as interfaces deste programa com outros da Fundação Renova e as correspondentes ações para assegurar que elas sejam geridas de forma a produzir os melhores resultados para os programas.

Programa	Descrição da interface	Ações de Encaminhamento
Todos os 41 Programas em implantação pela Fundação Renova	Repasse de informações de todas as ações executadas e em execução pelos Programas	Estabelecer procedimentos e fluxo para envio das informações pelos programas.

Tabela 6: Interfaces com outros programas

5.7 Projetos e processos do programa

Para alcançar os objetivos do programa e alcançar os resultados esperados foram definidos os seguintes projetos e processos:

ID	TÍTULO
PF0092/ PF0234/ PF0235	Projeto de Adequação de Centro de Informações da Área Ambiental 1 em Mariana (MG), Governador Valadares (MG) e no Espírito Santo.
PF8099	Processo de comunicação, interação e engajamento com as comunidades

Tabela 7: Relação de projetos e processos do programa

PF0092/ PF0234/ PF0235- Projeto de Adequação de Centro de Informações da Área Ambiental 1 em Mariana, Governador Valadares e Espírito Santo

Objetivo

Estruturar e definir as diretrizes e a metodologia de informação, bem como, realizar a adequação dos Centros de Informações para a População em um programa estruturado.

Requisitos, Premissas e Restrições

- Serão consideradas as peculiaridades de cada região durante a concepção e elaboração do escopo técnico;
- Os espaços devem ser lúdicos, didáticos, interativos, agradáveis, pedagógicos e convidativos;
- Os ambientes dos Centros deverão ser interligados para envolver o visitante num ambiente que inspira confiança e curiosidade, com atividades interativas e dinâmicas sobre os Programas da Renova;
- Considera-se que ao longo da implantação/manutenção do Programa, haverá envolvimento da comunidade e entidades afins, de forma a construir a ideia de pertencimento e apropriação do espaço;

ESCOPO

- Todos os espaços serão explorados inclusive paredes, pisos e tetos com instalação de peças suspensas.
- Criação de percursos interativos e dinâmicos com explicações científicas e sobre os Programas da Renova.
- Elementos expográficos irão despertar o senso de pertencimento do lugar e o desejo de transformá-lo.
- As salas serão preparadas para receber atividades mais personalizadas e coletivas (podendo ser utilizado pela comunidade como por escolas).
- Plotagens sugestivas serão adesivadas ao longo das salas criando um ambiente pedagógico e acolhedor

PF8099 - Processo de comunicação, interação e engajamento com as comunidades

Objetivo

Alimentar / renovar os espaços com informações atualizadas sobre os programas e projetos em desenvolvimento pela Renova, bem como promover a interação e engajamento das comunidades com o espaço.

Requisitos, Premissas e Restrições

- Haverá treinamento constantes das equipes envolvidas com o repasse de informações as pessoas que visitam os Centros;
- Atualização das informações a serem repassadas;
- Adequação das estruturas apresentadas em cada espaço (caso necessário) de forma a melhor atender a especificidade de cada região;
- Promoção de capacitações; oficinas; treinamentos; exposições;
- Parcerias com instituições públicas; ONG's, universidades;
- Considera-se que ao longo da implantação/manutenção do Programa, haverá envolvimento da comunidade e entidades afins, de forma a construir a ideia de pertencimento e apropriação do espaço.

Diagrama do Processo



6 Planejamento consolidado do programa

6.1 Custo do programa (R\$ milhão)

O custo no Ciclo Orçamentário de 2018 do Programa é de R\$14,8 milhões (valor a ser aprovado pelo Conselho Curador da Fundação Renova), sendo integralmente de natureza compensatória. Como o projeto de adequação dos centros de informação encontra-se em fase de elaboração, este valor pode ser alterado. Abaixo a distribuição deste valor nos projetos e processos ao longo do período de implementação do programa.

