



**PG-006 – PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO,
DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL**



FUNDAÇÃO
renova

Novembro/2018

CONTROLE DE MUDANÇAS DO PROGRAMA

Data	Id	Resumo da mudança
Março/ 2018	00	Emissão Inicial.
Junho/ 2018	01	Revisões necessárias após alinhamentos realizados com a Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social e emissão da Nota Técnica nº 02/2018/CTCPDCS/CIF.
Outubro/ 2018	02	Revisões necessárias após alinhamentos realizados com a Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social e emissão da Nota Técnica nº 07/2018/CTCPDCS/CIF.
Novembro/ 2018	03	Revisões necessárias após alinhamentos realizados com a Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social e emissão da Nota Técnica nº 09/2018/CTCPDCS/CIF.

SUMÁRIO

1. Introdução	5
2. Projetos, Processos e Orçamento Geral	8
3. Objetivos Gerais do Programa	13
4. Metodologia utilizada	14
5. Glossário	15
6. Pilar Participação e Diálogo Social.....	19
6.1. Introdução	19
6.2. Mobilização do Conhecimento e Identificação das Soluções.....	21
6.3. Solução Construída.....	27
6.4. Interface com Outros Programas	43
6.5. Projetos e processos do programa	43
6.6. Planejamento consolidado	51
6.7. Plano de resultados	52
6.8. Referência Bibliográfica	58
7. Pilar Comunicação	63
7.1. Introdução	63
7.2. Mobilização do conhecimento e identificação das soluções	67
7.3. Histórico de engajamento dos stakeholders	68
7.4. Solução Construída.....	69
7.5. Interface com outros Programas	72
7.6. Projetos e processos do programa	72
7.7. Planejamento consolidado	79
8. Pilar Canais de Relacionamento.....	83
8.1. Introdução	83

8.2.	Canais de Relacionamento.....	85
8.3.	Mobilização do conhecimento e identificação das soluções	90
8.4.	Solução Construída.....	91
8.5.	Interface com outros Programas	91
8.6.	Projetos e processos do programa	93
8.7.	Custo do programa (R\$ milhão)	98
8.8.	Cronograma do programa	98
8.9.	Plano de resultados	99
8.10.	Referência Bibliográfica.....	105
8.11.	Anexos	106
9.	Pilar Ouvidoria.....	110
9.1.	Introdução	110
9.2.	Mobilização do conhecimento e identificação das soluções	115
9.3.	Solução Construída.....	117
9.4.	Estratégia de Engajamento dos Stakeholders para Execução	125
9.5.	Interface com outros Programas	127
9.6.	Projetos e processos do programa	128
9.7.	Planejamento consolidado do programa	130
9.8.	Cronograma do programa	131
9.9.	Papéis e Responsabilidades	131
9.10.	Plano de resultados	132
9.11.	Referência Bibliográfica.....	136
9.12.	Anexos	137

1. INTRODUÇÃO

O Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PCPDCS) configura-se como um programa multidisciplinar e transversal à atuação da Fundação Renova, tendo seus processos consolidados em quatro grandes pilares: **Comunicação, Participação e Diálogo Social, Canais de Relacionamento e Ouvidoria.**

Sabemos que a integração desses pilares com os demais programas da Fundação Renova é elemento chave para a promoção da participação e controle social das comunidades atingidas nos processos de planejamento e execução das ações de reparação e compensação. Essa integração acontece hoje ainda de forma pontual e pouco sistematizada. Podemos verificar em alguns programas, como é o caso do Reassentamento, um maior grau de participação e controle social nas definições das ações de reparação. Na maior parte dos demais programas, o processo de envolvimento dos atingidos ainda precisa ser aprimorado.

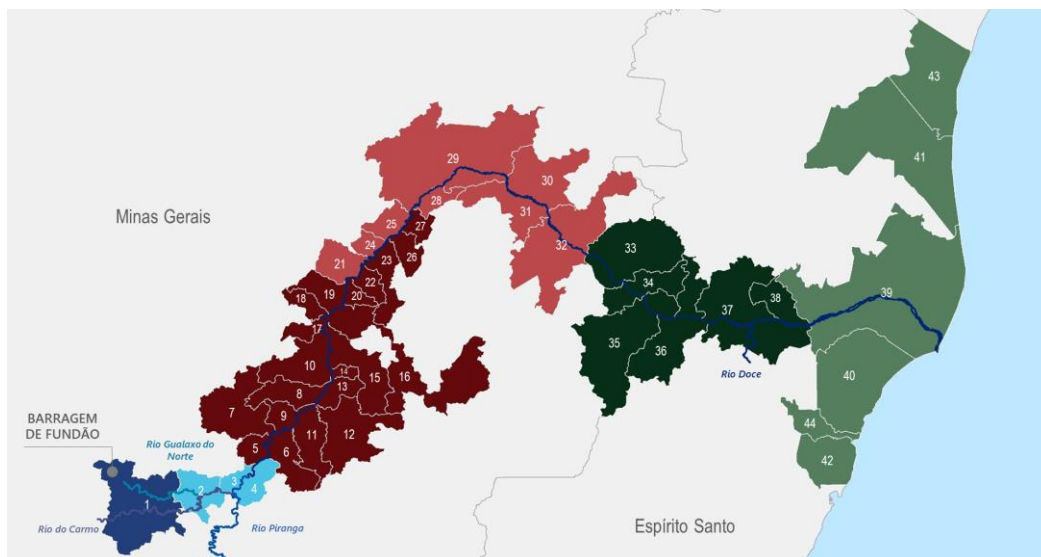
Nesse contexto, o grande desafio deste Programa (PCPDCS) é garantir que a voz e as expectativas das comunidades atingidas tenham capacidade de influenciar diretamente a execução dos demais programas da Fundação Renova. Imbuídos desse propósito, vale resgatar a evolução desse tema na própria estruturação da Fundação.

Quando de sua criação, em agosto de 2016, a Fundação se estruturou como um espelho às cláusulas do TTAC (Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta), com a criação de equipes distribuídas em programas socioeconômicos e socioambientais. Nesse modelo, o PCPDCS, principalmente no que tange à atuação do diálogo social, configurou-se como um programa isolado dos demais, sem transversalidade e com foco em si mesmo. Não cabe aqui nenhum julgamento de valor sobre essa estruturação, que cumpriu um papel importante naquele momento inicial e que vem evoluindo à medida que a própria Fundação e seu modelo de governança amadurecem.

No começo de 2017, foi criada uma gerência de engajamento, que iniciou um trabalho de reposicionamento e reconfiguração da atuação do diálogo social da Fundação. Com esse movimento, o entendimento quanto à necessidade de maior participação social para a definição dos programas foi ganhando corpo e, nesse sentido, as equipes de diálogo passaram a ressignificar o seu papel. Deixaram de atuar simplesmente com

resolução de conflitos no campo e começaram a exercer também uma função mais proativa e intencional, subsidiando os demais programas na leitura de contextos locais e, ainda que de forma pontual, apoiando a execução de ações com o envolvimento das comunidades impactadas.

Em linha com essa evolução, em janeiro de 2018, a Fundação Renova promoveu uma reestruturação organizacional com o objetivo de implementar um novo modelo de gestão com foco nos territórios e, conseqüentemente, para os atingidos. Nesse sentido, os municípios ao longo da calha do Rio Doce foram divididos em seis regiões, conforme figura abaixo. Essa divisão, vale reforçar, destina-se à organização da gestão interna da instituição, não limitando as possibilidades de outros enquadramentos para fins do trabalho de reparação ou para fins da governança local.



MAPA 01: Localidades impactadas pelo rompimento da Barragem de Fundão

1. Mariana; 2. Barra Longa; 3. Rio Doce; 4. Santa Cruz do Escalvado; 5. Sem-Peixe; 6. Rio Casca; 7. São Domingos do Prata; 8. Dionísio; 9. São José do Goiabal; 10. Marliéria; 11. São Pedro dos Ferros; 12. Raul Soares; 13. Córrego Novo; 14. Pingo D'Água; 15. Bom Jesus do Galho; 16. Caratinga; 17. Timóteo; 18. Ipatinga; 19. Santana do Paraíso; 20. Ipaba; 21. Belo Oriente; 22. Bugre; 23. Iapu; 24. Naque; 25. Periquito; 26. Sobralia; 27. Fernandes Tourinho; 28. Alpercata; 29. Governador Valadares; 30. Galileia; 31. Tumiritinga; 32. Conselheiro Pena; 33. Resplendor; 34. Itueta; 35. Aimorés; 36. Baixo Guandu; 37. Colatina; 38. Marilândia; 39. Linhares; 40. Aracruz; 41. São Mateus; 42. Serra; 43. Conceição da Barra; e 44. Fundão.

Cada região conta hoje com um gerente de território que reporta para a Diretoria de Participação e Engajamento da Fundação Renova, sendo cada gerência composta por profissionais de diálogo e relacionamento institucional.

Um dos objetivos dessa reestruturação foi o de fortalecimento da identidade da Fundação Renova no território. A intenção é que essas equipes, principalmente na figura do gerente local, contribuam para a formação de identidade da Fundação Renova nas comunidades atingidas. Ter uma face e um porta-voz reconhecido nos territórios já era uma demanda do próprio Conselho Consultivo da Fundação. Seus representantes, muitos deles atingidos diretamente pelo rompimento, indicavam essa necessidade de maior representação em campo e de uma maior concertação das ações dos programas nos territórios. Nesse sentido, as equipes territoriais possuem também o objetivo de ser o elo condutor entre os atingidos e os demais programas da Fundação, possibilitando que as expectativas das comunidades atingidas sejam convergentes com as ações de reparação e compensação.

Não obstante a esse esforço, a Fundação Renova reconhece que tem ainda muito a evoluir no que tange à integração dos programas definidos no TTAC, bem como na estruturação de processos de participação e controle social. Dessa forma, é natural que o modelo de atuação nos territórios seja ajustado progressivamente, sobretudo com a nova dinâmica que será promovida com o estabelecimento das Comissões Locais e Câmaras Regionais, previstas no TAC de Governança homologado em junho de 2018.

Reconhecemos, também, a necessidade de termos processos de Comunicação, Diálogo, Ouvidoria e Canais de Relacionamento atuando de forma mais integrada, apoiando e subsidiando os territórios com informações estratégicas para atuação junto às comunidades atingidas. A intenção é que essa leitura, em conjunto com a análise técnica dos programas, seja base para o desenvolvimento de uma peça estruturante de planejamento em cada território.

Nesse contexto, e de forma convergente aos preceitos trazidos pelo TAC Governança, a Fundação começou a trabalhar, em meados de 2018, com uma nova lógica de planejamento das ações reparatórias, a partir de uma diretriz de gestão territorial integrada. Essa forma de planejamento tem por objetivo promover uma maior articulação dos programas nos territórios, cujo modelo contempla o desenvolvimento de planos territoriais integrados (PTIs).

A evolução da elaboração e aplicação dessa nova abordagem de planejamento territorial serão apresentadas regularmente para esta Câmara Técnica, de forma a permitir ajustes de rota no curso de sua evolução.

2. PROJETOS, PROCESSOS E ORÇAMENTO GERAL

Para atendimento aos objetivos específicos de cada pilar foram definidos projetos e processos que devem ser implementados durante a fase de execução do programa.

Nas tabelas abaixo estão descritos os objetivos de cada projeto/ processo, tempo de duração e custo estimados que, para o programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social é de R\$ 145,25 Milhões¹.

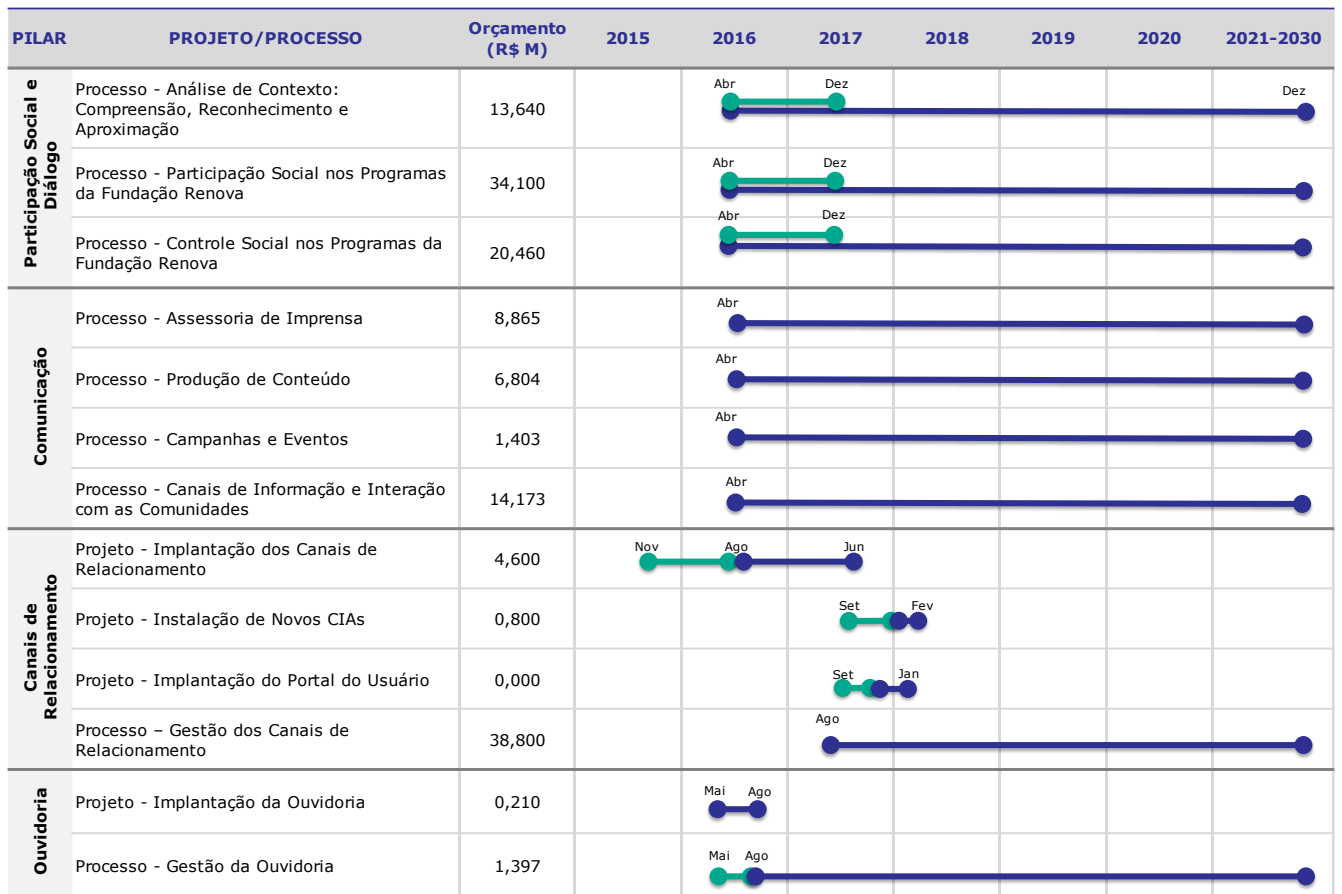
Pilar	Projetos\Processos	Objetivo
Participação e Diálogo Social	Processo - Análise de Contexto: Compreensão, Reconhecimento e Aproximação	(1) Compreender as características e o contexto dos territórios e o histórico de atuação da Fundação Renova nas localidades; (2) Identificar e caracterizar as partes interessadas, bem como os ativos locais e suas redes, criando condições para a instituição de espaço dialogais e fomento à colaboração entre as partes; e (3) Estabelecer uma aproximação com as lideranças e outros atores locais. O atendimento a esses objetivos busca identificar as questões relevantes para o trabalho de reparação e compensação e orientar as estratégias de participação e controle social, garantindo que as ações a serem implementadas estejam adaptadas às particularidades locais e às demandas e expectativas da população atingida.
	Processo - Participação Social nos Programas da Fundação Renova	Planejar e promover a participação social nos programas da Fundação Renova, de modo a permitir que as partes interessadas possam influenciar nas decisões relativas a todas as suas etapas, especialmente as Comissões Locais e população atingida. O processo envolve a implementação de espaços dialogais para a construção participativa de decisões para o direcionamento do trabalho de reparação e compensação.



¹ Além dos valores mencionados, a estrutura de custo do programa considera um valor adicional de R\$15,8 milhões referente aos serviços de assessoria técnica já prestados pelas entidades Cáritas e Aedas. Nessa estrutura, também serão consideradas todas as despesas destinadas às demais contratações de assessorias técnicas, conforme instituído pelo TAC Governança, assinado em junho de 2018. Entretanto, nenhuma dessas despesas são computadas nos valores apresentados neste documento, pois não dizem respeito aos pilares deste programa. Os custos referentes às assessorias técnicas não estão sujeitos à gestão da Fundação Renova e não fazem parte do acompanhamento da Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, estando sob a égide do Ministério Público (conforme Nota Técnica nº 09/2018/CT CPDCS/ CIF).

Pilar	Projetos\Processos	Objetivo
	Processo – Controle Social nos Programas da Fundação Renova	Planejar e promover o controle e a responsabilização sobre o trabalho de reparação e compensação realizado pela Fundação Renova, em todas as suas etapas. O controle social está baseado na instituição de espaços de diálogo, regulares e <i>ad hoc</i> , que permitem a fiscalização, acompanhamento, avaliação e prestação de contas para controle da execução das ações dos Programas, verificação da correspondência entre ações implementadas e acordos coletivos, apuração de resultados e verificação dos recursos aplicados.
Comunicação	Processo - Assessoria de Imprensa	Estabelecer um relacionamento com a imprensa local, regional, nacional e internacional, atendendo 100% das demandas; estabelecer modelo de prestação de contas permanente sobre as ações de reparação, informando, de forma proativa, o andamento das iniciativas, evolução dos programas, resultados e outros temas de interesse; preparar e disponibilizar porta-vozes para atender e responder às demandas da imprensa; levar grupos de jornalistas à área atingida para mostrar os impactos e a evolução das ações de reparação.
	Processo - Produção de Conteúdo	Realizar curadoria de conteúdo sobre o processo de reparação da Fundação Renova e outros assuntos de interesse dos públicos, direcionando informações para diversas mídias e veículos institucionais, para garantir o acesso à informação ampla, transparente e compreensível para população direta e indiretamente impactada.
	Processo - Campanhas e Eventos	Prestar conta sobre as ações da Fundação Renova; fazer divulgação de ações com caráter de prestação de serviços presentes em algumas das ações de reparação; proporcionar a troca de experiências e a construção coletiva; e sensibilizar público interno e/ou externo sobre assuntos específicos.
	Processo - Canais de Informação e Interação com as Comunidades	Estabelecer canais informativos e de interação, com linguagem empática, adequada e de fácil compreensão para a população atingida, nas áreas rurais e comunidades ao longo do rio Doce, em Minas Gerais e Espírito Santo. Co-criar as soluções de comunicação com a participação efetiva das comunidades diretamente atingidas, relatando os anseios dos atingidos e o trabalho de reparação feito pela Fundação Renova.

Pilar	Projetos\Processos	Objetivo
Canais de Relacionamento	Projeto - Implantação dos Canais de Relacionamento	Disponibilizar Canais de Relacionamento de forma a facilitar o acesso da sociedade às ações desenvolvidas pela Renova, bem como permitir o compartilhamento de informações relativas à individualidade de cada manifestante.
	Projeto - Instalação de Novos CIAs	Atender à Deliberação 105, com a implantação de CIAs nas localidades de Povoação, Aracruz e São Mateus, todos no Estado do Espírito Santo.
	Projeto - Implantação do Portal do Usuário	Atender à Deliberação 105, mediante implantação de sistema virtual de consulta.
	Processo - Gestão dos Canais de Relacionamento	Garantir acesso a informações, oferecendo aos interessados orientações, de forma transparente e acessível, sobre programas e ações da Fundação Renova, por meio dos seguintes Canais de Relacionamento: a Central 0800, o Fale Conosco, os Centros de Informação e Atendimento (CIAs) e o Portal do Usuário.
Ouvidoria	Projeto - Implantação da Ouvidoria	Implantar a Ouvidoria da Fundação Renova, de maneira a disponibilizar o acesso a um mecanismo de reclamações às comunidades impactadas.
	Processo - Gestão da Ouvidoria	Realizar a gestão das manifestações na Ouvidoria de maneira a assegurar que as denúncias e reclamações são devidamente registradas, apuradas e respondidas.

QUADRO 01: Relação de projetos/processos do programa



 Fase de planejamento
 Fase de execução

CRONOGRAMA 01: Cronograma e custo estimado do programa

Para avaliação dos resultados do programa e assegurar que os objetivos foram alcançados, foram definidos os indicadores, conforme listados na tabela abaixo. Estes indicadores poderão ser progressivamente ajustados, de forma a acompanharem a evolução do sistema de governança da Fundação Renova, expressa hoje pelo TAC Governança.

PILAR	INDICADOR	UNIDADE	MEDIÇÃO	META
Participação e Diálogo Social	I01 – Efetividade da Participação Social	%	Trimestral	≥70%
	I02 – Avaliação da Participação Social	%	Anual	≥80%
	I03 – Efetividade do Controle Social	%	Trimestral	≥90%
	I04 – Avaliação do Controle Social	%	Anual	≥80%
Comunicação	I01 – Indicador de Comunicação Dialógica	%	Anual	≥80%
Canais de Relacionamento	I01 – Pesquisa de Opinião 0800 / Fale Conosco	%	Mensal	70%
	I02 – Pesquisa de Opinião – Centros de Informação e Atendimento - Cias	%	Mensal	70%
	I03 – Número de manifestações finalizadas	%	Mensal	100%
	I04 – Número de manifestações finalizadas no prazo estipulado	%	Mensal	70%
Ouvidoria	I01 – Percentual de manifestações finalizadas	%	Mensal	95%
	I02 – Percentual de manifestações finalizadas como conclusivas	%	Mensal	85%
	I03 – Percentual de manifestações finalizadas no prazo	%	Mensal	85%

TABELA 01: Indicadores do programa

3.OBJETIVOS GERAIS DO PROGRAMA

Considera-se, como objetivos gerais deste Programa:

- (i) Assegurar canais de interação, diálogo e relacionamento contínuo com a população impactada e demais públicos interessados, zelando sempre pela transparência e integridade, junto a todos os grupos e territórios de atuação da Fundação Renova.
- (ii) Garantir acesso à informação ampla, transparente, acessível e contínua a todos os interessados, de modo a favorecer a participação esclarecida da sociedade nos processos de reparação e compensação.
- (iii) Apoiar os demais programas da Fundação Renova no que tange à promoção de participação social e comunicação no desenvolvimento e implementação dos projetos socioeconômicos e socioambientais previstos no TTAC.

Vale destacar o caráter transversal que este Programa se propõe a ter, frente aos demais programas previstos no Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC). Sua transversalidade visa a garantir, por meio de ações de diálogo, participação, comunicação e controle social, que as iniciativas de reparação e compensação executadas pela Fundação sejam convergentes com as expectativas e necessidades das comunidades atingidas.

Cabe ressaltar ainda o caráter multidisciplinar do Programa. Seus processos dividem-se em quatro pilares - **Comunicação, Participação e Diálogo Social, Canais de Relacionamento e Ouvidoria** – que devem atuar de forma integrada e com foco no atingido, sob uma perspectiva territorial.

4. METODOLOGIA UTILIZADA

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



FIGURA 01: Ciclo de vida do programa

A etapa de definição 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 e 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. GLOSSÁRIO

Diálogo Social - Consiste em um processo de interação, debate e negociação entre partes, que permitem aos envolvidos trocar informações, emitir opiniões, serem ouvidos, construir conjuntamente soluções para tomada de decisões em fóruns de participação e controle social. Diálogo Social pressupõe o reconhecimento da legitimidade das partes em interlocução, necessário ao ajuste de interesses, expectativas e significados. Contempla ações direcionadas às pessoas direta ou indiretamente atingidas pelo rompimento da Barragem de Fundão, bem como às demais partes interessadas dos processos de reparação e compensação, como representantes de associações comunitárias e profissionais, movimentos sociais, empresas privadas e o poder público.

Câmara Regional - De acordo com o Capítulo VI do TAC Governança, as Câmaras Regionais constituem fóruns de discussão, de organização participativa das pessoas atingidas e de interlocução e composição com a Fundação Renova, com âmbito de abrangência regional. São compostas por pessoas atingidas, conforme dispuserem as respectivas Comissões Locais, sendo também assegurado ao Ministério Público, à Defensoria Pública, ao CIF e às Câmaras Técnicas participação nos encontros dessa instância de governança.

CIAs - Centros de Informação e Atendimento.

CIF – Comitê Interfederativo.

CIT – Centro de Informações Técnicas.

Comissão Local – Segundo o Capítulo IV do TAC Governança, as Comissões Locais são instâncias de representação da população atingida no processo de reparação integral dos danos decorrentes do rompimento da barragem de Fundão. As comissões são compostas por pessoas atingidas, sendo constituídas no âmbito local, tendo os seguintes deveres: a) compartilhar informações com a população respectiva sobre as iniciativas e execução dos Programas; b) informar a órgãos e outras instâncias de controle sobre a realidade e os problemas detectados; c) defender os interesses das

peças atingidas perante atores locais, representantes do poder público, Fundação Renova e empresas; e d) reunir-se periodicamente para deliberar sobre assuntos de seu interesse. As Comissões Locais são também reconhecidas como Comissões de Atingidos.

Controle Social - Trata-se da capacidade de controle e responsabilização que as partes interessadas têm sobre o trabalho de reparação e compensação realizado pela Fundação Renova, em todas as suas etapas. É uma forma de fiscalização, acompanhamento, avaliação e prestação de contas para controle da execução das ações dos Programas, verificação da correspondência entre ações implementadas e acordos coletivos, apuração de resultados e verificação dos recursos aplicados, nas ações de reparação/compensação.

CRM - "*Customer Relationship Management*" (Gestão de Relacionamento com o Cliente).

CT – Câmara Técnica.

FAQ – Perguntas frequentes (acrônimo da expressão inglesa *frequently asked questions*).

MP – Ministério Público.

NII - Núcleo de Informações Institucionais.

Partes Interessadas - São grupos ou indivíduos que podem afetar ou ser afetados pela Fundação Renova e/ou suas atividades. Entre as partes interessadas da organização, estão incluídos três grupos de atores: (1) as pessoas direta ou indiretamente atingidas e que serão, por isso, públicos das ações de reparação/compensação; (2) os indivíduos ou grupos que podem influenciar as atividades da organização; e (3) indivíduos ou grupos afetados pelo próprio trabalho de reparação/compensação, nos territórios de atuação da Fundação Renova.

Participação Social - Procedimentos diversos por meio dos quais as partes interessadas emitem opinião e contribuem ativamente para a definição, detalhamento e tomada de decisões acerca dos programas e projetos desenvolvidos pela Fundação

Renova. Segundo a cláusula 11 do TTAC, “entende-se como Participação nos PROGRAMAS a possibilidade de os IMPACTADOS efetivamente participarem, serem ouvidos e influenciar em todas as etapas e fases decorrentes do presente Acordo, tanto na fase de planejamento como na efetiva execução dos programas e ações referidas neste acordo” (TTAC, p.28).

PCDPCS – Programa de Comunicação, Diálogo, Participação e Controle social.

PIM - Programa de Indenização Mediada.

Relações Institucionais - Ações de relacionamento e diálogo voltadas especificamente para representantes de instituições formais, como o poder público, movimentos sociais, ONGs, etc., com o objetivo de informar, estabelecer parcerias, trocar informações, deliberar e tomar decisões.

SGS – Sistema de Gestão de Stakeholders.

