

OFÍCIO Nº 23/2024

Governador Valadares/MG, 24 de maio de 2024

À Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social

A/C de Cláudia Fardin Soares - Secretaria de Trabalho, Assistência, e Desenvolvimento Social Estado do Espírito Santo

Assunto: Informa sobre o contexto após o fechamento do Centro de Informações e Atendimentos da Fundação Renova (CIA) em Tumiritinga/MG e o consequente comprometimento do Direito à Informação aos atingidos e atingidas deste território

Prezados e prezadas,

Cumprimentando-os cordialmente, o Centro Agroecológico Tamanduá - CAT, Assessoria Técnica Independente - ATI atuante no Território 05 da Bacia do Rio Doce, municípios de Tumiritinga e Galiléia, em Minas Gerais, vem por meio deste ofício apresentar informações sobre o contexto após o fechamento do Centro de Informações e Atendimentos da Fundação Renova (CIA) em Tumiritinga e o consequente comprometimento do Direito à Informação aos atingidos e atingidas deste território.

CONTEXTUALIZAÇÃO

Com o rompimento da barragem de Fundão e a consequente contaminação do Rio Doce, a população dos municípios de Galiléia e Tumiritinga sofreu com profunda transformação no modo de vida, nas formas de lazer e na realidade socioeconômica. O processo em busca da construção da reparação integral, no entanto, tem apresentado diversos desafios e empecilhos para que as pessoas atingidas possam retomar a vida.

Centro Agroecológico Tamanduá
Assessoria Técnica Independente - Rio Doce - Território 05

Passados 8 anos desde o rompimento da barragem, as pessoas atingidas ainda possuem dúvidas sobre acesso aos programas de reparação, solicitações paralisadas e sem respostas e, considerando os efeitos continuados do rompimento, o surgimento de novas demandas para processo de reparação. Além, é claro, de reclamações e sugestões. Por isso, a existência de canais de diálogo com a Fundação Renova, responsável por executar os programas de reparação, permanece imprescindível para a garantia de acesso à justiça e o direito de acesso à informação.

Para cumprir com essas garantias de direitos, em 2016, através da assinatura do Termo de Transação e Ajustamento de Conduta - TTAC, pactuou-se a criação de canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade em espaços fixos ou itinerantes (Cláusula 64) e a garantia de canais de atendimento adequados aos grupos vulneráveis (Cláusula 70). Compreende-se, portanto, que a existência desses canais de comunicação não podem representar mera formalidade. Esses canais, enquanto obrigações assumidas, devem assegurar, de fato, que a população atingida possa comunicar, acompanhar e intervir nos assuntos relacionados à reparação integral.

O Centro Agroecológico Tamanduá - CAT, a fim de cumprir com seus objetivos enquanto Assessoria Técnica Independente da população atingida do Território 5, realiza reuniões comunitárias e atendimentos individuais. A partir dos relatos apresentados, foi possível perceber que, dentre os canais de diálogo disponibilizados pela Fundação Renova, o escritório fixo do CIA foi o que teve maior aderência da população atingida.

A previsibilidade dos dias e horários de atendimento era um dos fatores vantajosos para a busca do atendimento presencial. Para além disso, o ponto físico permitia uma interação direta entre atendente e pessoa atingida, que dificilmente poderá ser replicada no ambiente virtual e telefônico. Especialmente em contextos sensíveis, como o de reparação dos danos provocados pelo rompimento, o atendimento presencial permite melhor compreensão dos atendentes acerca das especificidades das demandas locais e individuais, o que traz um melhor aperfeiçoamento dos atendentes. Por outro lado, a própria população atingida passa a reconhecer as pessoas que lhe atendem e, assim, se sentem mais confortáveis para manifestar suas dúvidas e dificuldades diante do processo de reparação.