Projeto/Processo	2017	2018	2019	2020	2021 a 2026	TOTAL
Adequação de Centro de Informações da Área Ambiental 1 em Mariana (MG), Governador Valadares (MG) e Espírito Santo.	2,1	2,4				4,5
Processo de comunicação, interação e engajamento com as comunidades.	0,2	1,4	1,7	1,7	5,3	10,3
Total	2,3	3,8	1,7	1,7	5,3	14,8

Tabela 6: Custos do Programa

6.2 Cronograma do programa

Atividade	Início	Fim
Definição	dez-16	dez-17
Execução	dez-16	dez-26
Processo de comunicação, interação e engajamento com as comunidades	dez-16	dez-26
Processo de atualização dos dados dos centros de informação técnica	dez-16	dez-26

Processo de treinamento aos atendentes e equipes dos centros de informação técnica	jan-17	dez-26
Processo de execução de atividades nos centros com envolvimento da comunidade, ONG's e instituições públicas	jun-18	dez-26
Projeto de Adequação de Centro de Informações da Área Ambiental 1 em Mariana, Governador Valadares e Linhares	ago-17	Ago-18
Adequação de Centro de Informações em Mariana	ago-17	mar-18
Adequação de Centro de Informações em Gov. Valadares (MG)	jan-18	ago-18
Adequação de Centro de Informações no Espírito Santo	jan-18	ago-18
Encerramento	jan-27	mar-27

Tabela 7: Cronograma dos projetos e processos do programa

7 Plano de resultados

7.1 Indicadores do Programa

Para avaliação dos resultados do programa e assegurar que os objetivos sejam alcançados deve ser definido indicador e meta. Os indicadores para este fim serão classificados da seguinte forma:

- Indicador de eficácia: Avalia a capacidade do projeto ou processo de produzir o resultado desejado;
- Indicador de efetividade: Avalia o sucesso ou o fracasso dos resultados esperados do programa ao longo do tempo.

Para este programa estão sendo sugeridos os seguintes indicadores:

CLASSE	INDICADOR	UNIDADE	META
Eficácia	I1 - Pesquisa de Opinião sobre o Centro de Informação durante a visita	%	80%
Efetividade	I2 - Pesquisa de Percepção com as comunidades envolvidas	%	80%

7.2 Fichas dos indicadores

I1 – Pesquisa de Opinião

Tipo	Resultados esperados		
Eficácia	Medir a opinião das pessoas que visitam os Centros com relação a infraestrutura/espacos/informações implementadas pelo programa.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
%	Maior melhor	Mês	80,0
Frequência de medição	Data início medição		Data fim medição
Mensal	1-fev-18		31-dez-26
Fórmula de cálculo			

$$I1 = \frac{\text{Número de avaliações consideradas "excelentes"} + \text{Número de avaliações consideradas "muito bom"}}{\text{Número total de avaliações}}$$

Número de avaliações classificadas como "Excelente"	
Número de avaliações classificadas como "Muito Bom"	
Definição	Avaliações da percepção dos visitantes em relação ao espaço, atendimento e conteúdo.
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	O objetivo da meta é atingir 80% das avaliações, com nível de satisfação Excelente e Muito Bom. Através de formulário de avaliação (Pesquisa de Satisfação, anexo deste documento), considerando cada pergunta deste

	questionário - Haverá elaboração de relatórios mensais.
Número total de avaliações	
Definição	Número total de avaliações respondidas no período.
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	Através de formulário de avaliação (Pesquisa de Satisfação, anexo deste documento) – com a elaboração de relatórios mensais.

I2 – Pesquisa de Percepção

Tipo	Resultados esperados		
Efetividade	Medir os resultados alcançados pelas atividades desenvolvidas no Centro de Informação a ser realizada com as comunidades envolvidas, resultados tais como a apropriação da comunidade em relação ao espaço (ex: número de eventos que a comunidade realiza no local) e sobre a disseminação da informação.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
%	Maior melhor	24 meses	80,0
Frequência de medição	Data início medição		Data fim medição
Bienal	29-jun-18		31-dez-26
Fórmula de cálculo			

$$I1 = \frac{\text{Número de avaliações consideradas "exelentes"} + \text{Número de avaliações consideradas "muito bom"}}{\text{Número total de avaliações}}$$

Número de avaliações classificadas como "Excelente"
Número de avaliações classificadas como "Muito Bom"

Número total de avaliações	
Definição	Avaliações da percepção da comunidade em relação ao Centro de Informação.
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	A Pesquisa de Percepção será utilizando o Método Survey, com o objetivo de buscar a representatividade da informação. A Coleta de dados se dará por meio de questionários. A tabulação dos dados será processada eletronicamente.
Número total de avaliações	
Definição	Número total de avaliações respondidas no período.
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	Será utilizado um formulário de avaliação a ser utilizado na pesquisa de campo.