TAC Governança – Termo que modifica a estrutura de governança existente, com foco na ampliação da participação das pessoas atingidas no processo de reparação e compensação. Estabelece as bases para a composição de comissões locais representativas, bem como cria e altera a composição de outras instâncias decisórias, além de definir diretrizes para a negociação e repactuação dos programas. O TAC Governança foi celebrado no âmbito de duas Ações Cíveis Públicas, a ACP nº 0023863-07.2016.4.01.3800, ajuizada pelo MPF, e a ACP nº 0069758-61.2015.4.01.3400, ajuizada por União, Estado de Minas Gerais Estado do Espírito Santo (entes federativos) e outros entes das suas respectivas administrações públicas direta e indireta.

Território - Compreende a dimensão físico-espacial, mas também político e sociocultural, que é *locus* das ações a serem realizadas pela Fundação Renova. Tal como conceituado por Milton Santos (1994), um território não é definido pelo espaço geográfico delimitado pelas fronteiras físicas ou legais, mas pelas redes de relações sociais que estabelecem os sentidos de pertencimento espacial. Nesse sentido, o território é o espaço em que se cruzam, perpassam e coexistem distintos usos e lógicas, não necessariamente de forma pacífica, que incorpora as dimensões social, econômica, ambiental, política, simbólica, cultural e histórica.

Transversalidade - Perspectiva de trabalho com ações compartilhadas que envolve, de forma simultânea, abrangente e integrada, diferentes temas, áreas e/ou abordagens de interesse. Trata-se de um instrumento gerencial, uma abordagem multidimensional e integrada, atravessando vários campos de análise e atuação e ressignificando suas respectivas atividades. No âmbito das ações desenvolvidas pela Fundação Renova, dentre outros aspectos, diz respeito à forma transversal e integrada de atuação das diferentes frentes de trabalho nos territórios.

TTAC – Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta.

6. PILAR PARTICIPAÇÃO E DIÁLOGO SOCIAL

6.1. INTRODUÇÃO

Este capítulo tem como finalidade formalizar as entregas da fase de definição do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, aqui especificamente o pilar de Participação e Diálogo Social, do Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC), de forma a explicitar seus objetivos, escopo e resultados esperados. Além disto, são descritos os indicadores de resultado e os critérios para encerramento deste Programa.

6.1.1. Objetivos específicos

- Promover o relacionamento e a participação social necessários para a execução dos demais programas e projetos, de modo a permitir que as partes interessadas, dos diferentes grupos e territórios, sejam ouvidas e possam influenciar em todas as suas etapas.
- Estabelecer espaços dialogais permanentes com a população atingida e as demais partes interessadas, para fins de acesso a informação, transparência, monitoramento e avaliação do trabalho desenvolvido pela Fundação Renova, proporcionando a oportunidade de controle social.

6.1.2. Diretrizes

- A recuperação do meio ambiente e o reestabelecimento das condições de vida se dá por meio da construção conjunta e participativa com as partes interessadas.
- Relacionamentos são construídos com base em princípios de ética e transparência.
- A Fundação Renova atua orientada pela integração das suas iniciativas nos territórios.
- A Fundação Renova deve promover o alinhamento, integração e transversalidade das diretrizes da Participação e Controle Social junto às áreas e Programas da Fundação, visando ao desenvolvimento de um trabalho que seja cooperativo e complementar.

- As atitudes e formas de diálogo devem estar orientadas por uma linguagem clara, acessível, adequada e compreensível aos interessados.

6.1.3. Requisitos

- Funcionamento de canais de diálogo em até 90 (noventa) dias da assinatura do TTAC; deverão funcionar enquanto este Acordo estiver em vigor.
- Criação e manutenção de uma Equipe de Diálogo Social multidisciplinar, com profissionais e estrutura adequada.

6.1.4. Premissas

- Abertura para as diferentes perspectivas e pontos de vista, favorecendo uma escuta efetiva, a compreensão das diferenças e a possibilidade de acordos e negociações eficazes provenientes de eventuais conflitos.
- A participação e o controle social são produtivos nos seus propósitos, enquanto processo dialógico, inclusivo e proativo, quando baseados em relações de confiança entre as partes e orientado para a cooperação, o que não significa a ausência de dissensos.
- As partes interessadas devem ter acesso a informações relativas a tudo aquilo que as afetem ou possa afetá-las significativamente, para que tenham melhores condições de participar e exercer o controle social no processo reparatório.

6.1.5. Restrições

- A possibilidade de negativa das partes interessadas em estabelecer diálogo com representantes da Fundação Renova e suas equipes, por não a reconhecer como legítima ou por outras motivações, pode implicar em restrições para o desenvolvimento das ações de participação e controle social.
- O ineditismo do “evento” e a complexidade dos danos causados aos territórios trazem restrições quanto à disponibilidade de conhecimentos prévios – como boas práticas e soluções testadas - que pudessem orientar a definição das estratégias de participação e controle social.

6.2. MOBILIZAÇÃO DO CONHECIMENTO E IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

A Fundação Renova apresenta, nas próximas seções, o enquadramento da sua proposta para as ações de Participação e Controle social. Para a construção das soluções propostas, foram mobilizados conhecimentos e orientações provenientes de cinco referências, que serão apresentadas, a seguir, de forma objetiva:

- A. TERMOS DO TTAC** – Tomou-se como parâmetro as Cláusulas 59 a 72 do Termo de Transação e Ajuste de Conduta – TTAC, na Subseção 1.6, que trata de aspectos relativos à Participação, Diálogo e Controle Social, para a elaboração do enquadramento proposto neste documento.
- B. TAC GOVERNANÇA** – Firmado em junho de 2018, o Termo modifica a estrutura de governança existente, com foco na ampliação da participação das pessoas atingidas no processo de reparação e compensação. Estabelece as bases para a composição de comissões locais representativas, bem como cria e altera a composição de outras instâncias decisórias, além de definir diretrizes para a negociação e repactuação dos programas.
- C. DIRETRIZES E CONVENÇÕES** - A proposta de participação e controle também se baseou em diretrizes e convenções nacionais e internacionais², que cancelam o formato proposto e assegura a legitimidade de todo o processo, com destaque para:
 - Declaração Universal dos Direitos Humanos
 - Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (Decreto nº 591/1992)
 - Política Nacional de Participação Social (Decreto 8.243/2014)
 - Padrões de Desempenho sobre Sustentabilidade Socioambiental – IFC (*International Finance Corporation*)
 - AA1000 *Stakeholder Engagement Standard* 2015 (*AccountAbility*)

² O Anexo I apresenta, de forma objetiva, cada uma das diretrizes e convenções citadas como referência para a construção do modelo proposto neste documento.

D. EXPERIÊNCIAS ACUMULADAS - O conhecimento acumulado a partir das práticas implementadas até o momento permite identificar erros e acertos, além das expectativas das partes interessadas envolvidas nos processos de reparação e compensação, principalmente em se tratando da população impactada, constituindo outra referência utilizada para a construção das soluções propostas neste documento.

Entre novembro de 2015 e o presente momento, foram desenvolvidas e implementadas diversas ações direcionadas ao engajamento dos públicos de interesse, com formatos e intensidades diferenciadas entre os territórios. Mesmo que de forma ainda incipiente, essas ações buscaram instituir espaços de relacionamento para a identificação de demandas e de necessidades vocalizadas por grupos sociais impactados, disponibilizando informações relativas à implementação das frentes de trabalho e promovendo o envolvimento dos públicos em decisões referentes ao processo reparatório.

Tal experiência permite identificar expectativas das comunidades atingidas quanto aos modelos de participação e controle social, além das práticas mais ajustadas a cada território³, que podem ser caracterizadas da seguinte forma:

- A população atingida demanda um modelo acessível e próximo para que possa participar dos processos decisórios, preferencialmente organizado no nível do município.
- As comunidades atingidas manifestam preferência por um diálogo descentralizado, com a realização de reuniões menores, junto a públicos setorizados, considerando as especificidades das informações, demandas e tratativas necessárias à reparação de cada um dos grupos sociais envolvidos. Por outro lado, as comunidades compreendem a necessidade de

³ Alguns exemplos práticos podem ser citados. Em Mariana, por exemplo, a população atingida se organizou em um sistema representativo próprio por meio da Comissão de Atingidos da Barragem de Fundão (CABF), bem como por meio de grupos de representantes reunidos em comissões locais, por localidade atingida, na zona rural. Além disso, estruturou grupos de trabalho focados na temática do reassentamento, dos quais a Fundação Renova é parte. Já em outros territórios, o Diálogo Social esteve direcionado às estruturas representativas e associativas já existentes, que congregavam pescadores e produtores rurais, dentre outros grupos. As ações de relacionamento nessas localidades estão sendo trabalhadas com esses grupos sociais (pescadores, areeiros, comerciantes, dentre outros), respeitando suas próprias dinâmicas de informação e tomada de decisão.

se também realizar fóruns amplos para tratar de assuntos de interesse de todo o município ou conjunto de municípios.

- Interlocução preferencial com grupos sociais já estabelecidos, formais ou informais, respeitando as formas de organização existentes nos territórios, como associações e sindicatos de produtores rurais, associações e colônias de pesca, associações comunitárias e de moradores, entre outros.
- Reconhecimento e expectativa pelas partes interessadas de que as interlocuções não devem se limitar ao diálogo coletivo nem se restringir a grupos representativos dos atingidos, tendo em vista o desejo dos públicos diversos expressarem suas particularidades e obter informações direcionadas às suas demandas. As interações diretas e individualizadas, para tratar de questões específicas de famílias ou meios de produção, são consideradas pelas comunidades como uma forma eficaz e desejável de diálogo, em se tratando de particularidades.

Importante destacar que essas expectativas quanto aos formatos da participação e do controle social, conforme apresentado acima, vão ao encontro aos termos previstos pelo TAC Governança, por expressarem o desejo de se adotar modelos que sejam acessíveis e próximos à população atingida, baseados na realidade e nas necessidades locais, garantindo que as comissões de atingidos e grupos sociais impactados em cada território estejam no centro dos processos decisórios e com elevada capacidade de controle social sobre o trabalho de reparação e compensação.

E. PERSPECTIVA TEÓRICA-NORMATIVA - Por fim, além das referências citadas acima para a construção dos modelos de participação e controle social, a Fundação Renova assume a perspectiva dialógica como norteadora das suas estratégias. Entende-se que o diálogo social é a técnica mais adequada para a troca esperada nos processos de participação e controle social, pois pressupõe a permuta de informações e o debate, aspectos fundamentais para a efetividade do modelo. Supõe-se, com isso, que o diálogo entre as partes é o mecanismo básico para que soluções e sentidos sejam elaborados de maneira coletiva e

reconhecidamente legítima, sem a imposição de um ou outro interesse como verdade única e absoluta.

Para tanto, é importante que os atores sociais estejam devidamente *informados* sobre as questões em pauta e se mantenham *independentes*. Sem alguma dessas condições, a relação entre as partes será marcada por assimetrias e desequilíbrios, condições que comprometem a legitimidade do processo dialógico e, conseqüentemente, a qualidade da participação e do controle social (MURAD FERREIRA, 2011; URIARTE, 2007).

Pressupõe-se, ainda, que a participação e o controle social são produtivos e bem-sucedidos nos seus propósitos quando baseados em relações orientadas para a cooperação. A existência de formas regulares de interação, pautadas por princípios que levam ao fortalecimento dessa relação, são requisitos importantes para se estimular essa confiança cooperativa. Para criar essas oportunidades, é necessário ter presença constante nos territórios, o que minimiza as distâncias institucionais e simbólicas entre as partes.

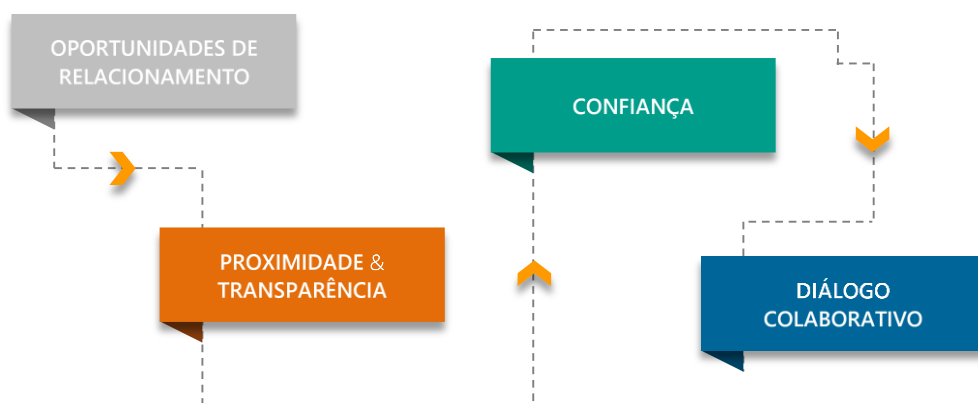


FIGURA 02: Lógica causal do Diálogo Social

6.2.1. Histórico de Engajamento dos Stakeholders

Na tabela abaixo, estão descritos os públicos com os quais a Fundação Renova se relacionou desde novembro de 2015. O histórico de relacionamento com esses públicos forneceu *insights* e diretrizes para construção da solução para este programa.

STAKEHOLDERS	HISTÓRICO DE ENGAJAMENTO
População atingida	Incluem as pessoas direta ou indiretamente atingidas pelo rompimento da Barragem de Fundão, em diferentes dimensões e territórios, que constituem o principal público de relacionamento da Equipe de Diálogo. Desde a data do rompimento, a população atingida é envolvida nas ações de Diálogo Social por meio de fóruns coletivos e diálogos individualizados.
Comissão de Atingidos	Forma de organização da população atingida para representação de interesses no processo de reparação e compensação. As Comissões de Atingidos têm atuado de forma proativa no diálogo junto a representantes da Fundação Renova e outras partes interessadas, especialmente nos municípios de Mariana, Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, participando das discussões e tomadas de decisão acerca de questões diversas
Associações Comunitárias	Instituições formais ou informais, constituídas por integrantes de um mesmo grupo social ou território, para representação de interesses comuns. O Diálogo com as Associações Comunitárias supõe a sua legitimidade e representação junto à população de distintas localidades, sendo envolvidas diretamente nas discussões realizadas pela Fundação Renova, especialmente em temas de incidência territorial.
Terceiro Setor	Nesse grupo, estão incluídas ONGs, OSCIPs, fundações, entidades beneficentes e associações filantrópicas. Em geral, essas organizações participam do trabalho de reparação e compensação, nos espaços dialogais, durante escutas e fóruns dos processos de reparação e compensação. A Fundação Renova, por meio das ações de Diálogo e Relações Institucionais, busca facilitar parcerias e a colaboração com essas instituições.
Associações de Classe	Também são mantidos contatos com associações de diferentes classes profissionais, prioritariamente com entidades relacionadas a grupos de atingidos (produtores rurais, pescadores e comerciantes, p.e.). Representantes dessas organizações participam ativamente dos fóruns e outros espaços dialogais.
Movimentos Sociais	Inclui movimentos sociais com representação nacional, estadual e local, entre os quais se destaca o Movimento de Atingidos por Barragens (MAB), que participa ativamente dos fóruns de diálogo coletivo, principalmente em Mariana, Barra Longa, Periquito, Naque, dentre outros municípios ao longo do Rio Doce.

STAKEHOLDERS	HISTÓRICO DE ENGAJAMENTO
	O Movimento dos Sem-Terra (MST) também se faz presente em territórios onde há assentamentos, como se dá no município de Tumiritinga. Nos espaços de diálogo, representantes de outros movimentos sociais também participam das discussões sobre o processo de reparação e compensação promovidos, como o Movimento de Pescadores e Pescadoras Artesanais do Brasil (MPP) e o Movimento Loucos por Bento Rodrigues.
Instituições Religiosas	O relacionamento da Fundação Renova também é realizado com instituições religiosas presentes no território ou atuantes em defesa dos atingidos, sejam elas de vinculação católica, protestante ou de outra matriz religiosa.
CT CPDCS/ CIF	Reuniões periódicas para apresentação e discussão técnica das soluções; acompanhamento dos trabalhos e esclarecimentos diversos.
Entidades educacionais / Universidades	Incluem tanto as instituições educacionais, em si, quanto núcleos vinculados a elas, tais como grupos de pesquisa ou extensão (ex.: Gesta/UFGM, Gepsa/Ufop, IFMG, Ufes, Ufla, UFV, dentre outros).
Setor Privado	Representantes de empresas privadas e cooperativas têm participado das ações de diálogo realizadas no território, especialmente para questões relacionadas à retomada das atividades econômicas, com destaque para comerciantes locais (Mariana, Barra Longa, Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado e Linhares), areeiros (Governador Valadares, Aimorés, Caratinga, Conselheiro Pena, São Domingos do Prata, São José do Goiabal e Sem-Peixe).
Lideranças informais	Diversos atores locais, embora não representem formalmente a nenhuma instituição, possuem amplo conhecimento, influência e representatividade em suas comunidades e junto a distintos públicos, sendo envolvidos diretamente no processo de reparação e compensação para escuta social e identificação de demandas, disponibilização de informações e mobilização.
Poder Executivo (Prefeituras Municipais, Governos Estaduais e Governo Federal)	Contempla representantes dos poderes Executivo (prefeituras municipais, governos estaduais e governo federal). Esses atores possuem legitimidade formal para tomada de decisões relativas ao território, sendo envolvidos em ações de relacionamento institucional por parte da Fundação Renova.
Poder Legislativo (Câmaras Municipais, Assembleias Estaduais e Congresso Nacional)	Incluem as casas legislativas: câmaras municipais, assembleias legislativas de Minas Gerais e Espírito Santo, e Congresso Nacional (Câmara dos Deputados e Senado Federal). Há histórico de relacionamento com todas as esferas do legislativo, especialmente com os vereadores, no nível local.
Poder Judiciário	Engloba as instituições do Judiciário que se relacionam com as ações de reparação/compensação, tais como os Tribunais (TJ, TRF), o Ministério Público e a Defensoria Pública (federal, estaduais de MG e ES e municipais). Sempre atuou de forma proativa nas definições de planejamento e de execução das ações de diálogo social, participando, por exemplo, das definições quanto ao formato e a dinâmica de representação dos atingidos.
Autarquias e empresas públicas	Refere-se a organizações participantes do processo de reparação/compensação enquanto autarquias ou empresas públicas, como a CEMIG, a Embrapa e a Emater, dentre outras, para construção de soluções junto à Fundação Renova e a população atingida.

QUADRO 02: Histórico de engajamento dos stakeholders.

6.3. SOLUÇÃO CONSTRUÍDA

As orientações técnico-metodológicas adotadas para o desenvolvimento dos modelos de Participação Social e de Controle Social, bem como as suas definições tático-operacionais, são apresentadas nas seções a seguir. O modelo adotado integra-se ao planejamento que está sendo construído pela Fundação Renova nos territórios, denominado como Plano Territorial Integrado (PTI), orientado ao contexto local e a promover a articulação entre as distintas frentes de trabalho, com o objetivo de tornar mais eficiente e efetiva a reparação e compensação dos impactos. A Participação e Controle Social constituem eixos estruturantes desse planejamento, garantindo o envolvimento das partes interessadas ao longo de todas as suas etapas. Cabe ressaltar que diante do TAC Governança, a participação e controle social passam a ser processos formalizados por meio do sistema de governança. Com isso, os planos territoriais integrados deverão considerar, necessariamente, um alinhamento com esse novo modelo de governança, conforme indicado nos itens que seguem.

6.3.1. Enquadramento Metodológico

O planejamento das ações de Participação e de Controle Social, cujos processos e metodologias serão apresentadas mais adiante nos itens 6.5.2 e 6.5.3, parte da compreensão das particularidades e prioridades locais, em cada território, e são desenvolvidas a partir de uma perspectiva dialógica na relação estabelecida entre a Fundação Renova e as partes interessadas, sobretudo com as comissões locais e população atingida. Duas atividades sustentam esse processo: (1) a Análise de Contexto; e (2) o Diálogo Social. As orientações técnico-metodológicas de cada uma delas são apresentadas a seguir:

6.3.1.1. Análise de Contexto

A promoção da Participação e do Controle Social para atuação da Fundação Renova envolve a **compreensão** do cenário local, o **reconhecimento** de prioridades e das expectativas das partes interessadas, além da **aproximação** com os públicos. Essas ações visam à obtenção de um conhecimento aprofundado acerca das áreas e

populações atingidas, como forma de identificar as questões relevantes para o diálogo e adaptar as ações a serem implementadas.

Essas atividades não ocorrem em um único momento. Ao contrário, são executadas de maneira cíclica e contínua, de modo transversal entre os territórios e temas de interesse. As ações sustentam e permitem a adequação do diálogo social, razão pela qual são continuamente revisadas, considerando as demandas das comunidades, o dinamismo e a complexidade dos ambientes sociais. Da mesma forma, são retroalimentadas pelos encaminhamentos gerados nos espaços dialogais, descritos na próxima seção, que geram repercussões para o contexto social, demandando novas rodadas de informação e alinhamentos com as instâncias de governança e os programas da Fundação Renova.

A análise é elaborada a partir de distintas fontes de informação:

- Histórico de relacionamento com as partes interessadas, incluindo informações provenientes dos outros pilares do PCDPCS;
- Principais pautas e reivindicações da população atingida, comissões locais e demais atores do território, no período;
- Dados de implementação e resultados de momento dos programas, bem como o planejamento das intervenções no território;
- Análises, pesquisas e estudos realizados pela Fundação Renova;
- Manifestações registradas junto aos Canais de Relacionamento e Ouvidoria (principais temas, recorrência e situações críticas), bem como as tratativas da Comunicação para as comunidades;
- Deliberações e notas técnicas produzidas pelo sistema de Governança da instituição.

Os temas prioritários e os pontos críticos são identificados a partir da análise integrada dessas informações, orientando a atuação dos programas e as estratégias de participação social, para cada localidade, tendo em vista principalmente as pautas e reivindicações das Comissões Locais e população atingida. Dessa forma, essa atividade contribui para direcionar e adaptar os processos de participação e controle social, numa

perspectiva mais condizente à realidade, às necessidades e às características das localidades, em cada momento.

6.3.1.2. Diálogo Social

A implementação da participação e do controle social envolve a instituição e manutenção de espaços de diálogo com as partes interessadas. Diferentes técnicas de relacionamento e promoção do engajamento podem ser utilizadas, mobilizando uma variedade de métodos e procedimentos necessários ao cumprimento das suas finalidades. Portanto, não existe um formato único e estanque para o diálogo social, sendo acessada “uma variedade de formas e procedimentos de divulgação e efetiva participação social, desde audiências públicas até o uso de múltiplas mídias, de modo a favorecer uma participação esclarecida” (TTAC, Cláusula 61, p.44). As principais estratégias de diálogo, especialmente os fóruns, são definidas e customizadas de forma participativa, com o envolvimento das comissões locais, população atingida e órgãos de controle.

Para fins de classificação, elas foram agrupadas em duas tipologias: *diálogo coletivo* e *diálogo individualizado*.

a) Diálogo Coletivo

O Diálogo Coletivo (reuniões ou fóruns de diálogo) representa uma das principais bases do relacionamento entre a Fundação Renova, as comissões locais, a população atingida e as demais partes interessadas. Estes encontros reúnem representantes da Fundação, das comunidades, do Poder Público e dos movimentos sociais, entre outros, e buscam promover uma produtiva troca de informações, escuta social, prestação de contas, devolutiva às demandas, deliberação e tomada de decisões.

Buscando corresponder às diferentes necessidades do processo e às expectativas das partes interessadas, as ações de Diálogo Coletivo possuem enquadramentos variados, que direcionam as estratégias de mobilização, organização e condução dos encontros. Os objetivos pré-estabelecidos e o público-alvo prioritário das reuniões são os fatores que definem o melhor formato, optando-se pela técnica mais adequada e em conformidade com as expectativas do público-alvo da ação. Como estratégias que facilitam o envolvimento e a participação ativa das partes interessadas durante as

reuniões, são adotadas diferentes abordagens, “considerando a necessidade de dar acesso à informação em “linguagem acessível, adequada e compreensiva aos interessados, como condição necessária à participação social esclarecida” (TTAC, Cláusula 60, p.44). O Anexo II lista alguns dos recursos utilizados.

b) Diálogo Individualizado

O Diálogo Individualizado, por sua vez, é uma técnica de comunicação e participação social, envolvendo a Fundação Renova e as partes interessadas. Por meio de interações mais particularizadas, necessárias para a dinâmica cotidiana do trabalho de reparação, é oportunizada a escuta efetiva dos sujeitos para além dos espaços coletivos de relacionamento. Esta ação objetiva tanto o aprofundamento de tratativas relacionadas às questões debatidas nas reuniões, analisando-as de forma pormenorizada, quanto para o atendimento das necessidades de diálogo dos demais programas da Fundação Renova.

Em geral, o diálogo individualizado acontece por duas motivações básicas. A primeira delas ocorre de forma intencional, por iniciativa da própria Fundação Renova, para promoção da transparência e garantia do acesso à informação pelas partes interessadas (p.e.: *diálogo com integrante de uma Comissão de Atingidos, para que ele possa difundir a informação na sua rede de relacionamento*), bem como para atendimento às necessidades de atuação e promoção da participação social dos programas (p.e.: *diálogo com famílias de Bento Rodrigues, para definição das especificidades do projeto arquitetônico da sua moradia*).

A segunda motivação, por sua vez, decorre da espontaneidade típica e rotineira das interações entre as partes interessadas e a Fundação Renova, nos contextos locais. As equipes de Diálogo Social, atuantes no campo, tornam-se referências da população local para assuntos relativos ao trabalho de reparação e compensação, sendo por isso acionadas nos territórios para esclarecimentos e outros apoios. Nesse caso, o diálogo espontâneo acontece de forma não planejada, a partir da recepção cotidiana de dúvidas e demandas que surgem dos públicos externos à organização, bem como de circunstâncias rotineiras nos territórios. Nota-se, assim, que as ações de Diálogo Individualizado são baseadas na construção e manutenção de laços de confiança e proximidade entre as partes – mesmo que envolvam negociação, conflitos e tensão –,

ultrapassando os limites dos encontros formais, operando de forma contínua e com oportunidades diversas nos territórios, o que favorece a permanente interação e colaboração entre as partes.

6.3.2. Participação Social

A Participação Social compreende o conjunto de possibilidades garantidas à população atingida e às demais partes interessadas, para que possam se envolver e contribuir ativamente para o direcionamento das decisões relativas ao processo de reparação e compensação. *Participar*, nesse sentido, pressupõe a interação entre os diferentes atores, que expressam e defendem os seus interesses, emitem opiniões e firmam acordos, em espaços de diálogo social com diferentes formatos, definidos de acordo com as necessidades, realidades e demandas existentes.

Considerando as diretrizes e normas que orientam a atuação da Fundação Renova, a Participação Social é reconhecida enquanto um direito fundamental atribuído às partes interessadas. Entende-se que a reparação dos impactos causados às condições e modos de vida da população e ao território só é efetiva na medida em que as pessoas atingidas e outras partes tenham seus interesses, expectativas e necessidades respeitados e incorporados, e os possam expressar de forma autônoma e livre. Portanto, todos os atores, movimentos e iniciativas que mantenham relação com os danos causados pelo rompimento de Fundão são legítimos para participar das ações de reparação, considerando suas diferentes ideologias, pontos de vista e opiniões.

O exercício da participação se dá em um contexto complexo, com uma grande variedade de ações sendo implementadas simultaneamente, atualmente em 44 municípios, envolvendo uma diversidade de atores e instituições. Os programas atuam em diferentes áreas, correspondentes aos impactos produzidos pelo Evento, nas dimensões socioeconômica e socioambiental. Parte deles já se encontra em implementação, em diferentes estágios de execução e com níveis distintos de engajamento e participação das partes interessadas⁴.