Soma-se a isso a alegada ineficiência dos demais canais de atendimento. Nos municípios de Galiléia e Tumiritinga, durante as reuniões comunitárias e atendimentos individuais realizados pelo Centro Agroecológico Tamanduá, a população relata não conseguir acesso a informações adequadas através dos outros canais de atendimento:

1) **CIA-Móvel** - Embora o canal de atendimento seja o modelo mais aproximado dos escritórios fixos, a população atingida vem apresentando reclamações sobre a proposta. Há uma queixa recorrente sobre a falta de previsibilidade dos plantões e sobre a ausência de divulgação efetiva do calendário de atendimento. Nem sempre a agenda é divulgada no website da Fundação Renova, que já é pouco acessível a grande parte das pessoas atingidas. Ademais, a equipe de Diálogos da Fundação Renova costuma divulgar as “pílulas” informando as datas do CIA Móvel em torno de 3 a 2 dias antes da ação acontecer. Desprevenidas, as pessoas atingidas não conseguem se programar para o atendimento ou, em uma inversão de lógica, precisam readequar seus compromissos em função dos horários impostos pela Fundação Renova.

O fato do modelo buscar reunir os atendimentos das comunidades em um único turno e em um dia também é motivo para reclamações, já que tende a provocar filas e prolongar o tempo despendido pela pessoa atingida. Além disso, a estrutura montada não garante privacidade no atendimento ou conforto durante a espera.

Mais alarmante, a população atingida tem apresentado reclamações sobre o despreparo dos atendentes. De acordo com alguns relatos recebidos pelo CAT/ATI, os atendentes do modelo itinerante pouco conhecem sobre a realidade local e sobre os programas de reparação desenvolvidos no Território 5. Há também relatos de informações incorretas prestadas durante o atendimento, o que agrava a desinformação no território e a insegurança sobre o processo de reparação integral. Há ainda certo descuido nos atendimentos com pessoas com pouca instrução, sem o uso de meios adequados para o repasse de informações a esse público, de maneira que as pessoas acabam saindo dos atendimentos sem compreender as informações necessárias e com dúvidas.

Observou-se ainda que durante os atendimentos do CIA Móvel não há distribuição de senhas específicas para atendimentos prioritários, de maneira que aqueles que fazem jus a esse direito têm que reivindicá-lo. Além disso, apenas um dos atendentes do CIA Móvel fica

responsável pelo atendimento prioritário e a chamada para atendimento acaba sendo feita de forma desorganizada já que a senha distribuída é única para todos os presentes.

2) **Fale Conosco** - O canal de atendimento telefônico também tem se apresentado ineficiente de acordo com a perspectiva apresentada pela população atingida. A principal reclamação é o longo tempo de espera para atendimento. Não suficiente, a divisão em ramais torna esse tempo de espera ainda mais longo, já que para cada demanda, a pessoa atingida deve aguardar a transferência da ligação para outro setor e confirmar todos os dados novamente.

Durante os atendimentos individuais, também é comum queixas sobre o baixo volume de som das ligações, a presença de ruídos que dificultam o entendimento do que está sendo falado, a instabilidade das ligações e a falta de sensibilidade dos atendentes.

3) **Portal do Usuário** - Para acessar o Portal é necessária a emissão de senha. A senha era disponibilizada através de solicitação presencial no CIA ou remotamente. No entanto, para emissão remota, a pessoa atingida deve realizar procedimento complexo com envio de email com foto segurando documento de identidade e aguardar email de resposta ou SMS com a senha ou um código de acesso, no caso de ser o primeiro acesso. Esse código deve ser utilizado em até 30 minutos após o recebimento do email da Fundação Renova e, em seguida, a pessoa deverá realizar um procedimento de confirmação de dados para criar a senha. Ocorre que esse código não é enviado de forma imediata e não há prazo para recebimento dele. Assim, as pessoas atingidas que tentam obter a senha de forma remota precisam permanecer de prontidão por horas e, muitas vezes, dias para tentar realizar o complexo procedimento.

Além disso, o canal se mostra pouco inclusivo já que muitas pessoas atingidas não têm familiaridade com o ambiente virtual, o que dificulta ou impede o acesso ao atendimento online.