7.3 Critérios para encerramento do programa

O programa poderá ser considerado encerrado após o cumprimento do prazo estabelecido pelo TTAC – 10 anos de funcionamento (2026). Este prazo poderá ser alterado, caso esta necessidade seja fundamentadamente justificada.

Registra-se que a Fundação Renova, de maneira a proporcionar a continuidade das ações do programa, se empenhará ao longo da implantação, para um processo de transição dos espaços para os municípios, órgãos e ou instituições interessadas e parceiras.

8 Referências Bibliográficas

- Não se aplica

9 Anexo

Anexo I – Formulário de Pesquisa de Satisfação

Anexo II – Cláusula 174

Este documento foi elaborado por Cirlene Furini – Líder de Programa.

Cirlene T. Oliveira Furini
Líder dos Canais de Relacionamento
Data:

William Sarayeddin
Gerente Engajamento
Data:

Anexo I - Formulário de Pesquisa de Opinião do Centro de Informação para a População

Primeiramente gostaríamos de agradecer sua visita ao Centro de Informações Técnicas da Fundação Renova.

Com o objetivo de melhorar e aprimorar cada vez mais as ações e informações apresentadas no Centro, sua opinião para nós é muito importante.

Convidamos você a responder algumas perguntas, de forma muito breve, marcando com um (X) na opção que melhor atendeu suas expectativas de acordo com a legenda abaixo:



()

Excelente



()

Muito Bom



()

Regular



()

Ruim

1) Como foi a recepção pela equipe do Centro de Informação?



()

()

()

()

2) A equipe que o conduziu e apresentou o espaço, soube explicar adequadamente sobre cada assunto?



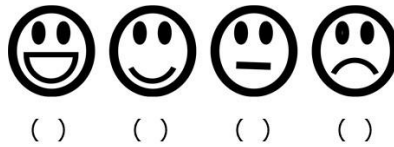
()

()

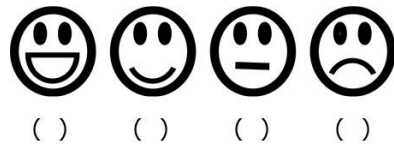
()

()

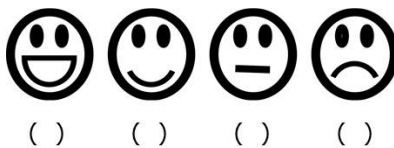
3) As infraestruturas e os materiais apresentados em cada espaço, foram condizentes com o esperado?



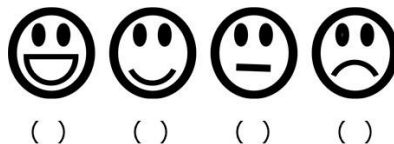
4) As informações e conteúdos apresentados foram claros e objetivos?



5) As informações apresentadas retratam as ações de reparação e restauração em desenvolvimento pela Fundação Renova, de que maneira?



6) De forma geral como você avalia o Centro de Informação?



7) Como sempre podemos estar aprimorando o espaço, convidamos você a dar sua opinião / sugestão de melhorias.

Anexo II – Cláusula 174

SUBSEÇÃO V.2: Programa de informação para a população da ÁREA AMBIENTAL 1, englobando as seguintes medidas de cunho compensatório

CLÁUSULA 174: A FUNDAÇÃO deverá implantar um centro de informações técnicas da ÁREA AMBIENTAL 1, o qual concentrará informações ambientais relativas a essa área.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Deverão ser criadas e mantidas, ainda, 1 (uma) base física regional em Minas Gerais e 1 (uma) no Espírito Santo, em municípios não coincidentes com aquele que sediará o centro de informações técnicas previsto no caput, os com infraestrutura e equipamentos adequados a serem definidos pela FUNDAÇÃO, validados pelo COMITÊ INTERFEDERATIVO, permanentemente interligadas ao centro de informações técnicas e localizadas no interior da ÁREA AMBIENTAL 1, destinados a comunicar e informar à população quanto aos aspectos ambientais.

PARÁGRAFO SEGUNDO: As estruturas referidas neste programa deverão ser implantadas até o último dia útil de dezembro de 2016 e mantidas pelo prazo de 10 (dez) anos, a contar da assinatura deste Acordo.