⁴ No caso do reassentamento da comunidade de Bento Rodrigues, em Mariana/MG, por exemplo, já foi definido a área anfitriã que deve receber a nova vila, foram elaborados o zoneamento, os estudos

O TAC Governança, por sua vez, estabelece e formaliza as comissões locais como interlocutoras legítimas dos processos decisórios relacionados à reparação e compensação dos impactos, estruturando o formato e a distribuição territorial da representação das pessoas atingidas e demais partes interessadas. Importante destacar que as comissões terão suporte de assessorias técnicas para formular propostas, críticas e sugestões, vinculadas ao seu território de abrangência, relativamente às ações dos Programas. Inicialmente, serão criadas até 19 comissões locais⁵, podendo ser expandidas com a criação de novas comissões, observado o limite do número de municípios atingidos. Essas instâncias serão articuladas em até seis câmaras regionais, que também constituem fóruns de discussão e interlocução com a Fundação Renova. Além disso, o acordo redefine mecanismos e procedimentos próprios de negociação e repactuação das ações, em diferentes escalas e abrangências das instâncias consultivas e decisórias.

A diversidade de situações e atores, o volume de ações de reparação, os diferentes *status* de desenvolvimento dos programas e a estrutura de governança do processo de reparação e compensação resultam em um cenário de alta complexidade para a implementação da participação social nos programas. Nessas condições, é importante destacar que o trabalho da Fundação Renova já se encontra em curso, sendo as ações dos programas nos territórios orientadas pelas definições do TTAC e deliberações do seu sistema de governança vigente. Com o estabelecimento do TAC Governança, é esperado que muitas das ações planejadas sejam rediscutidas junto às comissões locais e demais esferas de governança, fortalecendo, assim, os processos de participação e controle social.

ambientais e o plano urbanístico; atualmente, o projeto de cada moradia está sendo definido. O público-alvo do programa tem sido envolvido em todas essas etapas, participando proativamente dos processos decisórios. Por outro lado, há programas que apresentam níveis ainda iniciais de implementação e/ou de engajamento dos seus públicos.

⁵ Segundo a CLÁUSULA NONA do TAC Governança, devem ser “constituídas inicialmente 19 (dezenove) comissões locais, ressalvada a representação territorial correspondente às terras indígenas atingidas”. As comissões que já se encontram em funcionamento são reconhecidas, como é o caso de (a) Mariana, (b) Barra Longa e (c) Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, que concluíram o processo de formação de suas comissões locais antes da publicação do TAC Governança.

O modelo apresentado abaixo parte do reconhecimento desse contexto para a proposição de suas ações e deverá ser progressivamente ajustado à luz da implementação novo modelo de trazido pelo TAC Governança.

6.3.2.1. Modelo de Participação Social

Como parte de uma gestão territorial integrada, o Modelo de Participação Social em desenvolvimento é composto por duas etapas complementares. A primeira delas diz respeito ao **Conteúdo da Participação Social** nos programas, isto é, as oportunidades para que as partes interessadas possam influenciar nas ações de reparação e compensação. A segunda, por sua vez, compreende o **Formato de Engajamento dos Públicos**, fundamentando o modo como a participação social será implementada para a construção dos acordos, em termos práticos, nos diferentes territórios, sendo requisito fundamental o envolvimento das comissões de atingidos e demais instâncias de governança local.

c) Conteúdo da Participação Social

As Oportunidades de Participação Social deverão ser identificadas considerando: (1) as expectativas e necessidades de reparação e compensação das comunidades atingidas diante do Evento; e, (2) os escopos dos programas apresentados ao sistema de governança da Fundação Renova. As oportunidades de participação social serão apresentadas como pautas temáticas (na perspectiva da integração das frentes de trabalho), dando sentido ao engajamento dos atores nos processos e projetos em cada localidade atingida.

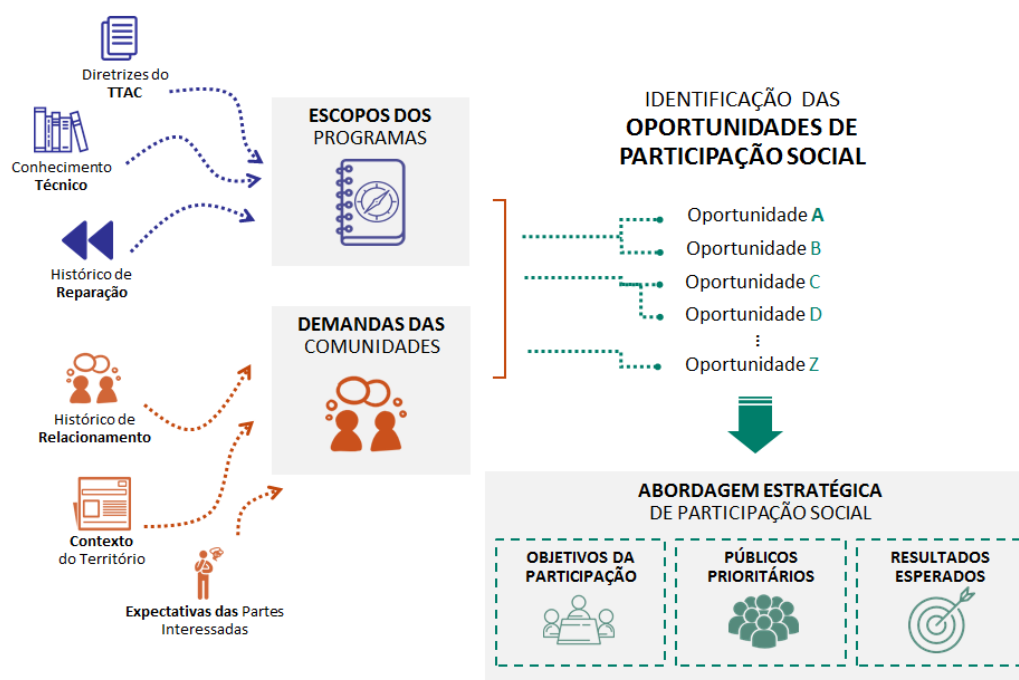
As oportunidades de participação social identificadas resultam em um conjunto de possibilidades que, integradas e territorialmente concebidas, serão base para a etapa seguinte - Formato de Engajamento dos Públicos. A partir dessa referência, as frentes de trabalho dispõem de uma orientação para que as ações de intervenção no território sejam planejadas e implementadas de forma participativa, atribuindo objetivo, público a ser envolvido e resultados esperados a cada uma delas. No que se refere aos objetivos, as oportunidades de participação atendem a distintos propósitos, relacionados às expectativas e demandas da população atingida e demais partes envolvidas, bem como aos momentos e necessidades do processo reparatório. Quatro

categorias expressam essas possibilidades de enquadramento dos objetivos das oportunidades de participação:

- Construir soluções: permitir o envolvimento das partes interessadas na construção de soluções, durante o processo de planejamento e desenho das ações a serem realizadas pela Fundação Renova.
- Referendar soluções: realizar consulta às partes interessadas para apresentação e posterior tomada de decisão participativa acerca da aprovação ou rejeição de soluções construídas, ou mesmo a escolha entre duas ou mais possibilidades.
- Adaptar soluções: definição junto às partes interessadas acerca de pontos específicos, partindo de soluções existentes, para fins de adaptação e customização às suas expectativas e necessidades, geralmente associadas.
- Executar solução de forma compartilhada: promover o envolvimento das partes interessadas na implementação de soluções realizadas pela Fundação Renova.

Os públicos a serem envolvidos contemplam diversos atores: governança local; pessoa física; sociedade civil (organizada ou não); e poder público. A cada um desses grupos correspondem várias categorias, considerando a ampla variedade de partes interessadas envolvidas no processo de reparação e compensação, sendo a população atingida e as comissões de atingidos os públicos principais nas ações participativas promovidas pela Fundação Renova.

Colocada nesses termos, a construção da abordagem estratégica parte dos escopos dos programas e das demandas da população atingida, onde são identificadas as oportunidades de participação social (seus objetivos, públicos e resultados esperados). Para a execução nos territórios, esse planejamento está sujeito a alterações ao longo do tempo, tendo em vista as múltiplas influências exercidas pelos atores, sobretudo das comissões locais. O infográfico abaixo representa graficamente o passo-a-passo para essa construção do conteúdo da participação social nos programas da Fundação Renova. A etapa seguinte (Formado do Engajamento dos Públicos) é apresentado na próxima seção, que trata do formato tático-operacional da participação social nos territórios.



INFOGRÁFICO 01: Construção das Abordagens Estratégicas de Participação Social dos Programas

d) Formato do Engajamento dos Públicos

O planejamento dos fóruns e métodos de Participação Social nos territórios deve adequar as oportunidades participativas inicialmente identificadas às (1) particularidades dos territórios, tendo em vista as formas de organização social já existentes, as preferências dos atores (incluindo aí a agenda das comissões de atingidos) e os direcionamentos e restrições que incidem sobre a atuação da Fundação Renova, bem como à (2) necessidade de integração das múltiplas iniciativas que se aplicam às localidades, compreendendo o processo de reparação com um todo, a partir de uma perspectiva de integralidade dos indivíduos e territórios.

Parte-se do entendimento de que a Participação Social deve ser estruturada de forma *territorializada*, considerando este como o *lócus* de incidência das ações dos programas e de vivência das partes interessadas, o que destaca a necessidade de adaptação e customização da abordagem estratégica que foi elaborada para o programa, permitindo

a sua efetiva implementação. Essa opção vai ao encontro das expectativas identificadas junto à população atingida, que demanda por um modelo acessível e próximo para que possa participar dos processos decisórios, preferencialmente no nível do município⁶.

Além disso, a Participação Social deve ser pensada, dentro de cada território, de forma *transversal*, compreendendo a incidência dos impactos e o conjunto de ações reparatórias que ocorrem simultaneamente nas localidades. Nessa perspectiva, as oportunidades inicialmente identificadas para cada programa devem ser aprovadas pelas comissões locais, associadas a outras pautas propostas pela população atingida e suas representações, para que os processos de deliberação e tomada de decisão possam atribuir sentido à reparação integral dos impactos, resultando em acordos reconhecidamente legítimos.

Dessa forma, o planejamento é consolidado em Planos de Participação Social dos Territórios, que é resultado e parte integrante do Plano Territorial Integrado. Tais propostas de engajamento nos processos decisórios do trabalho de reparação e compensação, em cada território, é produto desse esforço de se ajustar as oportunidades participativas à realidade, preferências e especificidades locais.

Considerando esse enquadramento, ao longo de sua elaboração, prevê-se a discussão, construção conjunta e validação dos Planos de Ação pelas partes interessadas, notadamente as Comissões de Atingidos, de modo a permitir sua adequação e o reconhecimento de seu conteúdo pelos públicos envolvidos. Os resultados desta etapa de planejamento da participação social compõem a gestão territorial integrada, que deverá direcionar a atuação das diferentes equipes da Fundação Renova em cada localidade. A figura abaixo representa graficamente as etapas de construção dos planos, cujo detalhamento está disponível no Anexo III.

⁶ A identificação do município como nível preferencial das ações de Participação Social deve-se às formas comumente adotadas para organização social e política das comunidades impactadas. Essa definição, no entanto, não se constitui enquanto prerrogativa da Fundação Renova, devendo corresponder às expectativas e possibilidades das partes interessadas e em conformidade com as definições do “TAC Governança”.



INFOGRÁFICO 02: Construção dos Planos de Ação para a Participação Social nos Territórios

6.3.3. Controle Social

Conforme apresentado, a Participação Social tem como objetivo assegurar que as partes interessadas possam contribuir para a definição e detalhamento dos programas e projetos da Fundação Renova. No entanto, o envolvimento dos diferentes públicos não deve se limitar à etapa de planejamento. O *Controle Social* assume esse papel, buscando assegurar às partes interessadas o direito de acesso a prestação de contas e a possibilidade de avaliarem e proporem ajustes às ações desenvolvidas em todas as suas etapas. Para tanto, é necessário o estabelecimento de **procedimentos dialógicos** por meio dos quais os diferentes públicos de interesse possam garantir que o trabalho de reparação e compensação ocorra tal como definido pelos acordos construídos nos processos participativos.

Dessa forma, para que seja efetivo, duas condições básicas são necessárias para o Controle Social:

- a primeira delas está relacionada à necessidade de se instituir mecanismos permanentes de **acesso a informações e prestação de contas** acerca da atuação da Fundação Renova, no que diz respeito ao planejamento, execução, aplicação de recursos e resultados de suas ações;
- a segunda, por sua vez, relaciona-se à **instituição de espaços de diálogo e manifestação**, regulares e *ad hoc*, que promovam o exercício da reflexão, discussão e expressão, para abordar questões que afetam as pessoas de forma individual ou coletiva.

O modelo de Controle Social parte desse enquadramento, assumindo a finalidade de aumentar a eficiência e eficácia do processo reparatório e possibilitar que as comissões locais, população atingida e demais partes interessadas atuem no monitoramento e avaliação das soluções implementadas, para reparação e compensação dos impactos, considerando os acordos construídos nos processos participativos.

6.3.3.1. Modelo de Controle Social

O Controle Social deve ser implementado por meio de diferentes estratégias de acompanhamento e de fiscalização das ações reparatórias, como forma de se garantir que a implementação dos programas pela Fundação Renova esteja em conformidade com os acordos firmados entre as partes. Para tanto, o seu modelo está organizado em duas dimensões: (a) o **Conteúdo do Controle Social**, que identifica e define, em conjunto com as comissões locais e população atingida, os temas e ações de interesse dos públicos, para serem objeto de discussão e avaliação pelas partes interessadas; e (b) o **Formato do Engajamento dos Públicos**, considerando a instituição dos espaços em que o controle social é implementado, na prática, em observância às cláusulas 63 e 64 do TTAC, aos termos do TAC de Governança e a partir de outras oportunidades permanentes de interação.

Cada uma dessas duas dimensões será apresentada a seguir:

a) Conteúdo do Controle Social

O *Conteúdo do Controle Social* é definido em conjunto com as partes interessadas, em especial com os integrantes das comissões locais, a partir da identificação e compreensão dos principais temas de interesse para os diferentes públicos do território, bem como por meio da articulação interna com os programas e frentes de trabalho da Fundação Renova, de modo a promover o acesso a informações acerca das ações de reparação e compensação, que permitam às comissões, população atingida e demais partes avaliarem o andamento das ações, implementação dos acordos construídos coletivamente e os resultados alcançados em cada localidade.

Dessa forma, dois direcionadores permitem identificar a relevância e pertinência dos temas a serem tratados nos espaços de controle social:

- Em relação ao público externo, essa ação ocorre por meio de contatos constantes com integrantes das comissões locais, bem como com outras lideranças, moradores e demais partes interessadas de cada território, durante distintas oportunidades de relacionamento com esses atores, com o objetivo de identificar temas e pautas que atendam às suas expectativas, necessidades e interesses manifestos em relação ao trabalho de reparação e compensação realizado pela Fundação Renova. Os registros de manifestações nos Canais de Relacionamento e denúncias na Ouvidoria também geram informações que permitem identificar temas relevantes para o território.
- Junto às frentes de trabalho da própria Fundação Renova, são identificadas ações relevantes, sobretudo relacionadas a fases centrais da execução dos programas, que devam ser foco da prestação de contas pela instituição e da avaliação pelas partes interessadas, considerando a sua importância para a reparação e compensação no território.

A partir dessas referências, diferentes áreas da Fundação Renova, especialmente os programas, deverão produzir informações e relatórios técnicos (quando pertinente) que subsidiem a promoção da transparência sobre a atuação da organização e a discussão nos espaços dialogais para controle social. Tais informações e relatórios técnicos serão disponibilizados para as comissões locais e outras partes interessadas por meio de ações de diálogo, bem como pelo site da Fundação Renova, objeto do Programa de

comunicação nacional e internacional (PG36). Este Programa prevê a implantação de um site com amplo acesso a documentos e dados, inclusive direcionando o usuário para o portal da transparência sob gestão da área competente, o qual trará informações estratificadas por municípios das ações realizadas na localidade, facilitando, assim, o controle social das partes interessadas em cada um dos territórios.

b) Formato do Engajamento dos Públicos

Tendo em vista a gestão integrada, a implementação das ações de controle social deve ser orientada por duas perspectivas principais: (a) *territorial*, considerando o conjunto de ações que se aplicam a uma determinada localidade de abrangência dos espaços de controle social; e (b) *temática*, considerando a abordagem a temas específicos, tratados de forma transversal, a partir do conjunto de ações que influenciam os seus resultados no processo de reparação e compensação.

A partir desse enquadramento, em linhas gerais, quatro estratégias principais são utilizadas: *Fóruns com Governança Local*, *Painéis Temáticos*, *Eventos Anuais* e *Diálogo Permanente*. A execução dessas estratégias é de responsabilidade de diferentes áreas, sendo transversal à atuação da Fundação Renova, envolvendo principalmente Diálogo Social, Comunicação, Ouvidoria, Canais de Relacionamento e Programas. As quatro estratégias serão descritas a seguir:

- **Fóruns com Governança Local:** diálogo constante entre a Fundação Renova e as instâncias de governança local, principalmente as comissões de atingidos e Câmaras Regionais, para fins de prestação de contas, monitoramento e avaliação do trabalho implementado pelos programas da Fundação Renova. Por meio de reuniões regulares ou extraordinárias, o status de implementação e os resultados dos acordos firmados nos processos participativos seriam submetidos à apreciação dessas instâncias. Os encontros, cuja periodicidade e formato devem ser definidos entre a governança local e a Fundação Renova, permitirão o controle dos atingidos sobre a execução das ações acordadas, para que a população possa acompanhar os processos e resultados, visando o redirecionamento das ações, sempre que desejável e/ou demandado.

Tal estratégia apoia-se nos termos do TAC Governança, conforme cláusula DÉCIMA QUINTA do referido documento, que estabelece como função dessas comissões o

compartilhamento de informações sobre a execução dos programas com a população, a comunicação aos órgãos do Estado sobre a realidade e os problemas identificados, a defesa dos interesses das pessoas atingidas, dentre outros deveres. Apoia-se também na Cláusula 64, item A, do TTAC, que prevê a realização de *mesas de diálogo e negociação permanente*.

- **Eventos Anuais:** consistem em encontros abertos à ampla participação das comissões locais, população atingida e demais partes interessadas, com o objetivo de apresentar os resultados alcançados nas ações realizadas pela Fundação Renova no período, tendo em vista o atual estágio do processo de reparação e compensação das áreas e das comunidades impactadas do território. Durante o encontro, deverão ser apresentados e discutidos relatórios das ações realizadas, abordando temas de interesse para os públicos e o contexto regional, em linguagem acessível e adequada, atendendo à Cláusula 63 do TTAC.
- **Painéis Temáticos:** Também serão realizados painéis temáticos periódicos, ou mediante demanda específica devidamente justificada, e, com ampla participação, para tratar das questões de maior relevância para as partes interessadas. Esses eventos têm como objetivo a apresentação das ações de reparação e compensação relativas ao tema, para prestação de contas e discussão técnica sobre as soluções propostas e resultados alcançados. É também a oportunidade de disponibilização e apresentação de relatórios das ações realizadas, relativos a um determinado tema, para um determinado grupo social. Este item atende à Cláusula 63 do TTAC.
- **Encontros com Comunidades e Grupos Sociais:** além dos espaços dialogais descritos anteriormente, serão promovidos encontros descentralizados com comunidades e grupos sociais, para discussão de temas de interesse local e avaliação dos resultados de ações referentes aos acordos firmados entre as partes, para aquela localidade específica.

As quatro estratégias são apoiadas pela disponibilização de relatórios técnicos, dados de implementação dos programas e materiais de comunicação, que devem facilitar e ampliar a disponibilidade de informações pertinentes para o acompanhamento e avaliação das partes interessadas sobre as ações realizadas pela Fundação Renova, de maneira clara e em linguagem acessível aos diferentes públicos.

6.3.4. Equipe do Pilar Participação e Diálogo Social

Atualmente, a equipe do pilar Participação e Diálogo Social possui 90 profissionais. Desse total, 80 estão alocados ao longo dos territórios em atendimento ao conjunto de municípios impactados, compondo as Gerências Territoriais, para criação e manutenção de espaços dialogais *in loco*. Outros 10 profissionais compõem a Equipe de Apoio Estratégico, cujo papel é apoiar a atuação técnica-metodológica dos profissionais em campo, elaborar análises de dados e produzir estudos e relatórios pertinentes ao trabalho realizado.

Nos territórios, as equipes encontram-se sob a coordenação das Gerências de Território, como forma de favorecer a implementação das ações de participação e controle social, atuando de modo transversal aos distintos processos e projetos que operam em cada localidade. As equipes incluem profissionais dedicados ao diálogo com as comunidades e ao relacionamento institucional.

Em termos das suas competências e formação profissional, a equipe apresenta grande diversidade, contemplando profissionais das áreas de *Psicologia, Assistência Social, Ciências Sociais* (Sociologia e Antropologia) e *Socioambientais, Comunicação, Economia, Educação, Extensão Rural, Gestão de Projetos e Gestão Pública*. As equipes possuem experiência e qualificações em atividades de diálogo social, mediação de conflitos, facilitação de reuniões e participação social.

De modo complementar, buscando melhorar o desempenho das equipes em campo, a Fundação Renova tem realizado oficinas de discussão e capacitação em temas pertinentes ao trabalho de relacionamento social. Entre essas ações, foram ofertadas sessões de capacitação em áreas como direitos humanos, técnicas de facilitação e metodologias participativas para condução de conversas e interações em grupos. Há previsão ainda de capacitações em “comunicação não violenta”, “resolução e transformação de conflitos”, “habilidades em comunicação”, entre outras possibilidades que possam ser identificadas.

6.4. INTERFACE COM OUTROS PROGRAMAS

Por se tratar de um programa transversal à atuação da Fundação Renova, o Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social mantém interface com os demais programas da instituição para promover a participação e o controle social nos seus projetos e processos. A proposta apresentada neste documento traz, de forma objetiva, os procedimentos que demonstram essa transversalidade e a vinculação do Programa à gestão territorial integrada. Todas as ações do PCDPCS são realizadas em conjunto com as equipes dos demais programas; a implementação da participação e controle social, da mesma forma, é desenvolvida em função e de forma integrada com as agendas dos programas no território.

A estrutura do Pilar de Participação e Diálogo Social também evidencia as conexões com as outras áreas do PCDPCS, na medida em que esses pilares (Comunicação, Canais de Relacionamento e Ouvidoria) produzem informações que orientam as estratégias de participação e orienta o planejamento das ações de participação e controle social. Da mesma forma, os resultados dos processos participativos e de controle geram informações que orientam a atuação da área de Comunicação, nas suas atividades focadas para as comunidades.

6.5. PROJETOS E PROCESSOS DO PROGRAMA

Os processos definidos para alcançar os objetivos do Programa estão listados no quadro abaixo, sendo descritos nos quadros seguintes.

TIPO	TÍTULO
Processo	Análise de Contexto: Compreensão, Reconhecimento e Aproximação
Processo	Participação Social nos Programas da Fundação Renova
Processo	Controle Social nos Programas da Fundação Renova

QUADRO 03: Relação de projetos e processos do pilar Participação e Diálogo Social.

6.5.1. Análise de Contexto: Compreensão, Reconhecimento e Aproximação

Objetivo

Este processo tem três objetivos centrais: (1) Compreender as características e o contexto dos territórios, inclusive os principais danos causados às comunidades e as expectativas das partes interessadas, bem como identificar o histórico de atuação da Fundação Renova nas localidades; (2) Identificar e caracterizar as partes interessadas, os ativos locais e suas redes, criando condições para a instituição de espaço dialogais, fomento à colaboração entre as partes e mobilização dos públicos de interesse; e (3) Estabelecer uma aproximação com as comissões de atingidos, lideranças sociais e outros atores locais, por meio de técnicas de diálogo coletivo e individualizado.

Requisitos, Premissas e Restrições

Requisitos:

- Ampla compreensão e reconhecimento dos territórios e partes interessadas, sem exclusão de grupos ou dimensões que possam ser relevantes.
- Disponibilidade de informações acerca dos territórios e sobre a população atingida.
- Disponibilidade contínua de informações atualizadas a respeito da atuação dos demais programas da Fundação Renova nos territórios.

Premissas:

- Livre acesso às comunidades e abertura ao diálogo pelas partes interessadas.
- Para a compreensão do território e reconhecimento das partes interessadas, consideramos que as informações obtidas são verdadeiras e as suas fontes são críveis.

Restrições:

- A implementação deste processo poderia encontrar restrições diante da negativa das partes interessadas em estabelecer diálogo com representantes da Fundação Renova, o que limita as possibilidades de compreensão, reconhecimento e aproximação.

Escopo do Processo

- **Compreensão do Território e Análise de Cenário:** Primeiramente, a partir de informações dos outros pilares e dos demais programas, além da escuta social dos atingidos, são identificados os danos socioeconômicos e socioambientais. Em seguida, são reconhecidas e analisadas as características sociais, econômicas, políticas, culturais e ambientais dos territórios. Por fim, são identificados os principais focos do trabalho de reparação e compensação no território, considerando as expectativas das partes interessadas e tendo em vista a perspectiva integrada. A Análise de Cenário deve ser atualizada constantemente, para cada território.

- **Reconhecimento das Partes Interessadas, Ativos Locais e suas Redes:** por um lado, envolve o mapeamento das partes interessadas e ativos relevantes para os territórios e o reconhecimento das redes das quais fazem parte; por outro, identifica os interesses e expectativas das partes interessadas, notadamente da população atingida e das comissões locais. O reconhecimento se dá por meio de informações pregressas ou de conversas orientadas com as comissões de atingidos, população, representantes de organizações e entidades, membros do poder público e outras partes interessadas
- **Aproximação junto às Partes Interessadas:** refere-se ao estabelecimento e manutenção de diálogo com a comissão local, lideranças da população atingida e outros atores do território, por meio da interlocução direta ou comunicação institucional, com o objetivo de promover a escuta social relativa às percepções e demandas dos atores.
- **Análise Integrada por Território:** a análise consolidada por meio das etapas anteriores deste processo é sistematizada no nível do território, de modo a subsidiar o planejamento das estratégias de Participação e Controle Social e das ações dos programas.

Diagrama do Processo



6.5.2. Participação Social nos Programas da Fundação Renova

Objetivo

O objetivo deste processo é planejar e promover a participação social nos programas da Fundação Renova de modo a permitir que as partes interessadas possam influenciar nas decisões relativas a todas as suas etapas. O processo envolve um conjunto de atividades de planejamento e construção de agendas para o relacionamento com as comissões locais e demais partes interessadas, que culminam na implementação de espaços dialogais e na efetivação das decisões tomadas por meio do diálogo entre elas.

Requisitos, Premissas e Restrições

Requisitos:

- Reconhecimento dos espaços dialogais e da própria Equipe de Diálogo da Fundação Renova pelas partes interessadas.
- O Diálogo Social deve ocorrer sob bases cooperativas, com o envolvimento das comissões de atingidos e outras partes interessadas para a construção de soluções;
- O relacionamento da Fundação Renova com os públicos de interesse deve ser orientado pelas características relevantes do território, pelo contexto e momento do trabalho de reparação, pelos impactos e pelas expectativas das partes interessadas.

Premissas:

- Abertura das partes interessadas ao diálogo.
- Reconhecimento e envolvimento das comissões locais e demais partes interessadas nas atividades de participação social.

Restrições:

- Negativa das partes interessadas em estabelecer diálogo com representantes da Fundação Renova, inviabilizando a construção participativa de decisões para o desenvolvimento do trabalho de reparação e compensação.