Outra dificuldade é que o ambiente virtual desenhado para o Portal do Usuário não permite uma interação instantânea, o que representa para a população atingida acréscimo no tempo de espera e ansiedade ao aguardar a interação. O ambiente também não emite

notificações ou prazo de retorno e, por isso, a pessoa atingida precisa acessar o Portal seguidas vezes para verificar possíveis atualizações.

DO COMPROMETIMENTO DO DIREITO AO ACESSO À INFORMAÇÃO

O acesso à informação é um direito fundamental que está intrinsecamente ligado à garantia de outros direitos humanos, como a liberdade de expressão, a participação política, o acesso à justiça e a transparência. A base jurídica para o direito à informação está bem estabelecida tanto no direito interno brasileiro, na Constituição Federal e na Lei de Acesso à Informação (lei 12.527/11), quanto no direito internacional, através de tratados internacionais e instrumentos de direitos humanos, dos quais o Brasil é signatário.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) reconhece que toda pessoa humana tem o direito de receber e transmitir informações e ideias (art. 19). Já o Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos (PIDCP) e a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de San José da Costa Rica) reconhecem que todos e todas têm o direito à liberdade de procurar, receber e difundir informações (arts. 19 e 13, respectivamente). É através do direito à informação que se assegura que todos os indivíduos possam reivindicar e defender seus direitos de maneira justa e eficaz.

Ademais, as próprias empresas responsáveis pelo rompimento e a Fundação Renova pactuaram em cumprir com o princípio da transparência e do acesso à informação como forma de garantir a Reparação Integral pelos danos provocados. Ao realizar o fechamento do CIA fixo destinado a fornecer informações individualizadas, a Fundação Renova limita o acesso à informação de forma a provocar a exclusão das pessoas no processo de reparação.

Notório é que, mesmo após quase 9 anos desde o rompimento da Barragem de Fundão, os mecanismos de diálogo e participação da população atingida ainda precisam ser melhorados. Contraditoriamente, a Fundação Renova apresenta postura pouco colaborativa e, de forma unilateral, optou por limitar ainda mais o acesso das pessoas atingidas à informação sobre suas respectivas solicitações e demandas, restringindo as possibilidades para registros de denúncias e reclamações. Tal postura é excludente e agrava vulnerabilidades no acesso à direitos.

Importante salientar que quando anunciado o fechamento do CIA da Fundação Renova em Tumiritinga em abril deste ano, a população atingida se organizou e coletou mais de 300 (trezentas) assinaturas em abaixo assinado, manifestando a sua discordância em relação ao fechamento do CIA fixo. O abaixo assinado foi encaminhado pela Comissão Local de Atingidos de Tumiritinga à Fundação Renova e às Instituições de Justiça, conforme ofício anexo a este, requerendo providências para impedir o fechamento do escritório e que explicações fossem apresentadas à toda população. Entretanto, a comissão ainda não teve qualquer retorno sobre o documento enviado.

CONCLUSÃO

Isto posto, o CAT/ATI conclui que o encerramento das atividades do CIA fixo em Tumiritinga e a forma com que o atendimento tem sido disponibilizado pela Fundação Renova através dos outros canais devem ser revistos, posto que são ineficientes e desaprovados pela população atingida, seu principal público alvo. A reabertura do escritório fixo no território faz-se necessária para a garantia do acesso à informação no processo reparatório. Além disso, adequações e melhorias nos outros canais de atendimento como o CIA Móvel, Fale Conosco e Portal do Usuário são necessárias para que o serviço seja prestado com efetividade. Nesse sentido, encaminhamos as presentes informações à Câmara Técnica responsável pelo acompanhamento desta pauta com o propósito de colaborar nas discussões e encaminhamentos, a fim de que sejam tomadas as providências para que os direitos da população atingida sejam preservados.

Reiteramos nossos préstimos de estima e consideração e colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

Janaína Aparecida Julião
Gerente de Direitos e Participação

Centro Agroecológico Tamanduá
Assessoria Técnica Independente - Rio Doce - Território 05