Escopo do Processo

- **Conteúdo da participação social (abordagem estratégica):** essa etapa contempla a identificação e caracterização das oportunidades de participação social nos programas considerando (1) as expectativas e necessidades das comunidades atingidas, expressas por meio das instâncias de governança local, canais de relacionamento, equipes de programas e de Diálogo Social com quem mantêm dos contatos frequentes nos territórios, canais de relacionamentos, equipes de programas e instâncias de governança local; e, (2) os escopos dos programas, nos quais constam ações previamente planejadas

que podem ser foco do envolvimento das partes interessadas. Após identificadas, as oportunidades são caracterizadas em termos dos (1) objetivos atribuídos à participação social; (2) públicos prioritários que devem ser envolvidos; e (3) resultados esperados, tendo em vista os seus propósitos.

- **Formato do Engajamento (plano de ação por território):** a abordagem estratégica deve ser adaptada e customizada à realidade de cada território e às expectativas das comissões e outras partes interessadas, para fins tático-operacionais. Inicialmente, essa ação ocorre por meio da realização de dois passos analíticos: (1) adequação das oportunidades de Participação Social à luz das particularidades dos territórios, considerando seu contexto, a expectativa das partes interessadas, as agendas das instâncias de governança local e o histórico de reparação na localidade; e pela (2) avaliação da necessidade de integração das oportunidades que se aplicam aos territórios, a partir da perspectiva da transversalidade, tendo em vista a possibilidade de trabalho conjunto e aglutinação de oportunidades existentes. Em seguida, é realizado o planejamento da Participação Social quanto ao (1) formato de envolvimento das partes interessadas, (2) técnica de implementação dos espaços de diálogo, (3) modelo de mobilização das partes interessadas e (4) cronograma de implementação. Por fim, os Planos de Ação são compartilhados com as comissões locais e outras partes interessadas, para validação e definição conjunta da agenda de Participação Social.
- **Implementação dos Espaços Dialogais:** considerando os Planos de Ação por Território, são promovidos espaços dialogais que permitem o relacionamento e a participação social das partes interessadas nos programas da Fundação Renova. Os espaços instituídos contemplam a mobilização dos públicos e a realização de ações de diálogo coletivo e individualizado, para troca de informações, recebimento de demandas, resolução de pendências, deliberação e tomada de decisões pelas partes interessadas.
- **Encaminhamentos e Tratativas:** os resultados dos processos participativos devem repercutir na definição e orientação das ações dos programas. A Equipe de Diálogo é responsável pelo registro e encaminhamento das demandas e decisões, para que sejam analisadas e tratadas pela Fundação Renova. Além disso, o Diálogo realiza a devolutiva das tratativas dadas às partes demandantes.

Diagrama do Processo



6.5.3. Controle Social nos Programas da Fundação Renova

Objetivo

O Controle Social tem o objetivo de assegurar às partes interessadas o direito de acesso a prestação de contas e a possibilidade de avaliarem e proporem ajustes às ações desenvolvidas pela Fundação Renova em todas as suas etapas, por meio de procedimentos dialógicos nos quais os diferentes públicos de interesse possam garantir que o trabalho de reparação e compensação ocorra tal como definido pelos acordos construídos nos processos participativos.

Requisitos, Premissas e Restrições

Requisitos:

- A Fundação Renova deve disponibilizar amplamente as informações sobre sua atuação e os resultados alcançados para as partes interessadas, inclusive por meio de relatórios, como forma de permitir o envolvimento informado dos públicos nas ações de controle social.
- A Comunicação e o relacionamento devem ocorrer em linguagem acessível, adequada e compreensível às partes interessadas.
- O relacionamento da Fundação Renova com os públicos de interesse, para fins de controle social, deve ser orientado pelas características relevantes do território, pelo contexto e momento do trabalho de reparação, pelos impactos gerados pelo evento às comunidades e pelas expectativas das partes interessadas.

Premissas:

- Abertura das partes interessadas ao diálogo.
- Reconhecimento e envolvimento das comissões locais e demais partes interessadas nas atividades de controle social.

Restrições:

- A implementação deste processo poderia encontrar restrições diante da negativa das partes interessadas em estabelecer diálogo com representantes da Fundação Renova, o que limita as possibilidades de diálogo social permanente.

Escopo do Projeto

O processo contempla três etapas básicas:

- **Construção da Agenda:** (1) a identificação e compreensão dos principais temas de interesse das partes interessadas, alinhadas principalmente com as demandas das comissões locais; e (2) identificação, junto às frentes de trabalho da própria Fundação Renova, das ações relevantes em execução e/ou realizadas.

- **Implementação dos Espaços Dialogais:** na segunda etapa, por iniciativa da Fundação Renova ou por demanda espontânea das partes interessadas, são instituídos e mantidos espaços dialogais com os diferentes públicos, que tem como foco: (a) *perspectiva territorial*, considerando o conjunto de ações que se aplicam a uma determinada localidade; e (b) *perspectiva temática*, considerando a abordagem a temas específicos, tratados de forma transversal, a partir do conjunto de ações que influenciam os seus resultados no processo de reparação e compensação.

São previstos quatro tipos de espaços dialogais para o controle social: (1) Fóruns com Governança Local, que prevê diálogo constante entre a Fundação Renova e as instâncias de governança local, principalmente as comissões de atingidos e câmaras regionais, por meio de reuniões regulares ou extraordinárias; (2) Eventos Anuais, que consistem em encontros abertos à ampla participação das comissões locais, população atingida e demais partes interessadas, com o objetivo de apresentar os resultados alcançados nas ações realizadas pela Fundação Renova no período; (3) Painéis Temáticos, que dizem respeito a eventos para tratar das questões de maior relevância para as partes interessadas, em temas específicos; e (4) Encontros com Comunidades e Grupos Sociais, que são espaços dialogais descentralizados, realizados com comunidades e grupos sociais, para discussão de temas de interesse local e avaliação dos resultados de ações pertinentes àquela localidade.

- **Encaminhamentos e Tratativas:** Para a efetividade do controle social, é fundamental que a Fundação Renova seja capaz de internalizar essas demandas e reorientar as suas ações. Por esse motivo, após a implementação dos espaços dialogais, a Equipe de Diálogo é responsável pelo registro desses encaminhamentos, para que sejam analisados e processados pela Fundação Renova. Além disso, o Diálogo realiza a devolutiva das tratativas dadas às partes demandantes, como forma de mantê-las informadas sobre os processos.

Diagrama do Processo



6.6. PLANEJAMENTO CONSOLIDADO

6.6.1. Custo do Programa (R\$ milhão)

O custo total do programa, aqui especificamente o pilar de Participação e Diálogo Social, está inicialmente estimado em R\$ 68,2 milhões, sendo integralmente de natureza reparatória. Abaixo a distribuição deste valor nos projetos e processos ao longo do período de implementação do programa.

Projeto/Processo	2016	2017	2018	2019	2020	2021-2030	Total
Processo - Análise de Contexto: Compreensão, Reconhecimento e Aproximação	2,700	2,760	2,520	3,380	2,280	0,000	13,640
Processo - Participação Social nos Programas da Fundação Renova	6,750	6,900	6,300	8,450	5,700	0,000	34,100
Processo - Controle Social nos Programas da Fundação Renova	4,050	4,140	3,780	5,070	3,420	0,000	20,460
Total Participação e Diálogo Social	13,500	13,800	12,600	16,900	11,400	0,000	68,200

TABELA 02: Custo estimado do pilar Participação e Diálogo Social.

6.6.2. Cronograma do Programa

Atividade	Início	Fim
PLANEJAMENTO DO PROGRAMA	04/16	12/17
Processo - Análise de Contexto: Compreensão, Reconhecimento e Aproximação	04/16	12/17
Processo - Participação Social nos Programas da Fundação Renova	04/16	12/17
Processo - Controle Social nos Programas da Fundação Renova	04/16	12/17
EXECUÇÃO DO PROGRAMA	04/16	12/30
Processo - Análise de Contexto: Compreensão, Reconhecimento e Aproximação	04/16	12/30
Processo - Participação Social nos Programas da Fundação Renova	04/16	12/30
Processo - Controle Social nos Programas da Fundação Renova	04/16	12/30
Encerramento do Programa	01/31	12/31

TABELA 03: Cronograma macro do pilar Participação e Diálogo Social.

6.7. PLANO DE RESULTADOS

6.7.1. Indicadores do Programa

Para avaliação dos resultados do programa e assegurar que os objetivos foram alcançados devem ser definidos indicadores e metas. Para o Pilar de Participação e Diálogo Social, são propostos quatro indicadores de efetividade. Na tabela seguinte, essas medidas são nomeadas; o detalhamento de cada indicador é realizado na sequência.

CLASSE	INDICADOR	UNIDADE	META
Efetividade	I01 – Efetividade da Participação Social	Trimestral	≥70%
	I02 – Avaliação da Participação Social	Anual	≥80%
	I03 – Efetividade do Controle Social	Trimestral	≥90%
	I04 – Avaliação do Controle Social	Anual	≥80%

TABELA 04: Indicadores do programa.

Os indicadores estão detalhados no item Ficha de indicadores, deste capítulo.

6.7.2. Critérios para Encerramento do Programa

Como o Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, aqui especificamente o pilar de Participação e Diálogo Social, é transversal à atuação da Fundação Renova, sua implementação deve-se dar ao longo de todo o período de execução dos demais programas, sendo seu encerramento independente de critérios próprios e não está relacionado ao alcance de suas metas.

6.7.3. Fichas dos Indicadores

Os indicadores propostos neste documento estão focados nos espaços dialogais de participação e controle social instituídos em apoio ao trabalho de reparação e compensação. Essas medidas são parâmetros adotados para se mensurar o alcance dos

objetivos do Pilar de Participação e Diálogo, em um determinado período, nos territórios atendidos pela Fundação Renova.

Abaixo, seguem as descrições detalhadas nas fichas:

I01 – Efetividade da Participação Social

Tipo	Resultados esperados		
Efetividade	Elevada proporção de acordos gerados nos processos participativos entre as partes interessadas e a Fundação Renova, nos territórios, considerando as pautas deliberadas para fins de decisão participativa, no que diz respeito às ações de reparação e compensação, no âmbito dos Programas.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
Percentual	Maior melhor	Cumulativo	≥70%
Frequência de medição	Data início medição		Data fim medição
Trimestral	Jan/2019		Dez/2030
Fórmula de cálculo			

$$I01 \text{ Efetividade da Participação Social} = \frac{\text{Total de acordos coletivos construídos participativamente}}{\text{Total de pautas deliberadas para fins de decisão participativa}}$$

O indicador mensura o grau de sucesso dos processos dialógicos quanto à capacidade de gerar decisões/acordos entre as partes engajadas nos processos participativos, no âmbito dos Programas. Os resultados expressam a efetividade da participação social na medida em que indica o quanto este processo gerou acordos entre as partes. Embora a medida seja elaborada a cada três meses, o indicador é cumulativo, isto é, considera dados de todo o período.

Acordos coletivos construídos participativamente

Definição	Indica o total de acordos coletivos sobre ações dos Programas nos territórios, construídos e decididos por meio de processos participativos e validados pelas comissões locais, partes interessadas, Fundação Renova (inclusive pelos Programas em termos de sua viabilidade técnica) e outras instâncias de governança. Os acordos são registrados em atas e relatórios que documentam os resultados dos processos participativos, tais como decisões/ encaminhamentos dos fóruns de diálogo.
-----------	--

Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	<p><u>Fonte:</u> Registros regulares dos fóruns de diálogo realizados, mantidos pela Fundação Renova.</p> <p><u>Método de medição:</u> Soma das decisões / acordos construídos durante os fóruns de diálogo registrados e gerenciados em sistema específico.</p>
Total de pautas deliberadas para fins de decisão participativa	
Definição	Indica o total de questões colocadas em pauta, conforme entendimento prévio entre as partes, para serem debatidas e serem alvo de decisão, por ocasião dos processos participativos. Pautas que não forem efetivamente alvo de discussão entre as partes, durante os fóruns, não devem ser consideradas para fins de apuração.
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	<p><u>Fonte:</u> Registros regulares dos fóruns de diálogo realizados, mantidos pela Fundação Renova.</p> <p><u>Método de medição:</u> Soma das pautas acordadas previamente e que tenham sido efetivamente debatidas, por ocasião dos processos participativos, em fóruns de diálogo registrados e gerenciados em sistema específico.</p>

I02 – Avaliação da Participação Social

Tipo	Resultados esperados		
Efetividade	Percepção positiva da população atingida acerca das ações de participação social realizadas pela Fundação Renova nos territórios, referentes às ações de reparação e compensação, no âmbito dos Programas.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
Percentual	Maior melhor	12 meses	≥80%
Frequência de medição	Data início medição		Data fim medição
Anual	Jan/2019		Dez/2030
Fórmula de cálculo			

$$I02 \text{ Avaliação da Participação Social} = \frac{\text{Número de avaliações positivas referentes à qualidade da participação social}}{\text{Total de avaliações apuradas no território}}$$

Avaliação da Qualidade da Participação Social

Definição	<p>Identifica a avaliação positiva dos respondentes em relação à qualidade da Participação Social promovida pela Fundação Renova, nos territórios, para a construção de acordos coletivos no âmbito dos Programas.</p> <p>Essencial ressaltar que a estrutura da pesquisa será ainda desenvolvida, inclusive com definição dos principais atributos do processo de participação social a serem verificados, como por exemplo: a clareza e amplitude das informações disponibilizadas durante os eventos, relevância dos temas tratados, presença de escuta e livre expressão, capacidade de influenciar e contribuir no processo decisório acerca das ações dos Programas, etc. A amostragem será com a população atingida, distribuída nos territórios de abrangência da Fundação Renova. A pesquisa será realizada por uma empresa de reconhecida experiência e renome no assunto.</p>
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	<p><u>Fonte</u>: Pesquisa quanti e/ou qualitativa a ser realizada com os atingidos. Os atributos a serem considerados e os métodos de pesquisa devem ser definidos em conjunto com esta Câmara Técnica e outras partes interessadas. Como pressuposto, a participação dos atingidos na pesquisa é sempre voluntária.</p> <p><u>Método de Medição</u>: Registro da pontuação referente à resposta de cada indivíduo às questões a serem construídas.</p>

I03 – Efetividade do Controle Social

Tipo	Resultados esperados		
Efetividade	Elevada proporção de acordos coletivos que são implementados pela Fundação Renova nas suas ações de reparação e compensação, no âmbito dos Programas.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
Percentual	Maior melhor	Cumulativo	≥90%
Frequência de medição	Data início medição		Data fim medição
Trimestral	Jan/2019		Dez/2030
Fórmula de cálculo			

$$\text{I03 Efetividade do Controle Social} = \frac{\text{Acordos coletivos implementados}}{\text{Total de acordos construídos com as partes interessadas}}$$

O indicador de efetividade do controle social mensura o grau de implementação dos acordos construídos coletivamente pelos mecanismos de participação social. Os resultados expressam a efetividade do controle social na medida em que indica o quanto acordos definidos entre as partes interessadas se transformam em ações concretas executadas pela Fundação Renova. O indicador é elaborado por meio do cálculo da proporção de ações efetivamente implementadas em relação ao total de decisões construídas coletivamente com as partes. São consideradas ações implementadas aquelas que se encontram concluídas e com os resultados reconhecidos pelas partes interessadas.

Acordos Coletivos Implementados

Definição	Indica os acordos coletivos implementados pela Fundação Renova e reconhecidos pelas partes interessadas, especialmente as comissões locais, considerando o total de acordos firmados. Os acordos coletivos são soluções construídas sobre ações dos Programas nos territórios, conforme definições e encaminhamentos resultantes dos fóruns participativos, validados pelas comissões locais, Fundação Renova (inclusive pelos Programas em termos de sua viabilidade técnica) e outras instâncias de governança. A situação de implementação de cada acordo é apurada em espaços dialogais e registrados em atas e relatórios que documentam a avaliação e monitoramento do processo junto às partes interessadas, bem como decisões / encaminhamentos.
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	<p><u>Fonte:</u> Registros regulares dos fóruns de diálogo realizados, mantidos pela Fundação Renova.</p> <p><u>Método de medição:</u> As decisões e acordos construídos e monitorados durante os fóruns de diálogo são registrados e gerenciados em sistema específico. As tratativas desses encaminhamentos são classificadas a cada três meses, avaliando-se a situação de implementação de cada decisão (se “não iniciada”, “em implementação” ou se “implementada”). O numerador, na composição do indicador, representa o total de acordos implementados.</p>

Total de Acordos Coletivos Construídos Participativamente

Definição	Indica o total de acordos coletivos sobre ações dos Programas nos territórios, construídos e decididos por meio de processos participativos e validados pelas comissões locais, partes interessadas, Fundação Renova (inclusive pelos Programas em termos de sua viabilidade técnica) e outras instâncias de governança. Os acordos são registrados em atas e relatórios que documentam os resultados dos processos participativos, tais como decisões/ encaminhamentos dos fóruns de diálogo.
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	<p><u>Fonte:</u> Registros regulares dos fóruns de diálogo realizados, mantidos pela Fundação Renova.</p> <p><u>Método de medição:</u> Soma das decisões / acordos construídos durante os fóruns de diálogo registrados e gerenciados em sistema específico.</p>

I04 – Avaliação do Controle Social

Tipo	Resultados esperados		
Efetividade	Percepção positiva da população atingida acerca das ações de controle social realizadas pela Fundação Renova nos territórios, para fins de prestação de contas, monitoramento e avaliação das ações de reparação e compensação, no âmbito dos Programas.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
Percentual	Maior melhor	Cumulativo	≥80%
Frequência de medição	Data início medição		Data fim medição
Trimestral	Jan/2019		Dez/2030
Fórmula de cálculo			

$$I04 \text{ Avaliação do Controle Social} = \frac{\text{Número de avaliações positivas referente à qualidade do controle social}}{\text{Total de avaliações nos territórios de abrangência (amostragem)}}$$

Avaliação da Qualidade do Controle Social

Definição	<p>Por meio de pesquisa com os atingidos, apura a percepção quanto à qualidade das ações de Controle Social promovidas pela Fundação Renova, nos territórios, para a prestação de contas, monitoramento e avaliação da implementação dos acordos firmados entre as partes.</p> <p>Essencial ressaltar que a estrutura da pesquisa será ainda desenvolvida, inclusive com definição dos principais atributos do processo de participação social a serem verificados, como por exemplo: a clareza e amplitude das informações disponibilizadas durante os eventos, relevância dos temas tratados, existência de oportunidades para que as pessoas avaliassem e monitorassem a implementação das ações dos Programas, etc. A amostragem será com a população atingida, distribuída nos territórios de abrangência da Fundação Renova. A pesquisa será realizada por uma empresa de reconhecida experiência e renome no assunto.</p>
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	<p><u>Fonte:</u> Pesquisa quanti e/ou qualitativa a ser realizada com os atingidos. Os atributos a serem considerados e os métodos de pesquisa devem ser definidos em conjunto com esta Câmara Técnica e outras partes interessadas. Como pressuposto, a participação dos atingidos na pesquisa é sempre voluntária.</p> <p><u>Método de Medição:</u> Registro da pontuação referente à resposta de cada indivíduo às questões a serem construídas.</p>

6.8. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- AccountAbility. AA1000 Stakeholder Engagement Standard, AccountAbility 1–39 (2011). London, UK. Retrieved from http://aa1000ses.files.wordpress.com/2011/11/aa1000ses2011_pre-publicationcopy_v1-007nov11.pdf
- BRASIL. Câmara dos Deputados. Decreto 8.243, de 23 de maio de 2014. Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8243.htm>.
- Declaração Universal de Direitos Humanos (1948)
- MURAD FERREIRA, E. g. "Diálogo Social: a comunicação na construção de relacionamentos das organizações com as comunidades vizinhas". Teses USP. 2011.
- Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (Decreto nº 591/1992)
- SANTOS, M. Território globalização e fragmentação. São Paulo: Hucitec, 1994.
- 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.
- URIARTE E. Diálogo social, teoría y práctica. Boletín Técnico Interamericano de Formación Profesional. Diálogo Social en Uruguay. 2007; 157

6.9. ANEXOS

Anexo I – Normas e Convenções

- **Declaração Universal dos Direitos Humanos:** Estabelece a liberdade individual e a igualdade de direitos entre os seres humanos, sem discriminações; o direito irrestrito à vida, à liberdade, à segurança, ao reconhecimento, ao trabalho, à educação, à saúde, à identidade, à propriedade, à justiça, à defesa, ao trânsito, à privacidade, entre outros.
- **Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (Decreto nº 591/1992):** O Pacto ratifica e consolida uma série de direitos já presentes na Declaração Universal dos Direitos Humanos, e acrescenta questões envolvendo o direito ao trabalho, a liberdade de associação sindical, a saúde e a segurança social, a participação cultural e política, entre outros.
- **Política Nacional de Participação Social (Decreto 8.243/2014):** Estabelece um conjunto de diretrizes e orientações gerais relativas ao exercício e organização da participação social, em distintas instâncias e por meio de diferentes mecanismos. Entre elas, está o reconhecimento da participação enquanto direito do cidadão, a importância do acesso à informação, a autonomia e independência das organizações da sociedade civil e o respeito à diversidade.
- **Padrões de Desempenho sobre Sustentabilidade Socioambiental – IFC (International Finance Corporation):** Os Padrões de Desempenho ressaltam a importância do engajamento efetivo e consulta às comunidades sobre assuntos que as envolvam, permitindo o engajamento de todos os stakeholders internos e externos, por meio de ações que promovam a participação e o controle social.
- **AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2015 (AccountAbility):** Segundo este padrão, pessoas impactadas ou relacionadas a uma ação ou a uma decisão devem ter acesso integral às informações pertinentes e serem envolvidas em processos de deliberação e consulta, envolvendo as partes interessadas em processos decisórios cujo objetivo é gerar resultados compartilhados.

Anexo II – Recursos de Facilitações de Reuniões

Presença de um facilitador: a facilitação é uma importante estratégia para reuniões com prováveis embates entre os participantes ou com alta possibilidade de perda de foco, sendo de responsabilidade da Fundação Renova a disponibilização de um profissional para essa função por meio da sua equipe de Diálogo Social. O facilitador atua no sentido de garantir o equilíbrio, orientar metodologicamente o processo, esclarecer informações úteis para o grupo e assegurar que a pauta e o objetivo do encontro sejam cumpridos. Em cada um dos territórios, a equipe de Diálogo Social possui profissionais capacitados para atuarem em reuniões dessa natureza. Caso necessário, facilitadores externos, seja atuante em outro território ou contratado ad hoc pela Fundação Renova, são envolvidos na atividade.

Visualização de conteúdo: consiste no registro visual contínuo de todo o processo, mantendo as ideias sempre acessíveis para os presentes. Desse modo, as contribuições não se perdem e se tornam mais objetivas e transparentes para todo o grupo. O uso de quadro-negro (e similares), banners/cartazes ou flip chart são ferramentas que apoiam esse tipo de técnica. Em casos específicos, também são empregadas técnicas de facilitação gráfica, que reúne e sistematiza as ideias debatidas durante uma reunião de diálogo em forma de desenho, elaborado simultaneamente à realização do encontro.

Problematização: a problematização é uma metodologia utilizada para a construção de entendimentos coletivos e desenvolvimento compartilhado de soluções. Para a execução da técnica, parte-se de problemas identificados na realidade na qual o grupo está inserido, formulando perguntas orientadoras que direcionam essa construção. O que se espera com o método é o aumento da capacidade do grupo em consensuar ideias em torno de problemas reais e descobrir as melhores soluções. Comumente, a técnica da problematização segue as seguintes etapas: observação da realidade (etapa da definição dos problemas), identificação das prioridades (etapa de definição dos pontos-chave), reflexão e debate sobre os temas (etapa de teorização), elaboração das possíveis estratégias de resolução dos problemas (etapa das hipóteses de solução) e aplicação à realidade (etapa da prática).

Trabalho em Grupo: formato adotado para aumentar a eficácia da comunicação e garantir momentos de criação conjunta de soluções, gerando ideias que possam ser pontos de partida para a discussão e tomada de decisões. O contato face-a-face em menores grupos torna a reunião mais inclusiva e possibilita maior engajamento, sendo um modelo bastante utilizado em encontros que demandam a construção participativa de soluções.

Condução Compartilhada: modelo de facilitação de uma reunião que busca compartilhar com os presentes a responsabilidade pelo protagonismo e pela condução do encontro. Isso é feito por meio de processos avaliativos a cada etapa da programação, envolvendo os participantes (ou os seus representantes eleitos ao início da reunião) nessa avaliação e definição dos novos rumos, o que resulta na definição participativa do próprio desenvolvimento da reunião, tornando os participantes os responsáveis pelo resultado alcançado ao final. É uma técnica utilizada quando se tem um público bem informado; útil para se dividir responsabilidades e construir soluções legitimadas.

Anexo III – Orientações para elaboração do Plano de Participação Social do Território

Formato de envolvimento das partes interessadas: os objetivos atribuídos às ações de participação e a organização social já existente nas comunidades podem demandar diferentes modos de envolvimento dos públicos, a partir de modelos representativos, diretos ou mistos. O primeiro ocorre quando a participação social é mediada por representantes da população atingida e de outras partes interessadas, com destaque para as comissões locais como instância legítima de representação de cada território. No segundo, por sua vez, a participação é exercida diretamente pelas pessoas que compõem o público-alvo da oportunidade participativa. Por fim, as duas formas podem ser combinadas, em uma mesma oportunidade de Participação Social, configurando uma estrutura mista.

Técnica de implementação da Participação Social: considerando os objetivos e conteúdos associados a cada um dos momentos participativos, diferentes espaços e formatos de Diálogo Social poderão ser utilizados, tais como *assembleias, grupos de*

trabalho e reuniões abertas, entre outras. Entre elas, deverá ser prevista a realização de *mesas de diálogo e negociação permanente*, em atendimento à Cláusula 64, item A, do TTAC, que constituem espaços para deliberação ampla entre representantes da Fundação Renova e demais partes interessadas⁷. A técnica é definida sempre com o envolvimento das comissões de atingidos locais, tendo como propósito permitir que os processos de deliberação e tomada de decisão atendam aos objetivos para os quais se destina e permitam o envolvimento dos públicos de interesse.

Modelo de mobilização das partes interessadas: os públicos prioritários a serem envolvidos nas ações participativas são definidos considerando as indicações das comissões de atingidos, o histórico de atuação, além da função e interesse relacionados ao tema em questão. O planejamento deve prever o modelo de mobilização desses públicos em cada ação, bem como os processos comunicativos e as informações que deverão ser transmitidas, para garantir a participação informada das partes interessadas nesses espaços.

Cronograma de Implementação das oportunidades de Participação Social: o período de implementação da Participação Social poderá variar entre os territórios, considerando o andamento dos processos e projetos dos programas nas localidades, bem como as demandas e prioridades identificadas junto às partes interessadas.

⁷ A instituição das mesas de diálogo e negociação permanente, previstas na Cláusula 64 do TTAC, deve ser parte do modelo de governança local e deve estar em conformidade com as definições que constam no TAC Governança, a ser publicado. O tema deve ser ainda discutido com a CT – CPDCS.

7. PILAR COMUNICAÇÃO

7.1. INTRODUÇÃO

Este capítulo tem como finalidade formalizar as entregas da fase de definição do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, aqui especificamente o pilar de Comunicação, do Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC), 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.

7.1.1. Objetivos Específicos

Como objetivos específicos do pilar de comunicação, é preciso garantir o acesso à informação ágil, ampla, transparente e pública, em linguagem acessível, adequada e compreensível às partes interessadas por meio de canais permanentes de comunicação (dentre eles, jornais, rádios e mídias sociais) e interação com a sociedade, dando suporte aos espaços dialogais e aos programas.

A Comunicação precisa ter a capacidade de informar quem somos, o que fazemos e como fazemos; ajudando a estabelecer relações de confiança com as comunidades.

Como o processo de reparação e compensação é extremamente dinâmico, os canais e fluxos de comunicação devem ser constantemente analisados e, quando necessário, alterados para atender ao desafio de tornar públicas as ações em andamento pela Fundação Renova.

7.1.2. Diretrizes

- Desenvolver uma comunicação plural, que considere linguagens, formatos, canais e abordagens dos atores envolvidos (desde comunidades impactadas até científicas), respeitando o perfil de cada público, estabelecendo fluxos de interação e troca.
- Implementar uma comunicação empática, transparente e ágil, em linha com o que as comunidades atingidas desejam saber e na forma em que preferem ser informadas.
- Contribuir com comunicação transparente a respeito das ações em andamento, inclusive eventuais alterações de cronograma e escopo, considerando que o envolvimento social só ocorrerá se houver confiança no que a Fundação Renova executa e divulga.
- Manter uma frente de trabalho focada em pessoas e comunidades diretamente impactadas, com caráter de prestação de serviços e presença em meios que essas pessoas utilizam.
- Responder as demandas relacionadas às medidas de restauração, esclarecendo as diferenças entre entregas emergenciais e estruturantes, proporcionando perspectivas mais claras da comunidade em relação ao processo de reparação.
- Envolver as comunidades no processo de comunicação local, ter escuta ativa, fazer leitura da ambiência para o desenvolvimento de soluções, buscando responder o que a comunidade necessita, em termos de informação.
- Construir soluções de comunicação com base na constante leitura de cenários, entendimento das redes de conexões e dinâmicas dos territórios. Por isso, os processos e produtos deste programa devem ser aprimorados continuamente para contribuir com a visão sistêmica e estratégica que se pretende.

7.1.3. Requisitos

- Co-criação de soluções em parceria com a área de Participação e Diálogo Social, demais pilares de atuação do PG06 e áreas da Fundação, planejando ações de comunicação integrada e em sintonia com o contexto das comunidades.
- Formação de equipe multidisciplinar de Comunicação, com profissionais e estrutura adequada, conforme determina cláusula 66 do TTAC.
- Criação de canais de comunicação e interação com a sociedade.

7.1.4. Premissas

- Acesso a informação correta, atual e contínua acerca do andamento dos programas da Fundação Renova para estabelecer uma comunicação transparente, ágil e empática com os públicos de relacionamento.
- Interesse dos stakeholders em receber informações, estabelecer uma relação com a Fundação Renova e se envolver nas ações de comunicação, para o alcance dos objetivos dos processos e projetos do programa.
- Impossibilidade de controlar os caminhos que uma ação de comunicação pode tomar após sua implementação, mesmo com a leitura da ambiência e dos públicos de interesse, tendo em vista que a construção do sentido pode ser alterada de acordo com a percepção do interlocutor ao qual a comunicação é destinada.
- A comunicação é uma consequência da relação de confiança estabelecida com os diferentes stakeholders e esta associação está diretamente relacionada à execução e à qualidade das entregas dos demais programas também.

7.1.5. Restrições

- Falta de confiança por parte da comunidade nas atividades de reparação, observada pela equipe de Comunicação da Fundação Renova, principalmente na vivência nos territórios, analisando as manifestações nas redes sociais, por meio de relatos recebidos pelas equipes de Diálogo, em reuniões com o Conselho Consultivo, dentre outras fontes. A confiança pressupõe uma mutualidade da experiência e a interdependência de todo o processo da reparação. A efetividade na entrega da reparação é um dos atributos que sustentam a confiança na percepção das pessoas sobre a Fundação. Assim, devem ser trabalhados por toda a Fundação Renova, numa perspectiva integrada de gestão territorial. Do ponto de vista da Comunicação, o caminho para lidar com essa restrição é: 1) alinhar os fluxos de informação entre as equipes de Diálogo e Comunicação com Territórios para oferecer informações precisas e com a agilidade necessária, bem como com os outros pilares deste programa e dos demais programas da Fundação Renova; 2) comunicar o caminho da reparação, desenvolvendo conteúdos sobre as entregas que traduzam a informação na perspectiva do atingido e dando acesso aos mesmos por meio de ampla divulgação pelos canais de comunicação da Fundação Renova e de terceiros; 3) segmentar mensagens e canais de acordo com as expectativas e interesses dos públicos de relacionamento da Fundação Renova.
- Dificuldade no relacionamento com atingidos devido a atrasos e/ou redefinições de ações do processo de reparação, o que pode resultar, no limite, na suspensão do processo de diálogo e comunicação. A estratégia para lidar com esse risco é o acompanhamento do andamento dos programas da Fundação Renova e a observação das situações nos territórios para identificar aquelas onde a solução seja garantir a informação precisa, transparente, ágil e empática.
- O ineditismo do “evento”, a complexidade dos danos causados nos territórios, a necessidade de desenvolvimento de conhecimento para algumas das soluções que devem ser implementadas podem impactar o andamento das atividades da

Fundação Renova. A falta de respostas imediatas, no tempo desejado pela comunidade, pode ocasionar uma percepção de pouca consistência na atuação da Fundação e de sua capacidade para lidar com as situações colocadas nos territórios, causando um impacto direto no relacionamento local e no processo de comunicação e diálogo.

7.2. MOBILIZAÇÃO DO CONHECIMENTO E IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

Considerando que no campo da comunicação o conhecimento e as práticas comunicacionais são dinâmicos, assim como em outros centrados nas relações humanas, os estudos de referências, históricos e novas demandas de comunicação devem ser revisitados a cada nova necessidade de construção de solução.

Como base de dados permanente, a Comunicação consulta os diagnósticos e escutas realizadas pela equipe de Participação e Diálogo Social; o Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS) que armazena os dados e assuntos tratados nos Canais de Relacionamento, em especial o 0800; os pontos discutidos nos grupos de comunicação dos Jornais com as Comunidades; e os levantamentos de tópicos relevantes mapeados nas redes sociais. Além disso, monitora as entregas relevantes dos diversos programas – ou atraso nos cronogramas – para fazer as comunicações aos públicos de relacionamento.

A Fundação Renova conta com profissionais e parceiros especialistas em comunicação, que formam um grupo de inteligência em diversas áreas de conhecimento (produção de conteúdo, rádio, mídias sociais, assessoria de imprensa) com especialistas (designers, jornalistas, produtores de eventos, redatores e acadêmicos) que contribuem com o desenvolvimento das soluções.

Para o desenvolvimento de ações para as comunidades, as soluções são desenvolvidas de forma interdisciplinar com as equipes de participação e diálogo social, território,

relações institucionais e áreas técnicas, tendo como ponto de partida as necessidades das comunidades.

7.3. HISTÓRICO DE ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS

Na tabela abaixo estão descritas as ações de engajamento que foram executadas para construção da solução para o pilar de Comunicação.

STAKEHOLDERS	HISTÓRICO DE ENGAJAMENTO
Pessoas e comunidades atingidas	A estratégia de engajamento dos atingidos foi desenhada a partir do mapeamento das demandas, dúvidas e percepções iniciais da parte deles. A partir dessa escuta foi possível customizar ações, alinhar estratégias e definir produtos aderentes às necessidades desse público. Por meio dos canais de relacionamento e de diálogo da Fundação Renova, vem se confirmando que os atingidos querem ser considerados e incluídos mais ativamente no processo de reparação, recebendo informações do passo a passo das ações e participando das soluções desenvolvidas. Essa percepção orienta a comunicação para avançar no sentido da co-criação dos veículos e produtos de comunicação destinados a esse público.
Imprensa	Desde o rompimento, a imprensa acompanha de perto todas as ações envolvendo os danos e o processo de reparação. Há demanda e cobrança constante por veículos de diferentes mídias e de todos os cantos do Brasil e do mundo. A Fundação Renova estruturou uma área específica para receber e atender as solicitações da mídia, disposta em todo o território atingido, e realiza um encontro mensal com a imprensa para dar transparência sobre o andamento da reparação.
Público interno	A estratégia voltada para o público interno foi desenhada a partir da necessidade de alinhamento da equipe que está dispersa em diferentes pontos do território e com forte atuação e interface com as comunidades. Além disso, pela necessidade de contribuir para que os empregados estejam afinados com a cultura da Renova e com os princípios das melhores práticas definidas no Código de Conduta.
Comitê Interfederativo e Câmaras Técnicas	O engajamento com o CIF e as respectivas câmaras técnicas deu-se a partir da observância das diretrizes firmadas pelo TTAC e da elaboração de notas técnicas e deliberações que orientam o aperfeiçoamento do processo de comunicação. As notas técnicas emitidas pela Câmara Técnica têm significado oportunidades de compreensão das percepções e oportunidades de melhorias que de fato influenciam o modo de fazer a comunicação do processo de reparação, especialmente com relação aos atingidos e comunidades.
Conselho Consultivo	O Conselho Consultivo traz a percepção da sociedade civil e das comunidades atingidas a respeito das ações dos programas e dos desafios de comunicação para que as ações cheguem a todos os públicos.

STAKEHOLDERS	HISTÓRICO DE ENGAJAMENTO
Conselho Curador	Orientações sobre estratégias da Renova e os alinhamentos necessários de comunicação para dar suporte aos programas.
Público externo/ sociedade civil	A sociedade civil é um importante público de interesse devido à preocupação e acompanhamento do desdobramento do rompimento da barragem de Fundão e seus impactos. É preciso dar resposta e mantê-la informada sobre as ações de reparação dos impactados e da recuperação socioambiental do rio Doce.

TABELA 05: Histórico de engajamento dos stakeholders Pilar Comunicação.

7.4. SOLUÇÃO CONSTRUÍDA

As soluções do pilar de Comunicação têm como ponto de partida o alinhamento às definições das cláusulas do TTAC, às deliberações do CIF, às Notas Técnicas, e são construídas com a participação dos atingidos nos grupos de comunicação ou em iniciativas desenhadas especialmente para isso, dos programas e dos parceiros. Entende-se que as soluções são vivas e se moldam de acordo com a evolução do cenário e das necessidades dos públicos. Por isso, esse processo tem sido continuamente aprimorado para que inclua, cada vez mais, de forma empática, ágil, transparente e integrada, todas as partes interessadas.

7.4.1. Estratégia de Engajamento dos Stakeholders para Execução

STAKEHOLDERS	ESTRATÉGIA DE ENGAJAMENTO	RESULTADO ESPERADO
Pessoas e comunidades atingidas	<ul style="list-style-type: none"> Estabelecer canais informativos e de interação, com linguagem empática, adequada e de fácil compreensão para a população atingida, nas áreas rurais e comunidades ao longo do rio Doce, em Minas Gerais e Espírito Santo. Co-criar as soluções de comunicação com a participação efetiva das comunidades diretamente atingidas, relatando os anseios dos atingidos e o trabalho de reparação feito pela Fundação Renova; 	<ul style="list-style-type: none"> Participação efetiva, transparência e engajamento; Entendimento do processo de reparação, acesso a informação qualificada por público.

STAKEHOLDERS	ESTRATÉGIA DE ENGAJAMENTO	RESULTADO ESPERADO
	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de vivência nos territórios para apresentar os impactos causados pelo rompimento e desafios da reparação; • Campanhas de apoio aos programas e processo de mobilização; • Suporte operacional para eventos e mobilização social; • Produção de conteúdo (cartilhas, folhetos, informes e vídeos) para as comunidades. 	
Imprensa	<ul style="list-style-type: none"> • Encontros mensais com a imprensa para prestação de contas sobre as ações de reparação; • Ações de relacionamento com jornalistas e veículos de interesse; • Atendimento de todas as demandas de imprensa originárias de veículos de diferentes portes, nacionais e internacionais; • Ação proativa com proposição de pautas relevantes para que o trabalho de reparação e compensação alcance número maior de pessoas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação antecipada, prestação de contas, transparência e relacionamento de confiança.
Público interno	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar, esclarecer e engajar os empregados sobre/nas ações da Fundação Renova por meio do veículo interno Conecta, de campanhas com temáticas específicas ao longo do ano e de outros meios, como comunicados e pílulas WhatsApp. 	<ul style="list-style-type: none"> • Confiança e reconhecimento do trabalho da Renova e atuação com ética e transparência.
Poder público	<ul style="list-style-type: none"> • Suporte ao processo de Relações Institucionais para prestar contas e dar visibilidade à evolução dos programas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entendimento e acompanhamento do avanço da restauração e fiscalização das ações.
Conselho curador	<ul style="list-style-type: none"> • Manter o Conselho Curador sempre informado sobre o andamento do processo de comunicação, compartilhando os desafios e resultados e alinhando as estratégias de atuação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participação e acompanhamento próximo do Conselho das atividades de comunicação, bem como seu engajamento nas tomadas de decisão.

STAKEHOLDERS	ESTRATÉGIA DE ENGAJAMENTO	RESULTADO ESPERADO
ONGs e academias	<ul style="list-style-type: none"> • Dar suporte às ações de relacionamento e visibilidade às ações feitas em parceria; • Criar um ambiente de construção coletiva em prol da reparação, somando esforços e construindo conhecimento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir para a restauração, somar esforços e desenvolver conhecimento.
Público externo/ sociedade civil	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar as ações da Fundação Renova, sensibilizar sobre o trabalho de reparação e compensação, demonstrar como os programas executados solucionarão os danos provocados pelo rompimento. Mostrar que as atividades geram conhecimento, práticas e processos replicáveis em outras áreas com impactos sociais, econômicos e ambientais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilização de que a Fundação Renova está comprometida e adota as melhores práticas possíveis para o processo de reparação e para a recuperação socioambiental do rio Doce e o procura fazer de forma justa e abrangente.
Conselho Consultivo	<ul style="list-style-type: none"> • Participar das discussões, prestar contas das ações realizadas e desenvolver soluções de comunicação para que os diferentes públicos se mantenham informados sobre as ações de reparação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Canal aberto, escuta ativa das comunidades e acolhimento das demandas do atingidos e da sociedade em geral.

TABELA 06: Estratégia de engajamento dos stakeholder Pilar Comunicação

7.5. INTERFACE COM OUTROS PROGRAMAS

Abaixo, temos as interfaces da Comunicação 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 demais programas da Fundação Renova	<p>A comunicação atua de maneira transversal, como assessoria técnica de comunicação e suporte para os demais programas e projetos, contribuindo para que a reparação aconteça, com transparência e engajamento.</p> <p>A comunicação é um dos programas e, por isso, é responsável por definir soluções que estejam alinhadas com a definição do PG06.</p>	A comunicação tem pontos focais que acompanham os programas e seus planejamentos de ações. O objetivo é identificar potenciais iniciativas, pautas e assuntos de interesse que precisam ser comunicados aos diferentes públicos. A Comunicação desenvolve estratégia de comunicação para divulgar as ações e resultados dos programas, a partir da perspectiva do interesse do atingido, desenvolve campanhas internas e externas, realiza eventos específicos e produz materiais de suporte.

TABELA 07: Interfaces com outros programas Pilar Comunicação

7.6. PROJETOS E PROCESSOS DO PROGRAMA

Os projetos e processos definidos para alcançar os objetivos do programa estão listados na tabela abaixo sendo descritos nos quadros seguintes.

TIPO	TÍTULO
Processo	Assessoria de Imprensa
Processo	Produção de Conteúdo
Processo	Campanhas e Eventos
Processo	Canais de informação e interação com as comunidades

TABELA 08: Relação de projetos e processos do Pilar Comunicação.

7.6.1. Assessoria de Imprensa

Objetivo

Estabelecer um relacionamento com a imprensa local, regional, nacional e internacional, atendendo 100% das demandas; estabelecer modelo de prestação de contas permanente sobre as ações de reparação, informando, de forma proativa, o andamento das iniciativas, evolução dos programas, resultados e outros temas de interesse; preparar e disponibilizar porta-vozes para atender e responder às demandas da imprensa; levar grupos de jornalistas à área atingida para mostrar os impactos e a evolução das ações de reparação.

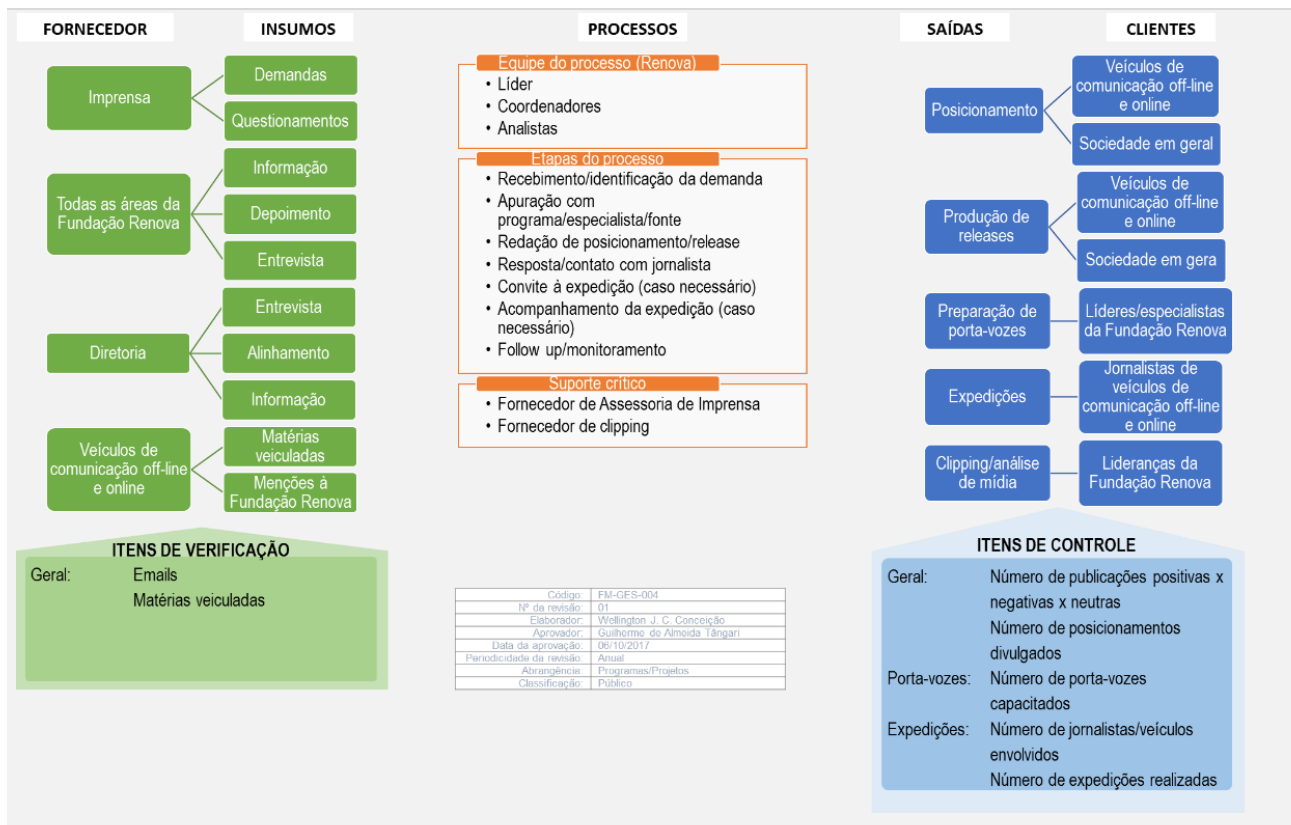
Requisitos, Premissas e Restrições

- O interesse da mídia em pautar notícias positivas, relacionadas às ações de reparação e compensação divulgadas pela Fundação Renova, em contraposição à exposição e audiência de notícias negativas relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão;
- Levantamento, por parte das ferramentas de clipping, de todas as publicações e menções à Fundação Renova;
- Aderência dos porta-vozes à preparação realizada;
- Informações apuradas com as fontes/áreas técnicas corretas e atuais.

Escopo do Processo

- Atendimento às demandas da imprensa, respondendo questionamentos, pedidos de entrevista e esclarecimento de dúvidas sobre as ações da Fundação Renova. Proativamente, o processo começa com a identificação de temas relevantes, redação de releases e contato com veículos e jornalistas que possam fazer a divulgação de assuntos de interesse dos públicos de relacionamento da Fundação Renova e, quando necessário, acompanhamento de jornalistas em expedições pela área impactada pelo rompimento da barragem para que eles conheçam as ações de reparação realizadas pela Fundação Renova.

Diagrama do Processo



7.6.2. Produção de Conteúdo

Objetivo

Realizar curadoria de conteúdo sobre o processo de reparação da Fundação Renova e outros assuntos de interesse dos públicos, direcionando informações para diversas mídias e veículos institucionais, para garantir o acesso à informação ampla, transparente e compreensível para população direta e indiretamente impactada.

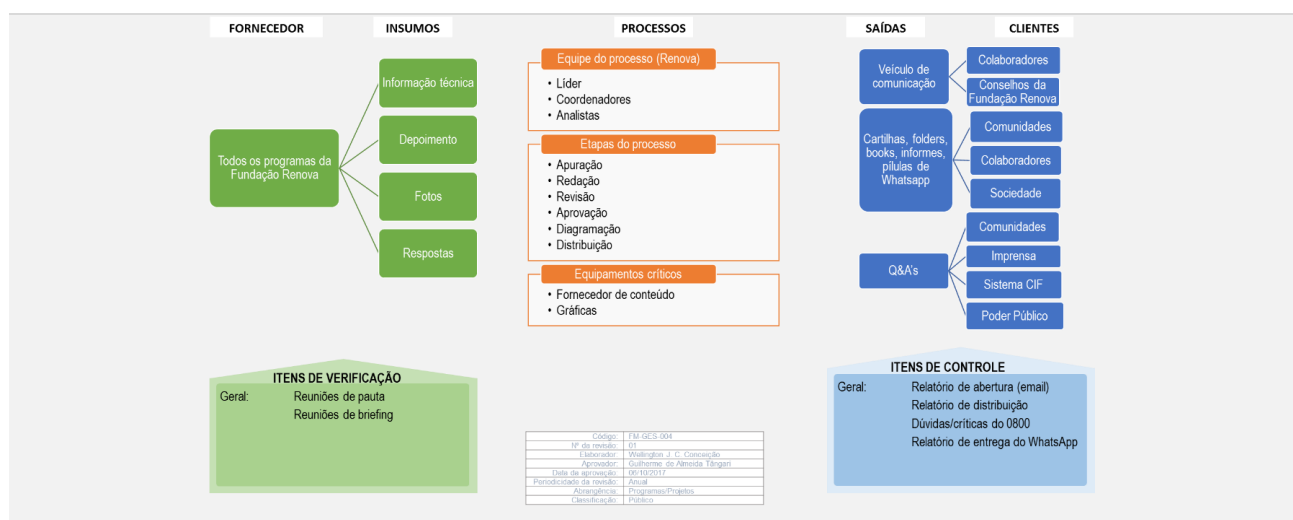
Requisitos, Premissas e Restrições

- Consideração aos interesses e características de cada público na produção/elaboração do conteúdo;
- Consideração às especificidades e restrições de cada canal na produção/elaboração do conteúdo;
- Informações apuradas com as fontes/áreas técnicas corretas e atuais;
- Interesse dos públicos em receber e ler o material/veículo recebido.

Escopo do Processo

- A partir de pautas e/ou demandas identificadas, a produção de conteúdo se dá pela apuração das informações para a redação do texto e previsão do conteúdo a ser criado, diagramado e distribuído para os públicos-alvo, seja no ambiente off-line ou online.

Diagrama do Processo



7.6.3. Campanhas e Eventos

Objetivo

Prestar conta sobre as ações da Fundação Renova; fazer divulgação de ações com caráter de prestação de serviços presentes em algumas das ações de reparação; proporcionar a troca de experiências e a construção coletiva; e sensibilizar público interno e/ou externo sobre assuntos específicos.

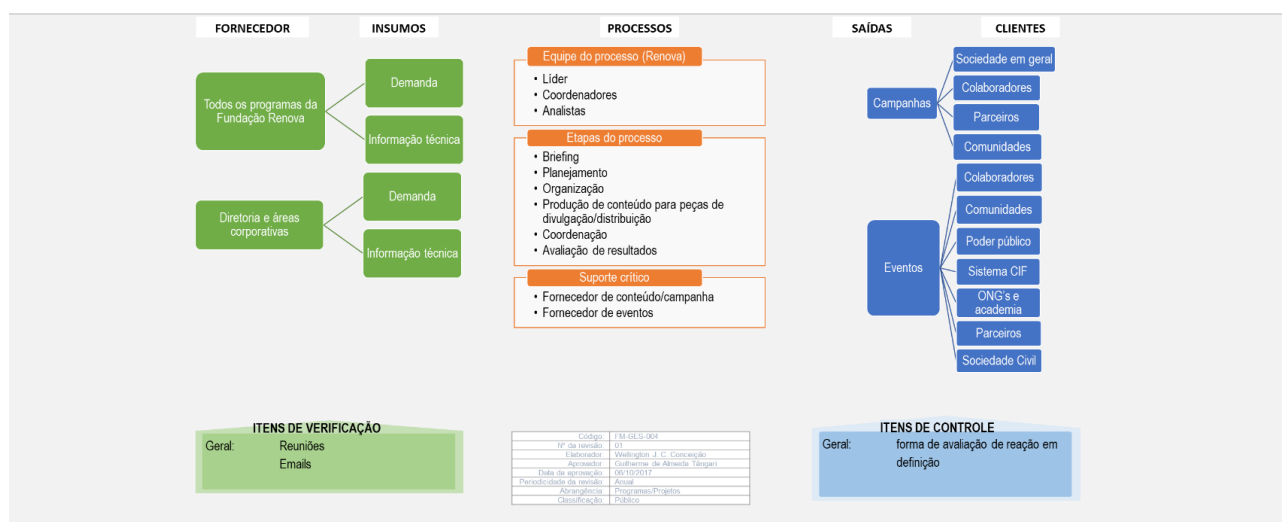
Requisitos, Premissas e Restrições

- Interesse dos stakeholders em participar e se envolver nas propostas;
- Cumprimento dos fornecedores em relação aos serviços prestados e produtos fornecidos;
- Aderência ao planejamento, considerando plano de contingências para imprevistos e emergências.

Escopo do Processo

Parte das campanhas e eventos segue agenda anual específica. Outras são pontuais e planejadas sob demanda. O processo é iniciado pelo briefing, que orienta o planejamento, a organização e a criação de peças de divulgação/distribuição para o evento/campanha. A coordenação das ações é realizada durante o acontecimento do evento/campanha, que se encerra com avaliação dos resultados das ações por seus participantes.

Diagrama do Processo



7.6.4. Canais de Informação e Interação com as Comunidades

Objetivo

Estabelecer canais informativos e de interação, com linguagem empática, adequada e de fácil compreensão para a população atingida, nas áreas rurais e comunidades ao longo do rio Doce, em Minas Gerais e Espírito Santo. Co-criar as soluções de comunicação com a participação efetiva das comunidades diretamente atingidas, relatando os anseios dos atingidos e o trabalho de reparação feito pela Fundação Renova.

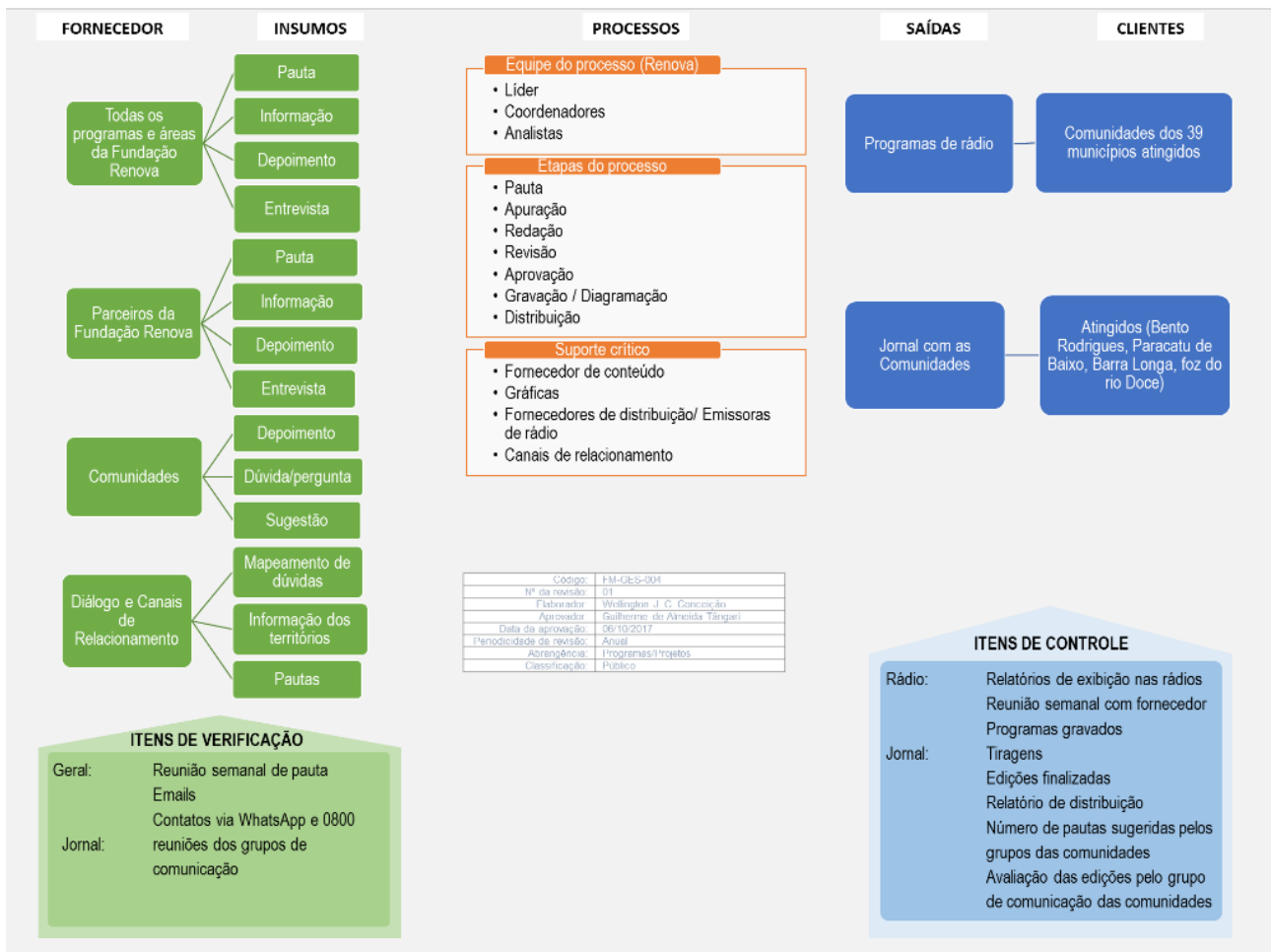
Requisitos, Premissas e Restrições

- Alcance limitado dos canais de comunicação, considerando a dispersão geográfica do público;
- Interesse do público no conteúdo divulgado;
- Envolvimento dos atingidos na construção dos canais de comunicação, especialmente devido às dificuldades de relacionamento geradas por impasses no processo de reparação;
- Levantamento de pautas de interesse das comunidades atingidas, que tenham relação com o processo de reparação da Fundação Renova e mostrem os desafios e dificuldades do processo de reparação, sendo realista e transparente a respeito dos limites, datas de entrega e não entregas da Fundação Renova;
- Canal de comunicação aberto com a comunidade sem qualquer censura a depoimentos negativos ou críticas ao processo de reparação ou à Fundação Renova.
- Informações apuradas com as fontes/áreas técnicas corretas e atuais.

Escopo do Processo

De forma proativa ou reativa (via canais de relacionamento), são levantadas as pautas de interesse dos atingidos e com potencial de esclarecimento sobre o processo de reparação da Fundação Renova, buscando atender seus anseios e dúvidas. As pautas são apuradas, dando voz aos atores envolvidos, para que o conteúdo final seja produzido (em texto ou áudio) e distribuído (de porta em porta ou por meio das rádios locais).

Diagrama do Processo



7.7. PLANEJAMENTO CONSOLIDADO

7.7.1. Custo do Programa (R\$ milhão)

O custo atual estimado para o pilar de Comunicação citado neste documento é de R\$ 31,3 milhões (valor arredondado), sendo integralmente de natureza reparatória. Abaixo a distribuição deste valor nos processos ao longo do período de implementação do programa.

Projeto/Processo	2016	2017	2018	2019	2020	2021-2030	Total
Processo - Assessoria de Imprensa	0,000	1,747	1,406	3,360	2,352	0,000	8,865
Processo - Produção de Conteúdo	0,000	0,801	0,956	2,947	2,100	0,000	6,804
Processo - Campanhas e Eventos	0,000	0,140	0,413	0,500	0,350	0,000	1,403
Processo - Canais de Informação e Interação com as Comunidades	0,683	4,998	2,450	4,056	1,987	0,000	14,173
Total Comunicação	0,683	7,686	5,225	10,863	6,789	0,000	31,245

TABELA 09: Custo estimado do Pilar Comunicação.

* Eventual diferença em somatório dos valores contidos na tabela deve-se a arredondamento automático da planilha Excel original.

7.7.2. Cronograma do Programa

ATIVIDADE	INÍCIO	FIM
EXECUÇÃO DO PROGRAMA	04/16	12/30
Processo - Assessoria de Imprensa	04/16	12/30
Processo - Produção de Conteúdo	04/16	12/30
Processo - Campanhas e Eventos	04/16	12/30
Processo - Comunicação com Territórios	04/16	12/30
Encerramento do Programa	01/31	12/31

TABELA 10: Cronograma macro do Pilar Comunicação.

7.7.3. Indicadores do Programa

Para avaliação dos resultados do programa e assegurar que os objetivos foram alcançados devem ser definidos indicadores e metas. Os indicadores para este fim foram classificados da seguinte forma:

- Indicadores de eficiência: Avalia a capacidade do processo de realizar algo com o mínimo de desperdício de recursos.
- Indicadores de eficácia: Avalia a capacidade do processo de produzir o resultado desejado.
- Indicadores de efetividade: Avalia a eficácia na realização dos resultados esperados do programa ao longo do tempo.

CLASSE	INDICADOR	UNIDADE	META
Efetividade	I01 – Indicador de Comunicação Dialógica	Percentual	≥80%

TABELA 11: Indicadores do programa.

Os indicadores estão detalhados no item Ficha de indicador, deste capítulo.

7.7.4. Critérios para Encerramento do Programa

Como o Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, aqui especificamente o pilar de Comunicação, é transversal à atuação da Fundação Renova, sua implementação deve-se dar ao longo de todo o período de execução dos demais programas, sendo seu encerramento independente de critérios próprios.

7.7.5. Ficha de Indicador

Para construir o indicador proposto neste documento, parte-se do entendimento de que a comunicação, para alcançar os resultados esperados, deve conduzir a efetividade de suas ações considerando alguns critérios. Esses critérios norteiam o indicador de resultado proposto como “elementos base”, uma vez que fundamentam as rotinas desse pilar. Sendo eles, (1) a frequência das ações sobre os diversos assuntos tratados, pois a medida que os públicos aumentem o contato com os temas, a curva de aprendizado sobre os mesmos é aumentada; (2) a integração entre as ações para que os diferentes meios ajam de forma complementar e suas materialidades sejam respeitadas e adequadas no compartilhamento dos conteúdos, gerando sinergia na comunicação; (3) a familiaridade com os conteúdos gerados pela Fundação Renova deve ser estimulado considerando que a escuta no processo de diálogo potencializa a compreensão e a geração de valor sobre os assuntos tratados. Entende-se que quanto mais familiarizadas as pessoas estejam em relação aos diversos assuntos, maior a probabilidade de estarem favoráveis a dialogar sobre os mesmos.

Abaixo, seguem as descrições detalhadas na ficha:

I01 – Indicador de Comunicação Dialógica

Tipo	Resultados esperados		
Efetividade	Percepção positiva da população atingida, acerca das ações de comunicação realizadas pela Fundação Renova nos territórios, para fins de prestação de contas e acompanhamento das ações de reparação e compensação.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
Percentual	Maior melhor	12 meses	≥80%
Frequência de medição	Data início medição		Data fim medição
Anual	Jan/2019		Dez/2030
Fórmula de cálculo			

$$I01 \text{ Avaliação da Comunicação Dialógica} = \frac{\text{Número de avaliações positivas referentes à qualidade da comunicação dialógica}}{\text{Total de avaliações apuradas no território}}$$

Avaliação da Qualidade da Comunicação Dialógica

Definição	<p>Por meio de pesquisa com os atingidos, apura a percepção quanto à qualidade das ações de comunicação da Fundação Renova nos territórios, indicando favorabilidade ao diálogo e à participação social.</p> <p>Essencial ressaltar que a estrutura da pesquisa será ainda desenvolvida, inclusive com definição dos principais atributos de comunicação a serem verificados, como por exemplo: a frequência das ações e a integração entre elas, a familiaridade com os conteúdos gerados. A amostragem será com a população atingida, distribuída nos territórios de abrangência da Fundação Renova.</p>
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	<p><u>Fonte</u>: Pesquisa quanti e/ou qualitativa a ser realizada com os atingidos. Os atributos a serem considerados e os métodos de pesquisa devem ser definidos em conjunto com esta Câmara Técnica e outras partes interessadas. Como pressuposto, a participação dos atingidos na pesquisa é sempre voluntária.</p> <p><u>Método de Medição</u>: Registro da pontuação referente à resposta de cada indivíduo às questões a serem construídas.</p>

8. PILAR CANAIS DE RELACIONAMENTO

8.1. INTRODUÇÃO

Este capítulo tem por finalidade formalizar as entregas da fase de definição do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social – **aqui especificamente o pilar de Canais de Relacionamento**, de acordo com o Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC – cláusula 64 conforme anexo I).

8.1.1. Objetivos Específicos

- Disponibilizar canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade por meio de espaços fixos, virtuais e central 0800;
- Assegurar que todas as manifestações recebidas sejam devidamente registradas em um único banco de dados e respondidas;
- Assegurar que as respostas sejam dadas no prazo estabelecido, em linguagem acessível, adequada e compreensível às partes interessadas.

8.1.2. Diretrizes

O Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social foi desenvolvido com base nas diretrizes internacionais⁸ e normativas nacionais⁹ para a adequada condução do processo de reparação e compensação dos impactos causados pelo rompimento da barragem de Fundão, em Mariana/MG. Todos os pilares de atuação deste Programa seguem os fundamentos e princípios contidos nas diretrizes

⁸ Declaração Universal de Direitos Humanos (1948); Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (1966); Convenção nº 169/1989 da Organização Internacional do Trabalho e Declaração das Nações Unidas sobre os Direitos dos Povos Indígenas (2007); Princípios Orientadores das Nações Unidas para Direitos Humanos e Empresas (2011); Padrões de Desempenho sobre Sustentabilidade Socioambiental – International Finance Corporation/IFC (2012); CAO/Ombudsman - IFC (2008); AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2015 (AccountAbility);

⁹ Constituição Federal Brasileira (1988); Política Nacional de Participação Social (Decreto 8.243/2014); ABNT NBR ISO 26000; Decreto Nº 6.523: regulamenta Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990; Ouvidoria-Geral da União.

referenciadas, bem como observam as cláusulas do TTAC, o Código de Conduta, as Deliberações e as Notas Técnicas das instâncias de governança da Fundação Renova¹⁰.

8.1.3. Requisitos

- Os Canais de Relacionamento referidos neste Programa devem estar em funcionamento em até 90 dias da assinatura do TTAC e deverão funcionar enquanto o Acordo estiver em vigor.
- Deverão ser garantidos canais de atendimento adequados aos grupos vulneráveis.
- Os Centros de Informação e Atendimento (CIAs) deverão ser implantados em todo o território de abrangência das ações de reparação da Fundação Renova, tanto no estado de Minas Gerais, como no Espírito Santo.
- A implantação dos CIAs deverá se dar em locais estratégicos, de forma a atender as comunidades com maior impacto provocado pelo rompimento da barragem de Fundão.
- Em locais onde não existam bases fixas de CIAs serão utilizadas bases itinerantes para atendimento às comunidades atingidas, devendo a necessidade ser avaliada de acordo com a realidade de cada território.
- Devem ser fornecidos capacitação e treinamento continuados à equipe dos Canais de Relacionamento sobre as ações e programas da Renova.
- Os atendimentos devem primar pela humanização e acolhimento dos atingidos e demais partes interessadas.

8.1.4. Premissas

- Informações qualificadas e atualizadas sobre as ações e os programas da Fundação devem estar disponíveis para que os profissionais dos Canais de Relacionamento sejam capazes de responder o maior número possível de manifestações no ato do atendimento.

¹⁰ CIF/Deliberação nº 105, de 14 de setembro de 2017; Nota Técnica nº. 03/2017/CTCPDCS/ CIF, Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social. Brasília, 16 de outubro de 2017.

- Não havendo resposta conclusiva para a manifestação, uma previsibilidade de resposta final deverá ser repassada pelos Canais de Relacionamento ao manifestante, de acordo com justificativa e planejamento dos Programas da Fundação.

8.2. CANAIS DE RELACIONAMENTO

Na interface com suas partes interessadas, além dos canais tradicionais de comunicação, como jornais, programas de rádio e mídias sociais, a Fundação Renova conta com os seguintes canais específicos de relacionamento: a linha 0800, o Fale Conosco, os Centros de Informação e Atendimento (CIAs), o Portal do Usuário e o Núcleo de Informações Institucionais (NII).

0800	Fale Conosco	CIAs (com ações móveis)	Portal do Usuário	NII
<ul style="list-style-type: none"> • Disponível de segunda a sábado, de 8h às 20h • 100 profissionais de nível superior atuam em dois turnos, incluindo quatro profissionais bilíngues. Há ainda seis supervisores • Hoje, a maior parte das demandas registradas dizem respeito a solicitações de informações sobre Cadastro, PIM e Auxílio • Em média recebe 33 mil ligações/ mês 	<ul style="list-style-type: none"> • Registra e trata manifestações enviadas pelo site da Fundação Renova (www.fundacaorenova.org/faleconosco) ou pelo e-mail faleconosco@fundacaorenova.org • 20 profissionais de nível superior atuam neste Canal, incluindo cinco profissionais bilíngues e dois supervisores • Em média recebe 600 manifestações/ mês 	<ul style="list-style-type: none"> • Espaços físicos criados para retirar dúvidas da comunidade sobre os programas • Hoje são 20, sendo 11 em Minas Gerais e nove no Espírito Santo • Funcionam de segunda a sexta-feira, de 8h às 17h • Cerca de 40 pessoas atuam nos CIAs, sendo os atendentes contratações locais • Em 2018 a gestão passou a ser realizada pelos gerentes de territórios e integrada às ações de Diálogo • Em média recebe 5 mil manifestações/ mês 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema virtual de consultas individuais dos atingidos • Criado por meio da Deliberação 105 • Começou a operar, efetivamente, a partir de janeiro de 2018 • Hoje disponibiliza informações individuais sobre PIM, Cadastro, Auxílio, Micro e Pequenos Negócios, em tempo real • Manifestações enviadas via Portal são tratadas pela equipe Fale Conosco • Já foram solicitados mais de 5 mil acessos 	<ul style="list-style-type: none"> • Criado em abril de 2017 • Realiza gestão de demandas formais de Poder Público e Sociedade Civil Organizada • Desde o início atua também no acompanhamento de demandas de MP, DP e Poder Judiciário (tratativa está a cargo da área Jurídica) • A partir do final de 2017 passou também a centralizar as demandas do CIF e Câmaras Técnicas (registro de entrada e saída de ofícios. Resposta a cargo de Governança) • Três profissionais atuam nessa área • Em média recebe 210 ofícios/ mês

FIGURA 03: Visão Geral – Pilar Canais de Relacionamento

8.2.1. Central 0800 (0800 0312303)

Com acesso gratuito, o 0800 registra e trata manifestações de todos os assuntos referentes à Fundação Renova. Hoje, o atendimento realizado por este Canal está disponível de segunda a sábado, de 8h às 20h.

Para o atendimento, a pessoa que entra em contato é registrada em Sistema próprio de Gestão de *Stakeholders* e, a partir do segundo contato, antes do repasse de informações individuais sobre o processo de reparação, são confirmados dados cadastrais, de forma a preservar o compartilhamento de informações que são pessoais, sigilosas e sensíveis. Caso esses dados não sejam confirmados, ou sejam repassados de maneira incorreta ao atendente, informações pessoais não são compartilhadas e o manifestante é orientado a procurar o CIA mais próximo.

8.2.2. Fale Conosco

Recebe, registra e trata manifestações enviadas para o endereço eletrônico faleconosco@fundacaorenova.org ou pelo site da Fundação Renova na página www.fundacaorenova.org/faleconosco.

Cabe também à atual equipe do Fale Conosco, uma vez que compõe uma gestão integrada com o 0800, o contato ativo com manifestantes para dar devolutivas às questões que não puderam ser respondidas no ato do atendimento e que já foram analisadas pelos Programas da Renova.

8.2.3. Centros de Informações e Atendimento (CIAs)

Além dos Canais disponibilizados por telefone e pela internet, a comunidade também pode tirar dúvidas e obter informações sobre assuntos relacionados à Fundação Renova, presencialmente, nos Centros de Informação e Atendimento (CIAs).

Os CIAs foram definidos em conjunto com a equipe de Diálogo da Fundação Renova e implantados em regiões onde se concentra maior número de pessoas impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão.

Atualmente estão em funcionamento 20 CIAs, sendo 11 em Minas Gerais e nove no Espírito Santo, conforme relação a seguir. O atendimento é disponibilizado de segunda a sexta-feira, de 8h às 17h.

Pela proximidade com os atingidos, os CIAs, assim como a equipe de Diálogo, também dão apoio, sob demanda, aos demais Programas da Fundação, para identificação e contato com atingidos.

LOCALIDADE DOS CIAs	ENDEREÇO	EM FUNCIONAMENTO DESDE	NÚMERO DE ATENDENTES
Mariana	Praça Gomes Freire 236/242 - Mariana/MG	Dezembro de 2015	2
Barra Longa	Rua Matias Barbosa, 14, Centro - Barra Longa/MG	Fevereiro de 2016	2
Novo Soberbo (Santa Cruz do Escalvado)	Rua Maranhão, 06 - distrito de Santa Cruz do Escalvado/MG	Fevereiro de 2016	1
Cachoeira Escura (Belo Oriente)	Rua Monteiro Lobato, 557, Alex Muller - Distrito de Belo Oriente /MG	Janeiro de 2017	2
Naque	Praça Ademar Pinto, 95 – lote 14, quadra 10 - Centro de Naque/MG	Março de 2018	1
Pedra Corrida (Periquito)	Av. Francisco Silveira Filho, 287, Casa A - Distrito de Periquito/MG	Fevereiro de 2017	2
Tumiritinga	Av. Amazonas, 980 - Tumiritinga/MG	Junho de 2017	2
Governador Valadares	Rua Afonso Pena, 2681, Centro - Governador Valadares/MG	Janeiro de 2017	3
Baguari (Governador Valadares)	Rua Afonso Bretas Sobrinho, 460, Vila Bretasa - Governador Valadares/MG	Março de 2018	1
Resplendor	Rua Moraes de Carvalho, 831, Sala 4, Centro - Resplendor/MG	Dezembro de 2016	2
Aimorés	Av. Doutor Américo Martins da Costa, 13, Loja 3, Centro - Aimorés/MG	Dezembro de 2016	2
Baixo Guandu	Rua Madame Albertina Holz, 165, Loja 4, Comercial Teles - Baixo Guandu/ES	Dezembro de 2016	2
Sapuçaia/Mauá (Baixo Guandu)	Av. Rio Doce, 1149, bairro Sapuçaia - Baixo Guandu/ES	Março de 2018	1

LOCALIDADE DOS CIAs	ENDEREÇO	EM FUNCIONAMENTO DESDE	NÚMERO DE ATENDENTES
Colatina	Av. Getúlio Vargas, 500, Colatina Shopping, Sala 17, Térreo Centro - Colatina/ES	Dezembro de 2016	2
Maria Ortiz (Colatina)	Maria Ortiz, Bairro Maria Ortiz, Colatina/ES	Março de 2018	1
Linhares	Av. Augusto Pestana, 1390 - Loja 05 - Centro, Linhares/ES	Dezembro de 2016	2
Regência	Rua Lídio de Oliveira, 3, Loja 2 - Regência/ES	Dezembro de 2016	2
Povoação	Endereço provisório durante execução das obras: CIC - Povoação/ES	Fevereiro de 2018	2
Aracruz	Rua Lídio Flores, 175 - Lj.03, Centro - Aracruz/ES	Fevereiro de 2018	2
São Mateus	Av. Dr. Raimundo Guilherme Sobrinho, 270, Centro - São Mateus/ES	Fevereiro de 2018	2

TABELA 12: Lista de Centros de Informação e Atendimento. Fonte: Fundação Renova (2018)

Mediante a inclusão de novas áreas da região da foz do Rio Doce no escopo de atuação da Renova, teve início, em 2018, a utilização de ações de CIAs itinerantes. Nessa modalidade de atendimento, os atendentes deslocam-se até as comunidades, em dias determinados, para esclarecimento de dúvidas e registro de demandas.

Cabe esclarecer a diferença entre os CIAs e os Centros de Informações Técnicas (CITs), previstos no Programa de Informação para População (PG035). Enquanto o foco dos CIAs é atuar no atendimento à população impactada, os CITs serão espaços interativos para dar visibilidade às ações socioeconômicas e socioambientais desenvolvidas pela Fundação Renova nos territórios. A intenção é que os CITs se tornem espaços públicos de reflexões sobre o encontro do homem com o meio ambiente e com seu poder de transformar o futuro a partir de suas próprias ações. Também serão espaços de realizações de capacitações, oficinas, rodas de conversa, entre outras atividades.

8.2.4. Portal do Usuário

Plataforma *web* integrada ao site da Fundação Renova permite, ao atingido, a visualização de dados relativos ao seu atendimento/participação nos Programas da Fundação Renova, suas manifestações registradas nos Canais de Relacionamento, além do envio novas manifestações.

8.2.5. Núcleo de Informações Institucionais

Tem como objetivo centralizar o recebimento e resposta às solicitações de Poder Público e da Sociedade Civil Organizada, em sua maior parte encaminhadas por meio de ofícios.

8.2.6. Fluxogramas de Recebimento e Tratativa das Manifestações

Para facilitar a visualização, os fluxos abaixo serão também compartilhados em Anexo, dada sua extensão.

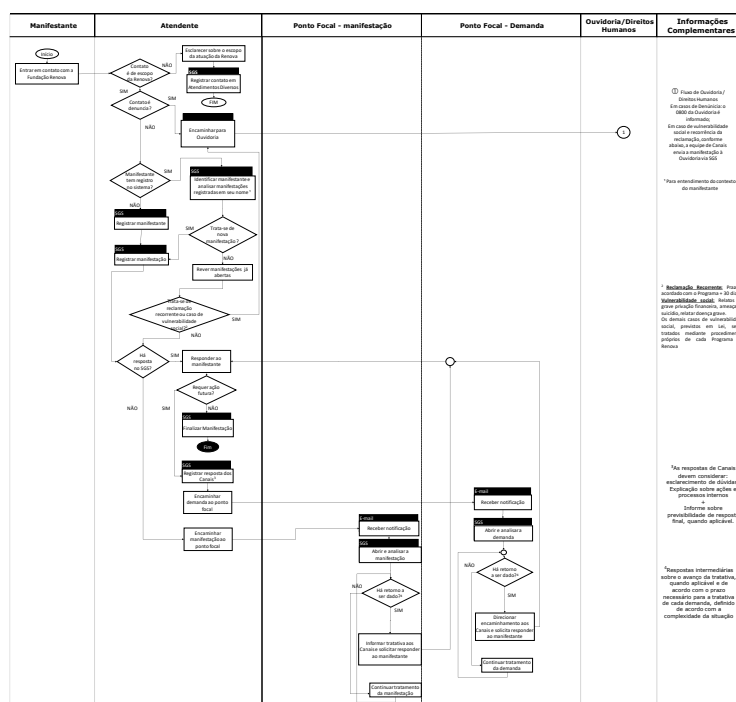


FIGURA 04: Fluxograma de Recebimento e Tratativa de Manifestações – 0800, Fale Conosco, CIAs e Portal do Usuário

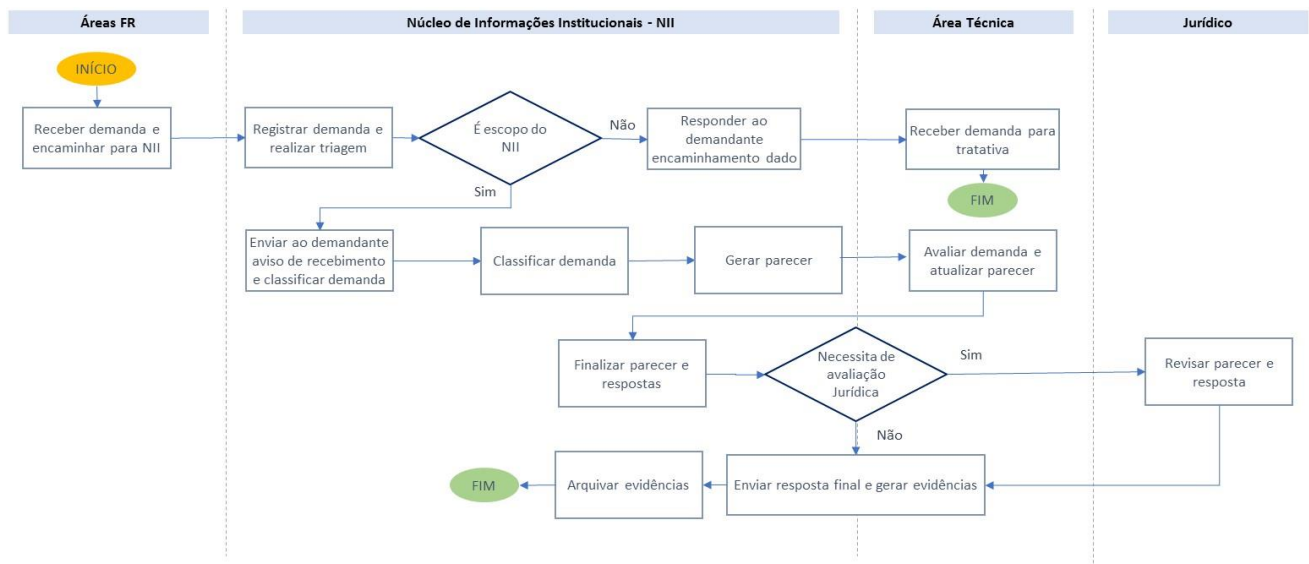


FIGURA 05: Fluxograma de Recebimento e Tratativa de Ofícios e Comunicados Formais – Núcleo de Informações Institucionais

8.3. MOBILIZAÇÃO DO CONHECIMENTO E IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

8.3.1. Histórico de engajamento dos stakeholders

Na tabela abaixo estão descritas as ações de engajamento que foram executadas para construção inicial da solução dos Canais de Relacionamento.

STAKEHOLDERS	HISTÓRICO DE ENGAJAMENTO
Equipes do Programa de Diálogo	Participação na definição dos locais para implantação dos Centros de Informação e Atendimento (CIAs).
Equipes dos 41 programas da Fundação Renova	Realização de capacitações para as equipes dos Canais de Relacionamento.
Atingidos e demais partes interessadas	Identificação de pontos de melhoria necessários em Canais, por meio das pesquisas de satisfação.

TABELA 13: Histórico de engajamento dos stakeholders.

8.4. SOLUÇÃO CONSTRUÍDA

Os Canais 0800, Fale Conosco, bem como alguns dos Centros de Informação e Atendimento, estão em operação desde a fase emergencial, logo após o rompimento da barragem de Fundão, em estruturas disponibilizadas pela própria Samarco. Com o início das atividades da Fundação Renova, em agosto de 2016, a gestão desses Canais foi assumida pela organização. O Núcleo de Informações Institucionais foi criado em abril de 2017 e o Portal do Usuário implantado em janeiro de 2018.

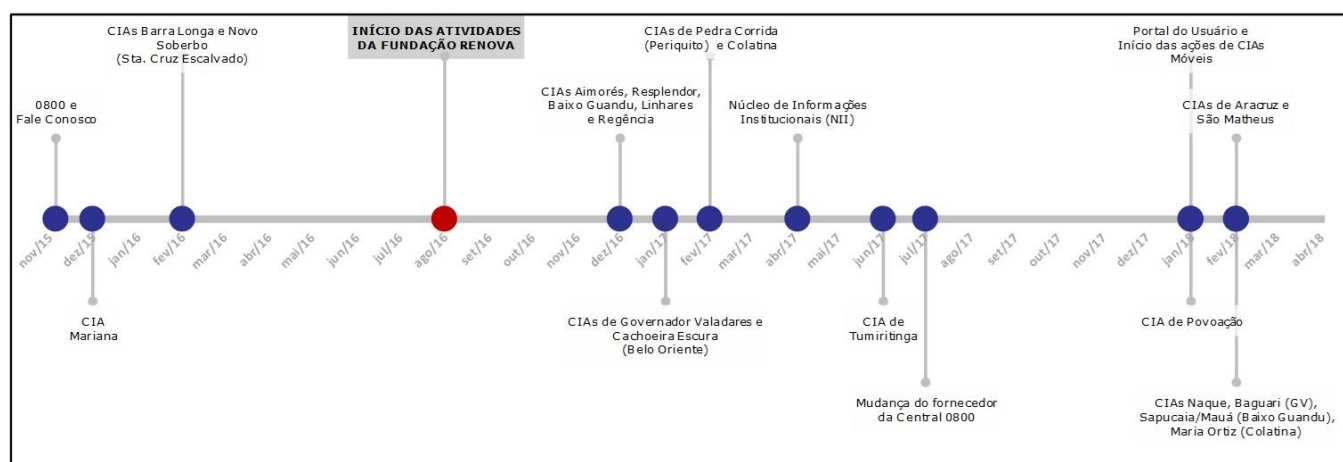


FIGURA 06: *Timeline* das atividades do programa

8.5. INTERFACE COM OUTROS PROGRAMAS

Segue abaixo o levantamento das interfaces dos Canais com outros Programas e áreas da Fundação Renova, e as correspondentes ações para assegurar que elas sejam geridas de forma a produzir os melhores resultados.

PROGRAMA	DESCRIÇÃO DA INTERFACE	AÇÕES DE ENCAMINHAMENTO
Programas da Fundação Renova	Participação na elaboração das informações a serem repassadas à comunidade	Informações com qualidade e atualizadas em tempo

PROGRAMA	DESCRIÇÃO DA INTERFACE	AÇÕES DE ENCAMINHAMENTO
	Respostas dos Pontos Focais fornecidas no prazo estipulado	Retorno ao manifestante de forma breve, dentro do prazo estipulado
	Realização de capacitações para as equipes dos Canais de Relacionamento	Equipe dos Canais capacitada para melhor atender a comunidade e repassar o máximo possível de informações no momento do atendimento
RH – Fundação Renova	Realização de capacitações para as equipes dos Canais de Relacionamento	Equipe dos Canais capacitada para melhor atender a comunidade e repassar o máximo possível de informações no momento do atendimento, de forma humanizada
TI – Fundação Renova	Realização de adequações/ajustes/implantação de novas soluções no SGS	Disponibilização e revisão constante do sistema de gestão de manifestações

TABELA 14: Interfaces com outros programas

8.5.1. Interface Canais de Relacionamento e Ouvidoria

A Ouvidoria é um meio específico para receber, registrar e investigar denúncias e reclamações relacionadas a possíveis violações de direitos humanos, desvios de conduta, infrações à legislação vigente e/ou descumprimento de obrigações da Fundação Renova. Já o foco dos Canais de Relacionamento é o de atendimento de rotina à população, repassando informações sobre a Fundação e registrando demandas para atuação dos programas.

Vale ressaltar que tanto Canais, quanto a Ouvidoria, recebem reclamações. Os Canais tratam de reclamações de insatisfação com relação aos processos e execução dos programas, e às ações de reparação e remediação da Fundação. Já a Ouvidoria trata de reclamações que tenham caráter de denúncia, inclusive aquelas que contemplem casos de negligência de atendimento dos próprios Canais e dos Programas da Fundação Renova.

8.6. PROJETOS E PROCESSOS DO PROGRAMA

Os projetos e processos definidos para alcançar os objetivos dos Canais de Relacionamento estão listados na tabela abaixo, sendo descritos nos quadros seguintes. Vale ressaltar que a melhoria nos processos e na disponibilização dos Canais de Relacionamento deve ser ato contínuo, buscando sempre viabilizar o melhor atendimento possível às comunidades impactadas. Nesse sentido, novos projetos e processos poderão ser incorporados ao longo do tempo.

TIPO	TÍTULO
Projeto	Implantação dos Canais de Relacionamento
Projeto	Instalação de Novos CIAs
Projeto	Implantação do Portal do Usuário
Processo	Gestão dos Canais de Relacionamento

TABELA 15: Relação de projetos e processos do pilar Canais de Relacionamento.

8.6.1. Implantação dos Canais de Relacionamento

Objetivo

Disponibilizar Canais de Relacionamento de forma a facilitar o acesso da sociedade às ações desenvolvidas pela Renova, bem como permitir o compartilhamento de informações relativas à individualidade de cada manifestante.

Requisitos, Premissas e Restrições

- Disponibilização de pessoas, com treinamento adequado, de forma a fornecer à sociedade informações sobre as ações e programas da Fundação Renova;
- Unificação de sistema de registro e gestão de manifestações;
- Disponibilização de Centros de Informação e Atendimento ao longo dos territórios;
- Automatização de prazos para devolutiva no sistema;
- Desenvolvimento de melhorias constantes no sistema e no processo, a fim de permitir atendimentos mais céleres e de qualidade;
- Devolutivas que respondam aos questionamentos de maneira clara e objetiva;
- Isonomia nas tratativas;
- Treinamentos constantes das equipes;
- Atualização do questionário de perguntas e respostas no SGS.

8.6.2. Instalação de Novos CIAs

Objetivo

Atender à Deliberação 105, com a implantação de CIAs nas localidades de Povoação, Aracruz e São Mateus, todos no Estado do Espírito Santo.

Requisitos, Premissas e Restrições

- Atendimento à Deliberação 105 do CIF - Definir os parâmetros para o Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social e recomendar ações para expandir e aprimorar os Canais de Relacionamento disponibilizados pela Fundação Renova, devendo abranger: **Atendimento presencial**, Atendimento por telefone, Atendimento pela internet e Atendimento pelo Correio;
- Instalação de escritórios ou postos avançados, em especial nas comunidades de Povoação, Aracruz e São Mateus;

- Nestes locais a Fundação deverá dispor de pessoas com treinamentos adequados de forma a oferecer aos interessados informações sobre: esclarecimentos de dúvidas, impressão de extratos, fornecimento de chave de acesso ao portal (login e senha); disponibilização de documentos pertinentes às ações relativas ao manifestante.

Escopo do Projeto

- Instalação dos novos CIAs em Povoação, Aracruz e São Mateus;
- Prospecção de imóveis nas localidades para instalação dos CIAs;
- Adequação de infraestrutura dos imóveis (reformas necessárias, instalação de internet/telefonia e aquisição de mobiliários/computadores);
- Contratação de equipes (atendentes, segurança e serviços gerais);
- Treinamento dos atendentes;
- Divulgação para as comunidades sobre os novos Centros;
- Abertura dos CIAs.

8.6.3. Implantação do Portal do Usuário

Objetivo

Atender à Deliberação 105, mediante implantação de sistema virtual de consulta.

Requisitos, Premissas e Restrições

- Atendimento à Deliberação 105 do CIF - Definir os parâmetros para o Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social e recomendar ações para expandir e aprimorar os Canais de Relacionamento disponibilizados pela Fundação Renova, devendo abranger: Atendimento presencial, Atendimento por telefone, **Atendimento pela internet** e Atendimento pelo Correio;
- Criação de sistema virtual de consulta, que poderá ser acessado pelo interessado mediante a inserção de chave de acesso individual (login e senha), por meio do qual poderá o interessado consultar: andamento de seus requerimentos; a integralidade da decisão tomada a seu respeito e das decisões a respeito de pleitos coletivos da comunidade em que reside, contendo expressa fundamentação em linguagem clara, acessível e adequada;
- Os prazos para análise dos requerimentos formulados;

- Disponibilização digital do portfólio de cadastro integrado, composto pelo parecer de avaliação de impacto, laudo de avaliação de bens e decisão fundamentada de deferimento ou indeferimento na inserção dos programas socioeconômicos, com opção de impressão;
- Ademais, o mecanismo deverá permitir que o interessado: envie documentos faltantes solicitados pela Fundação Renova dentro do prazo razoável não inferior a 10 dias a partir da comunicação de sua necessidade; recorra da decisão tomada pela Fundação a seu respeito em prazo razoável não inferior a 10 dias a partir da ciência; e imprima telas do sistema que lhe interessarem.

Escopo do Projeto

- Adequação e disponibilização de página específica (Portal do Usuário), no sitio eletrônico da Fundação Renova.

8.6.4. Gestão dos Canais de Relacionamento

Objetivo

Garantir acesso a informações, oferecendo aos interessados orientações, de forma transparente e acessível, sobre programas e ações da Fundação Renova, por meio dos seguintes Canais de Relacionamento: a Central 0800, o Fale Conosco, os Centros de Informação e Atendimento (CIAs) e o Portal do Usuário.

Requisitos, Premissas e Restrições

- Devolutivas que respondam aos questionamentos de maneira clara, objetiva e célere;
- Garantia de que toda e qualquer informação sobre as tratativas de cada manifestação seja registrada no sistema SGS;
- Viabilização de respostas escritas, quando solicitadas pelo atingido;
- Atendimento a prazos para conclusão das manifestações;
- Isonomia nas tratativas;
- Capacitação para tratativa de manifestações de pessoas em vulnerabilidade social;
- Treinamento continuado das equipes;
- Atualização do questionário de perguntas e respostas no SGS;
- Revisão e melhorias constantes nos processos.

Descrição do Processo

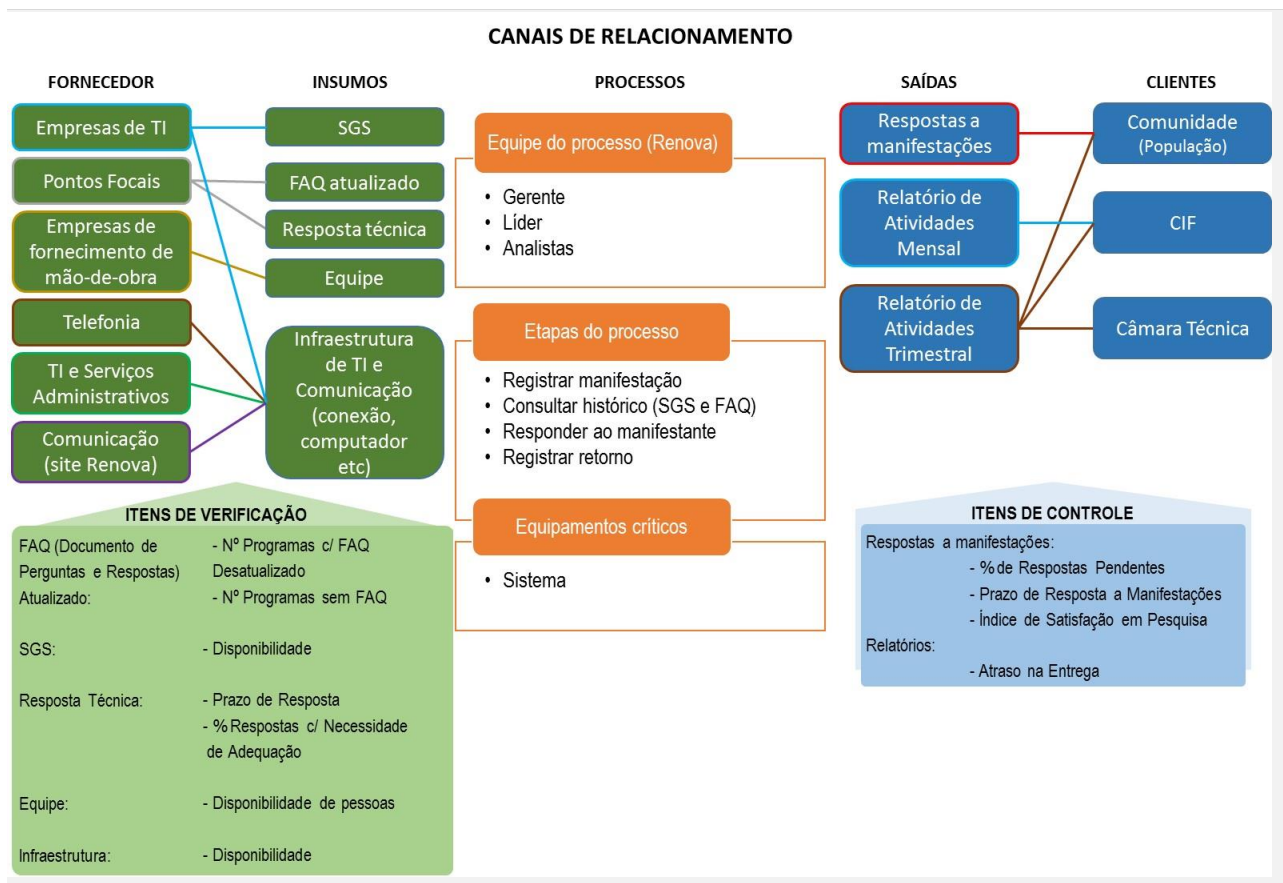
Todas as manifestações, independente do Canal, são registradas no Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS), o que permite concentrar as solicitações em uma única base de dados.

As solicitações recebidas no SGS são classificadas em dois níveis de complexidade, sendo o nível 1 de baixa complexidade e o 2 de alta complexidade.

Nível 1: são aquelas resolvidas com a consulta ao documento de perguntas e respostas ou com as informações disponíveis no sistema alimentado pelos pontos focais dos demais Programas.

Nível 2: para estas manifestações, o documento de perguntas e respostas, ou as informações disponíveis no SGS não são suficientes, sendo necessária uma análise aprofundada e a consulta à área técnica relacionada ao tema. Os atendentes encaminham a manifestação para o ponto focal do tema - pessoa responsável pelo assunto ou programa no território específico. Esse ponto focal analisa a manifestação e retorna a resposta aos Canais de Relacionamento, para então devolutiva ao manifestante.

DIAGRAMA DOS PROCESSOS DOS CANAIS DE RELACIONAMENTO



8.7. CUSTO DO PROGRAMA (R\$ MILHÃO)

O custo atual estimado para o pilar Canais de Relacionamento é de R\$ 44,2 milhões, valor este ainda a ser validado pela Diretoria da Fundação Renova e Conselho Curador. Segue abaixo a distribuição deste valor nos projetos e processos ao longo do período de implementação do programa.

Projeto/Processo	2016	2017	2018	2019	2020	2021-2030	Total
Projeto - Implantação Canais de Relacionamento	4,600	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	4,600
Projeto - Instalação de Novos CIAs	0,000	0,000	0,200	0,300	0,300	0,000	0,800
Projeto - Implantação do Portal do Usuário	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Processo - Gestão dos Canais de Relacionamento	0,100	13,600	13,400	7,600	4,100	-	38,800
Total Canais de Relacionamento	4,700	13,600	13,600	7,900	4,400	0,000	44,200

TABELA 16: Custo estimado do pilar Canais de Relacionamento.

Há que se considerar que, com o avançar da implementação das ações de reparação, restauração e reconstrução das regiões impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão, pela Fundação, os recursos e estrutura disponíveis para os Canais de Relacionamento serão periodicamente revistos.

8.8. CRONOGRAMA DO PROGRAMA

Atividade	Início	Fim
IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA*	11/15	02/18
Projeto - Implantação dos Canais de Relacionamento*	11/15	02/18
Projeto - Instalação de três novos CIAs	09/17	02/18
Projeto - Implantação do Portal do usuário	09/17	01/18
EXECUÇÃO DO PROGRAMA	08/16	12/30
Processo - Gestão dos Canais de Relacionamento	08/16	12/30
Encerramento do Programa	08/30	12/30

TABELA 17: Cronograma macro do pilar Canais de Relacionamento.

*Os Canais 0800, Fale Conosco, bem como alguns dos Centros de Atendimento, estão em operação desde a fase emergencial, logo após o rompimento da barragem de Fundão, em estruturas disponibilizadas pela própria Samarco. Com o início das atividades da Fundação Renova, em agosto de 2016, a gestão desses Canais foi assumida pela organização.

8.9. PLANO DE RESULTADOS

8.9.1. Indicadores do Programa

Para avaliação dos resultados dos Canais de Relacionamento e para assegurar que os objetivos sejam alcançados, devem ser definidos indicadores e metas. Os indicadores para este fim foram classificados da seguinte forma:

- Indicadores de eficiência: Avalia a capacidade do projeto ou processo de realizar algo com o mínimo de desperdício de recursos.
- Indicadores de eficácia: Avalia a capacidade do projeto ou processo de produzir o resultado desejado.
- Indicadores de efetividade: Avalia a eficácia na realização dos resultados esperados do programa ao longo do tempo.

Na tabela seguinte são apresentados os indicadores propostos. Destaca-se que esses indicadores refletem o atual momento, precisarão e serão revistos, progressivamente, de forma a refletir a discussão mais ampla sobre os efetivos processos de participação e controle social.

CLASSE	INDICADOR	UNIDADE	META
Efetividade	I01 – Pesquisa de Opinião 0800/Fale Conosco	%	70
	I02 – Pesquisa de Opinião Centros de Informação e Atendimento – CIAs	%	70
Eficácia	I03 – Número de manifestações finalizadas	%	100
Eficiência	I04 – Número de manifestações finalizadas dentro do prazo	%	70

TABELA 18: Indicadores do pilar Canais de Relacionamento

8.9.2. Fichas dos indicadores

As descrições detalhadas dos indicadores estão nas fichas a seguir.

I1 – Pesquisa de Opinião 0800 / Fale Conosco

Tipo	Resultados esperados		
Efetividade	Identificar e medir a opinião das pessoas que procuraram informações por meio do 0800 e Fale Conosco (contato ativo)		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
%	Maior melhor	Mês	70,0
Frequência de medição	Data início medição		Data fim medição
Mensal	2-out-17		31-dez-30
Fórmula de cálculo			

$$I1 = \frac{\text{Número de respostas "sim" para a pergunta se a pessoa recebeu a informação que precisava durante o atendimento}}{\text{Número total de avaliações}}$$

$$I2 = \frac{\text{Número de avaliações de atendimento consideradas "bom"}}{\text{Número total de avaliações}}$$

Número de respostas "Sim"

Número de avaliações classificadas como "Bom"

Definição	Avaliações do manifestante se ele obteve a informação que buscava no atendimento e como avalia o atendimento
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	<p>O objetivo da meta é atingir 70% das avaliações, com nível de satisfação Bom, por meio da pesquisa de satisfação.</p> <p>Duas perguntas são feitas, uma por vez, por meio de mensagem gravada.</p> <p>O manifestante responde às perguntas clicando em números no aparelho telefone, correspondente a cada nota. Após responder às duas perguntas, entra uma mensagem de agradecimento e encerramento da ligação.</p> <p>Os resultados das pesquisas serão reportados, mensalmente, para o CIF. Ressalta-se que todos os atendimentos realizados pela Central 0800 são gravados.</p>

Número total de avaliações	
Definição	<p>Número total de avaliações respondidas no período. 100% das ligações atendidas pelo Canal 0800 (receptivo) e realizadas, pela equipe de atendentes do canal Fale Conosco (ativo), consideradas elegíveis (*), terão a pesquisa de satisfação do atendimento disponível em ligação.</p> <p>(*) Todo atendimento padrão que segue o procedimento determinado dos Canais, do seu início à finalização, com a informação do número do protocolo do atendimento registrado e informado ao manifestante.</p>
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	Por meio da Pesquisa de Satisfação, com a elaboração de relatórios mensais encaminhados ao CIF.

I2 – Pesquisa de Opinião – Centros de Informação e Atendimento - Cias

Tipo	Resultados esperados		
Efetividade	Identificar e medir a opinião das pessoas que procuraram informações por meio dos CIAs		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
%	Maior melhor	Mês	70,0
Frequência de medição	Data início medição		Data fim medição
Mensal	1-fev-18		31-dez-30
Fórmula de cálculo			

$$I1 = \frac{\text{Número de respostas "sim" para a pergunta se a pessoa recebeu a informação que precisava durante o atendimento}}{\text{Número total de avaliações}}$$

$$I2 = \frac{\text{Número de avaliações de atendimento consideradas "bom"}}{\text{Número total de avaliações}}$$

Número de respostas "Sim"	
Número de avaliações classificadas como "Bom"	
Definição	Avaliações do manifestante se ele obteve a informação que buscava no atendimento e como avalia o atendimento
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	<p>O objetivo da meta é atingir 70% das avaliações, com nível de satisfação Bom, através da pesquisa de satisfação.</p> <p>Duas perguntas serão feitas, por meio de formulário disponibilizado após o atendimento.</p> <p>Os resultados das pesquisas serão reportados, mensalmente, para o CIF e arquivados por meio de formulários físicos.</p>
Número total de avaliações	
Definição	Número total de avaliações respondidas no período, por meio do formulário disponibilizado às pessoas que buscarem informação nos CIAs.
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	Por meio da Pesquisa de Satisfação, com a elaboração de relatórios mensais encaminhados ao CIF.

I3 – Número de manifestações finalizadas

Tipo	Resultados esperados		
Efetividade	Garantir que todas as manifestações recebidas pelos Canais de Relacionamento sejam respondidas.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
%	Maior melhor	Cumulativo	100,0
Frequência de medição	Data início medição		Data fim medição
Mensal	6-ago-16		31-dez-30
Fórmula de cálculo			

$$I1 = \frac{\text{Total de manifestações finalizadas}}{\text{Número total de manifestações}}$$

Total de manifestações finalizadas	
Definição	Levantamento de porcentagem de manifestações finalizadas, em relação ao total recebido, sendo a meta de 100% ao final das atividades da Fundação Renova
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	Banco de dados do Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS)
Total de manifestações	
Definição	Número total de manifestações recebidas por meio dos Canais de Relacionamento
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	Banco de dados do Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS)

I4 – Número de manifestações finalizadas no prazo estipulado

Tipo	Resultados esperados		
Eficiência	Garantir que todas as manifestações recebidas pelos Canais de Relacionamento sejam finalizadas no prazo estipulado pela Deliberação 105.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
%	Maior melhor	Mês	70,0
Frequência de medição	Data início medição		Data fim medição
Mensal	6-ago-16		31-dez-30
Fórmula de cálculo			

$$I1 = \frac{\text{Total de manifestações finalizadas dentro do prazo}}{\text{Número total de manifestações}}$$

Total de manifestações finalizadas dentro do prazo	
Definição	Levantamento de porcentagem de manifestações finalizadas dentro do prazo, em relação ao total finalizado, sendo a meta de 70%
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	Banco de dados do Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS)
Total de manifestações	
Definição	Número total de manifestações finalizadas
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	Banco de dados do Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS)

8.9.3. Critérios para encerramento do programa

Como o Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, aqui especificamente o pilar Canais de Relacionamento, é transversal à atuação da Fundação Renova, a implementação e operação desses Canais devem se dar ao longo de todo o período de execução dos demais programas. Seu encerramento está atrelado à conclusão das atividades da Fundação Renova e à conclusão de todas as manifestações recebidas, ou seja, 13 (número de manifestações finalizadas).

8.10. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2015 (AccountAbility)
- ABNT NBR ISO 26000
- CAO/Ombudsman - IFC (2008)
- Constituição Federal Brasileira, 1988
- Convenção nº 169/1989 da Organização Internacional do Trabalho
- CIF/Deliberação nº 105
- Declaração das Nações Unidas sobre os Direitos dos Povos Indígena
- Declaração Universal de Direitos Humanos
- Decreto Nº 6.523: regulamenta Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990
Ouvidoria-Geral da União
- Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos
- Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais
- Padrões de Desempenho sobre Sustentabilidade Socioambiental – International Finance Corporation/IFC (2012)
- Política Nacional de Participação Social (Decreto 8.243/2014)
- Princípios Orientadores das Nações Unidas para Direitos Humanos e Empresas
- Nota Técnica nº. 03/2017/CTCPDCS/CIF
- Nota Técnica nº. 02/2018/CTCPDCS/CIF

8.11. ANEXOS

Anexo I – Macro Processo Canais de Relacionamento

Anexo II – Macro Processo Núcleo de Informações Institucionais

Anexo III – Pesquisa de Opinião - Canais de Relacionamento – 0800 e Fale Conosco

O objetivo da meta é atingir 70% das avaliações, com nível de satisfação “Bom”, por meio da pesquisa de satisfação.

Duas perguntas serão feitas, uma por vez, por meio de mensagem gravada.

O manifestante responde às perguntas clicando em números no aparelho telefone, correspondente a cada nota.

Após responder às duas perguntas, entra uma mensagem de agradecimento e encerramento da ligação.

Pergunta 1: Você obteve a informação que precisava, neste atendimento?

Respostas 1: Digite 1 para SIM; digite 2 para NÃO

Pergunta 2, em caso de a resposta anterior ter sido SIM: Ficamos satisfeitos em saber que você obteve a informação que precisava. E como você avalia o atendimento da Fundação Renova?

Bom, Regular ou Ruim

Pergunta 2, em caso de a resposta anterior ter sido NÃO: Mesmo que você não tenha conseguido a informação que precisa, como você avalia o atendimento da Fundação Renova?

Bom, Regular ou Ruim

Observações: 100% das ligações atendidas pelo canal 0800 (receptivo) e realizadas, pela equipe de atendentes do canal Fale Conosco (ativo), consideradas elegíveis, terão a pesquisa de satisfação do atendimento disponível em ligação.

Ligações elegíveis	Todo atendimento padrão que segue o procedimento determinado dos Canais, do seu início à finalização, com a informação do número do protocolo do atendimento registrado e informado ao manifestante.
Ligações não elegíveis	<p>Ligação classificada como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Trote. ➤ Ligação Muda. ➤ Engano. ➤ Queda de ligação. ➤ Pessoa não localizada (nas Ligações ativas do Fale Conosco o manifestante ou representante legal não é localizado para o sequenciamento do atendimento). ➤ Recusa de dados (manifestante se recusa a informar dados obrigatórios para o registro no Sistema). ➤ Contato realizado por terceiros (manifestante faz contato em nome de outra pessoa, sem que haja evidência de representação legal para tal). ➤ Ligações encerradas por uso de palavras ofensivas ou de baixo calão por parte do manifestante. ➤ Indisponibilidade sistêmica (impossibilita o registro do atendimento).

Anexo IV - Formulário de Pesquisa de Opinião – Centros de Informação e Atendimento

Pesquisa de Opinião Centro de Informação e Atendimento

Seja bem-vindo ao Centro de Informação e Atendimento da Fundação Renova!

Estamos desenvolvendo uma pesquisa com a população dessa região para saber a opinião de todos que frequentam esse espaço sobre como está o nosso atendimento. Com o resultado, podemos melhorar e aprimorar as nossas ações, oferecendo um trabalho cada vez mais satisfatório.

Aqui em baixo você encontrará fichas e uma urna. De forma muito breve, convidamos você a responder algumas perguntas e, na sequência, depositar a sua resposta na urna. Não será preciso se identificar.

A sua opinião é muito importante para nós. Participe!

FICHA

Pergunta 1: Você obteve a informação que precisava, neste atendimento?

Respostas 1: () SIM; () NÃO

Pergunta 2: Em caso de a resposta anterior ter sido SIM: Ficamos satisfeitos em saber que você obteve a informação que precisava. E como você avalia o atendimento da Fundação Renova?



() Bom



() Regular



() Ruim

Pergunta 3, em caso de a resposta anterior ter sido NÃO: Mesmo que você não tenha conseguido a informação que precisa, como você avalia o atendimento da Fundação Renova?



() Bom



() Regular



() Ruim

Pergunta 4) Para ajudar a aprimorar o nosso atendimento, gostaríamos de saber mais sobre a sua opinião ou sugestão de melhorias.

9. PILAR OUVIDORIA

9.1. INTRODUÇÃO

Este documento tem como finalidade formalizar as entregas da fase de definição do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social – **aqui especificamente o pilar de Ouvidoria**, de acordo com Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta no que tange às atividades da Ouvidoria. (TTAC – cláusulas 64 a 72) de forma a explicitar seus objetivos, premissas e diretrizes, assim como esclarecer o escopo e as atribuições da Ouvidoria da Fundação Renova.

9.1.1. Objetivos Específicos

A Ouvidoria tem como objetivo principal disponibilizar às comunidades impactadas o acesso a um mecanismo para denúncias e reclamações relativas aos processos de reparação e remediação da Fundação Renova.

Os objetivos específicos são:

- i) Assegurar que as manifestações são devidamente registradas, apuradas e respondidas; prezando pela eficiência¹¹, transparência e respeito à privacidade¹² dos manifestantes.
- ii) Subsidiar a implementação de medidas preventivas e ações específicas para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas, as atividades desenvolvidas pelos programas e os processos de gestão da Fundação Renova.

9.1.2. Diretrizes

- **Estrutura de Governança:** A implementação da Ouvidoria está prevista no Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (Cláusula 64d,

¹¹ TTAC, CLÁUSULA 221: A FUNDAÇÃO atenderá aos preceitos da transparência e eficiência.

¹² TTAC, CLÁUSULA 7.r: respeito ao direito de privacidade dos IMPACTADOS.

TTAC)¹³ e, portanto, também está inserida nas discussões realizadas no âmbito do programa, com participação e reporte à Câmara Técnica e Comitê Interfederativo (CIF). Na estrutura de governança da Fundação Renova, a Ouvidoria não reporta funcionalmente ao programa, mas é uma área diretamente vinculada ao Conselho Curador. A estrutura funcional visa assegurar o exercício independente e autônomo das atividades da Ouvidoria junto as demais áreas e programas da Fundação Renova.

- **O papel do Ouvidor:** O responsável pela Ouvidoria da Fundação Renova deve observar os princípios éticos, legais e morais de suas funções¹⁴, atuando com transparência e pautado em uma conduta de coerência, razoabilidade, imparcialidade e compromisso na busca de soluções pacíficas e efetivas, fundamentadas no respeito e na prevalência dos direitos humanos.
- **TAC Governança:** Com a assinatura do TAC de Governança no dia 25 de junho de 2018, está prevista a contratação de um Ouvidor(a)-Geral por meio de um processo aberto, estruturado, transparente e participativo¹⁵. A proposta da Fundação Renova é que o processo seletivo seja realizado por meio de edital, conduzido por instituição independente e com a devida participação de representantes do sistema de governança previstos no TAC. O edital deverá descrever as atribuições do Ouvidor-Geral tendo em vista a necessidade de um mecanismo para a apuração e a devida diligência das manifestações referentes as atividades realizadas pelas diversas instâncias do TAC de Governança. As interfaces do Ouvidor-Geral junto à Ouvidoria da Fundação Renova serão definidas de forma participativa e apresentadas no edital do processo seletivo.

¹³ 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.*

¹⁴ Código de Ética – Associação Brasileira de Ouvidores (1997)

¹⁵ Cláusula Quadragésima Sétima, TAC Governança.

- **Diretrizes de atuação:** A Ouvidoria segue diretrizes internacionais de respeito aos direitos humanos¹⁶, princípios constitucionais e normativas nacionais¹⁷; assim como observa as cláusulas do TTAC, TAC Governança, o Código de Conduta, as notas técnicas e deliberações¹⁸ das instâncias de governança da Fundação Renova. As diretrizes específicas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria são abordadas no *Item 9.2 – Mobilização do Conhecimento e Identificação das Soluções* e as referências internacionais e nacionais, de forma não exaustiva, estão listadas no *Item 8 – Referências Bibliográficas*.

9.1.3. Requisitos

Conforme previsão no TTAC, notas técnicas e deliberações das instâncias de governança da Fundação Renova, os objetivos da Ouvidoria devem ser alcançados observando os seguintes requisitos:

- Mecanismo para monitoramento das ações de reparação e recebimento de denúncias e reclamações das comunidades impactadas¹⁹;
- Ampla divulgação nos canais institucionais²⁰;
- Publicação de relatórios trimestrais de atividades com dados estatísticos²¹;
- Prazo de 20 (vinte) dias para resposta final a partir da data do protocolo²².

¹⁶ 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).

¹⁷ 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).

¹⁸ CIF/Deliberação nº 105, de 14 de setembro de 2017; Nota Técnica nº. 03/2017/CTCPDCS/ CIF, Nota Técnica nº 02/2018/CTCPDCS/CIF, Nota Técnica nº. 08/2017/CTCPDCS/ CIF Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social.

¹⁹ TTAC, CLÁUSULA 64.d.

²⁰ TTAC, CLÁUSULA 68: Deverá ser criada uma Ouvidoria, com a indicação de um Ouvidor, cujo nome e dados para contato devem ser amplamente divulgados nos canais institucionais.

²¹ TTAC, CLÁUSULA 72, TTAC: O Ouvidor deverá emitir relatórios trimestrais, publicando-os na página eletrônica, com dados estatísticos e com a apresentação do andamento das atividades referidas no presente programa.

²² CIF/Deliberação nº 105, de 14 de setembro de 2017.

9.1.4. Premissas

São premissas para o adequado desenvolvimento das atividades da Ouvidoria:

- **Estrutura organizacional:** A Ouvidoria deve ter a estrutura organizacional, equipe especializada de atendimento, recursos orçamentários e tecnológicos adequados para cumprimento de seus objetivos.
- **Gestão da informação:** A Ouvidoria deve manter um sistema informatizado que possibilite o registro e monitoramento das manifestações e indicadores, bem como deve assegurar o devido armazenamento e a segurança de todas informações.
- **Padronização dos procedimentos de atuação:** A Ouvidoria deve mapear os processos, elaborar fluxogramas de suas atividades e estabelecer os procedimentos, para assegurar a devida classificação, qualificação, apuração e resposta às manifestações.
- **Independência e isenção:** A Ouvidoria deve possuir independência e isenção para condução dos processos de apuração das denúncias e reclamações. O exercício autônomo de suas atividades deve ser assegurado, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto as áreas e programas da Fundação.
- **Confidencialidade e reserva de identidade:** A Ouvidoria deve assegurar a confidencialidade na apuração das manifestações²³ e o sigilo das informações relacionadas à identidade dos manifestantes²⁴, considerando que o nome constitui informação pessoal e protegida²⁵ e que a disponibilização dos dados pode trazer riscos de retaliação, segurança e preservação da integridade física dos manifestantes.
- **Apuração de denúncias:** A Ouvidoria tem como competência principal a apuração de denúncias anônimas ou identificadas. As denúncias são compreendidas como toda manifestação cujo objetivo é levar a conhecimento da

²³ Código de Ética – Associação Brasileira de Ouvidores (1997).

²⁴ Instrução Normativa Conjunta OGU/CRG nº. 01 (2014).

²⁵ Art. 31, Lei Nº 12.527 - Lei de Acesso à Informação (2011).

Fundação Renova um determinado fato ilegal ou ilícito com expectativa de alguma possível punição.

- **Denúncias anônimas:** A Ouvidoria possibilita o registro de denúncias anônimas, sem necessidade de identificação. O sigilo e o anonimato são garantidos pelo registro das denúncias por empresa terceira independente, com segurança, imparcialidade e a geração de um protocolo para acompanhamento e encaminhamento de informações adicionais. Todas as informações são tratadas de forma sigilosa.
- **Denúncias identificadas:** A opção identificada é voltada para situações onde o manifestante se disponibiliza a ser contatado para esclarecimento de possíveis dúvidas. A identificação do manifestante e de seus contatos é importante para tornar mais ágil a apuração e o envio de informações adicionais. A confidencialidade da denúncia é respeitada independente da opção pela identificação ou pelo anonimato.

9.1.5. Restrições

- A Ouvidoria realiza a apuração de denúncias das comunidades impactadas relacionadas a desvios de conduta, desrespeito à legislação vigente, impactos aos direitos humanos e/ou descumprimento de obrigações da Fundação Renova.
- As denúncias relacionadas a colaboradores próprios e/ou terceiros, são apuradas pela área de Compliance, que também está vinculada ao Conselho Curador e atua conforme o Código de Conduta da Fundação Renova.
- Os canais de relacionamento, por sua vez, realizam o atendimento de rotina das demais manifestações²⁶ das comunidades impactadas, como sugestões, elogios,

²⁶ "Manifestações: manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, demandar, enfim, é ato que expressa o exercício de três direitos fundamentais: o de livre manifestação do pensamento (art. 5º, IV), o de petição (art. 5º, XXXIV) e o de participação na administração pública (art. 37, §3º). É a forma de o cidadão expressar seus anseios, dúvidas e opiniões. A manifestação é gênero do qual são espécies a sugestão, o elogio, a reclamação, a solicitação diversa, e a denúncia", Instrução Normativa Nº 01 da Ouvidoria-Geral da União.

reclamações solicitações de informações de demandas para atuação dos programas.

9.2. MOBILIZAÇÃO DO CONHECIMENTO E IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

Além das diretrizes de atuação indicadas no *Item 9.1.2. - Diretrizes*, a mobilização do conhecimento para identificação de soluções observou as normativas relacionadas às atividades das ouvidorias públicas²⁷ e privadas²⁸. Tendo em vista que a Ouvidoria da Fundação Renova atua para o atendimento às comunidades impactadas, as diretrizes da Ouvidoria-Geral da União e os padrões internacionais de referência para mecanismos de denúncias e reparação foram as principais referências para o projeto de implantação e desenvolvimento dos processos de gestão da Ouvidoria. Nesse sentido, a Ouvidoria adota como diretrizes critérios qualitativos de eficácia, internacionalmente reconhecidos²⁹, conforme conceituação abaixo. As atividades implementadas à luz dessas diretrizes são apresentadas no '*Item 9.4 – Solução Construída*'.

Legitimidade: Dispor de estrutura de governança clara, transparente e suficientemente independente de maneira a suscitar a confiança dos grupos interessados aos quais os mecanismos estão destinados; assim como responder pelo correto desenvolvimento dos processos de apuração das manifestações.

Acessibilidade: Assegurar que os mecanismos de reclamação são conhecidos por todos os grupos interessados aos quais estão destinados e prestar a devida assistência aos que possam ter especiais dificuldades para acessá-lo.

Previsibilidade Dispor de um procedimento público, com prazo indicativo de cada etapa, e esclarecer os possíveis processos e resultados disponíveis, assim como meios para monitorar a implementação das medidas de reparação.

²⁷ Instrução Normativa Nº1 da Ouvidoria-Geral da União (2014); Instrução Normativa Conjunta OGU/CRG nº. 01 (2014).

²⁸ Lei nº 8.078 (1990) e Decreto nº 6.523 (2008): Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

²⁹ 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).

Equidade: Assegurar ao manifestante acesso razoável às fontes de informação, assessoramento para iniciar uma manifestação em condições de igualdade, com plena informação e respeito no tratamento das manifestações.

Transparência: Manter as partes informadas sobre a evolução do processo de apuração da sua manifestação. Atuar com transparência e oferecer suficiente informação, perante as partes interessadas, sobre o desempenho do mecanismo, com vistas a fomentar a confiança em sua eficácia e salvaguardar o interesse público.

Respeito aos direitos humanos: Assegurar que as tratativas e medidas de reparação respeitem os direitos humanos internacionalmente reconhecidos, ainda que as manifestações não suscitem preocupações relativas aos direitos humanos.

Processos de melhoria contínua: Adotar as medidas pertinentes para melhorar o mecanismo e prevenir as reclamações e denúncias; incluindo a revisão de políticas, procedimentos e práticas.

Participação e diálogo com as partes interessadas: Consultar os grupos interessados, aos quais estão destinados, sobre a eficácia dos mecanismos, com especial atenção ao diálogo como meio para abordar e resolver as manifestações.

Ainda, para promover um processo robusto de definição da solução para atendimento aos objetivos específicos da Ouvidoria, foram realizadas atividades de engajamento com instituições de excelência e experiência em projetos de implantação de mecanismos de denúncias e reparação.

9.2.1. Histórico de Engajamento dos Stakeholders

Na tabela abaixo estão descritas as ações de engajamento que foram executadas para construção da solução:

STAKEHOLDERS	HISTÓRICO DE ENGAJAMENTO
Access	<i>Workshop</i> realizado em junho de 2016 para discussão da estrutura e objetivos da Ouvidoria da Fundação Renova. A Access é uma instituição internacional especializada em mecanismos de denúncias.
Simpson & Thatcher's	Apoio na elaboração do Código de Conduta da Fundação Renova, discussão dos requisitos, premissas, e escopo de atuação das áreas de Ouvidoria e Compliance.

STAKEHOLDERS	HISTÓRICO DE ENGAJAMENTO
ICTS	Definição do escopo, premissas e requisitos para atendimento às áreas de Ouvidoria e Compliance da Fundação Renova. Reuniões para treinamento da equipe de atendimento, implementação do sistema de gestão informatizado, melhorias no processo de classificação e qualificação das manifestações, definição do painel de indicadores e demais procedimentos operacionais.
Associação Brasileira de Ouvidores (ABO)	Realização de curso para capacitação e certificação da equipe da Ouvidoria da Fundação Renova.
Ouvidoria-Geral da União	Levantamento de informações, estudo das normativas da Ouvidoria-Geral da União e alinhamento sobre os procedimentos da Fundação Renova.

TABELA 19: Histórico de engajamento dos stakeholders.

9.3. SOLUÇÃO CONSTRUÍDA

A Ouvidoria iniciou suas atividades noventa dias após a assinatura do TTAC. As manifestações relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão em Mariana/MG registradas junto à Samarco desde novembro de 2015 migraram para a Fundação Renova. O manifestante pode entrar em contato com a Ouvidoria da Fundação Renova por e-mail (ouvidoria@fundacaorenova.org), website e telefone (0800 721 0717).

9.3.1. Tipologia das Denúncias

A Ouvidoria tem como escopo principal a apuração de denúncias identificadas ou anônimas. As denúncias são classificadas conforme as tipologias listadas abaixo:

- Denúncias sobre irregularidades nos processos de indenização, concessão de auxílio financeiro ou atividades dos demais programas da Fundação Renova;
- Denúncias sobre práticas abusivas, discriminação, desvios de conduta e descumprimento de obrigações da Fundação Renova.
- Denúncias sobre riscos e/ou impactos negativos aos direitos humanos decorrentes das atividades desenvolvidas pela Fundação;

- Denúncias de suspeitas de fraudes, atos ilícitos ou má intenção por pessoas ou entidades com o objetivo de obter vantagens indevidas junto à Fundação Renova.

É importante notar que as tipologias das denúncias podem ser revistas em decorrência de questões levantadas pelas comunidades, da necessidade de maior especificidade ou, por exemplo, para aprimorar a compreensão dos temas nos reportes periódicos.

9.3.2. Ouvidoria e Canais de Relacionamento

Após a revisão do fluxo de informações e interfaces entre a Ouvidoria e os Canais de Relacionamento, a Ouvidoria passou a acolher também reclamações, compreendidas como toda manifestação cujo objetivo é levar a conhecimento da Fundação Renova uma insatisfação e/ou irregularidade em relação à qualidade e/ou os processos de atendimento, execução dos programas e ações de reparação e remediação da Fundação.

A Ouvidoria trata apenas de reclamações com caráter de denúncia, incluindo casos de negligência de atendimento dos canais, equipes de diálogo e dos programas da Fundação Renova. Portanto, as reclamações apuradas pela Ouvidoria são classificadas conforme a tipologia abaixo:

- Reclamações em relação a qualidade de atendimento prestado pela Fundação Renova na assistência às comunidades impactadas.
- Reclamações em relação aos prazos e processos, somente quando verificada situação de alta vulnerabilidade social e/ou negligência no atendimento.

Ambas as equipes de atendimento dos Canais de Relacionamento e da Ouvidoria são treinadas para realizar o devido encaminhamento das manifestações, que pode ocorrer na orientação inicial ao manifestante ou internamente.

9.3.3. O Processo de Apuração

A responsabilidade de apuração das denúncias e reclamações conforme o escopo descrito acima é, portanto, da Ouvidoria. As principais etapas do processo são:

a) Registro, qualificação, apuração e resposta às manifestações recebidas; b) Encaminhamento e apuração e das reclamações e denúncias junto às equipes de gestão, programas socioeconômicos e socioambientais competentes para acompanhamento das tratativas e cobrança dos resultados; c) Intermediação e apuração junto aos manifestantes para mais informações e esclarecimentos; d) Informação ao manifestante sobre o registro, o andamento do processo de apuração das manifestações e, posteriormente, de resposta conclusiva; e) Gestão da informação referente às manifestações recebidas, apuradas e finalizadas; f) Monitoramento contínuo dos resultados e indicadores; g) Elaboração e publicação de relatórios periódicos h) Análises críticas e recomendações às equipes de gestão e líderes dos programas que visem melhorias no desempenho de suas atividades e forneça subsídios para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas.

O processo de gestão da Ouvidoria também consta no '*Item 9.6 - Projetos e Processos*' e está resumido abaixo. Para melhor visualização e detalhamento, consultar o '*Anexo - Macrofluxo do Processo- Ouvidoria*'.

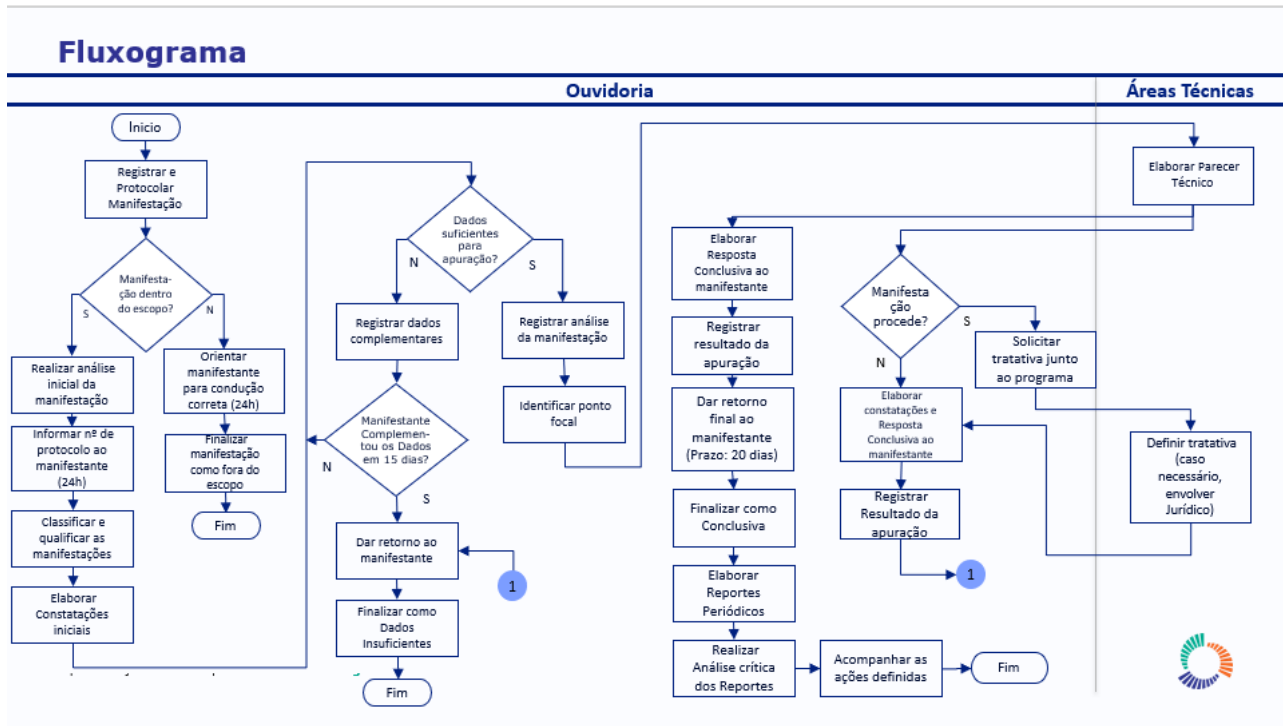


FIGURA 07: Fluxograma de Apuração - Ouvidoria (resumido).

Cumprir notar que o processo de gestão e apuração das manifestações é realizado com apoio de empresa terceirizada e referência na operação de mecanismos de denúncias no Brasil³⁰. O registro, a classificação e a qualificação inicial das denúncias e reclamações é realizado por uma equipe capacitada para executar a apuração inicial de acordo com critérios abaixo da *Matriz de Classificação e Qualificação das Manifestações*.

³⁰ ICTS – Auditoria e Consultoria: www.icts.com.br.

Matriz de classificação e qualificação das manifestações - ICTS							
Categoria	Classificação - Tipologia	Área apuradora	O que é?	Baixo	Médio	Alto	Crítico
Denúncia	Práticas abusivas, discriminação e/ou desvios de conduta.	Ouidoria RH Direitos Humanos	Devem ser registrados nessa tipologia os relatos de comportamento inadequado e/ou desrespeitoso, brigas, ofensas verbais. São ações pontuais e, portanto, diferenciam-se do assédio moral. Também devem ser registrados os relatos de discriminação, que podem estar relacionados a diversos aspectos: cor, etnia, gênero, orientação sexual, crença religiosa, condição de sindicalização, classe social, pessoas com deficiência (física, auditiva, visual/mental) idade, ideologias, entre outros.	Relatos de comportamento inadequado e/ou desrespeitoso, brigas ou ofensas verbais. Não há informações suficientes para apuração do relato.	Relatos de comportamento inadequado e/ou desrespeitoso, brigas ou ofensas verbais. Há indícios e informações suficientes para apuração do relato.	Relatos de comportamento inadequado e/ou desrespeitoso, brigas ou ofensas verbais e relatos de discriminação. Há indícios e informações suficientes para apuração do relato. Devem ser classificados como críticos os relatos que indicam graves ameaças, altos riscos e/ou ocorrência de agressão física ou verbal. Devem ser classificados como críticos os relatos que são reincidentes (há outros relatos relacionados ao mesmo denunciado).	Relatos de comportamento inadequado e/ou desrespeitoso, brigas ou ofensas verbais e relatos de discriminação. Há indícios e informações suficientes para apuração do relato. Devem ser classificados como críticos os relatos que indicam graves ameaças, altos riscos e/ou ocorrência de agressão física ou verbal. Devem ser classificados como críticos os relatos que são reincidentes (há outros relatos relacionados ao mesmo denunciado).
Denúncia	Concessão indevida de Auxílio Financeiro	Ouidoria	Devem ser registrados nessa tipologia os relatos que denunciam irregularidades no processo de concessão do auxílio financeiro (AFE). Exemplo: indivíduos que tenham sido considerados elegíveis ao auxílio de maneira indevida.	Não há indícios e/ou informações suficientes para apuração do relato.	Há indícios e/ou informações suficientes para apuração do relato. Devem ser classificados com criticidade média os relatos que apresentam dados para identificação do denunciado (Ex: nome completo, CPF, localidade) e que o denunciado é identificado como cadastrado e recebe auxílio financeiro (AFE).	Há indícios e/ou informações suficientes e detalhadas para apuração do relato. Devem ser classificados com criticidade alta os relatos que apresentam detalhes e dados para identificação do denunciado (Ex: nome completo, CPF, localidade) e que o denunciado é identificado como cadastrado e recebe auxílio financeiro (AFE).	Há indícios e/ou informações suficientes e detalhadas para apuração do relato. Os relatos apresentam evidências, detalhes, dados para identificação do denunciado (Ex: nome completo, CPF, localidade) e que o denunciado é identificado como cadastrado e recebe auxílio financeiro (AFE). Devem ser classificados como críticos os relatos que são reincidentes (há outros relatos relacionados ao mesmo denunciado) ou relatos que denunciam indivíduos supostamente beneficiados por envolvimento em atos ilícitos.
Denúncia	Irregularidades no processo de indenização mediada (PIM)	Ouidoria	Devem ser registrados nessa tipologia os relatos que denunciam irregularidades nos processos do programa de indenização mediada (PIM). Exemplo: indivíduos que tenham sido considerados elegíveis ao programa de indenização mediada de maneira indevida.	Não há indícios e/ou informações suficientes para apuração do relato.	Há indícios e/ou informações suficientes para apuração do relato. Devem ser classificados com criticidade média os relatos que apresentam dados para identificação do denunciado (Ex: nome completo, CPF, localidade) e que o denunciado é identificado como cadastrado e elegível ao programa de indenização (PIM).	Há indícios e/ou informações suficientes e detalhadas para apuração do relato. Devem ser classificados com criticidade alta os relatos que apresentam detalhes e dados para identificação do denunciado (Ex: nome completo, CPF, localidade) e que o denunciado é identificado como elegível ao programa de indenização (PIM).	Há indícios e/ou informações suficientes e detalhadas para apuração do relato. Os relatos apresentam evidências, detalhes, dados para identificação do denunciado (Ex: nome completo, CPF, localidade) e que o denunciado é identificado como cadastrado, há previsão ou pagamento da indenização. Devem ser classificados como críticos os relatos que são reincidentes (há outros relatos relacionados ao mesmo denunciado) ou relatos que denunciam indivíduos supostamente beneficiados por envolvimento em atos ilícitos.
Denúncia	Ato Ilícito/Má intenção	Ouidoria	Devem ser registrados nessa tipologia os relatos que denunciam atos ilícitos/má intenção por indivíduos, entidades e/ou associações com o intuito de obter vantagens indevidas alegando facilitação dos processos junto à Fundação Renova. OBS: Denúncias envolvendo agentes públicos devem ser classificadas na tipologia corrupção para apuração da área de Compliance.	Nunca será fraco	Nunca será médio	Relatos que denunciam atos ilícitos/má intenção por indivíduos, entidades e/ou associações com o intuito de obter vantagem indevida. Há indícios e informações suficientes para apuração do relato.	Relatos que denunciam atos ilícitos/má intenção por indivíduos, entidades e/ou associações com o intuito de obter vantagem econômica. Há indícios e informações suficientes para apuração do relato. Devem ser classificados como críticos os relatos que apresentam evidências e/ou são reincidentes (há outros relatos relacionados ao mesmo denunciado).
Denúncia	Impactos aos direitos humanos	Ouidoria Direitos Humanos	Denúncias sobre riscos e/ou impactos aos direitos humanos decorrentes das atividades desenvolvidas pela Fundação	Nunca será fraco	Nunca será médio	Devem ser classificados com criticidade alta os relatos que apresentam indícios dos riscos e/ou impactos aos direitos humanos.	Devem ser classificados como críticos os relatos que apresentam detalhes ou evidências dos riscos e/ou impactos aos direitos humanos.
Reclamação	Reclamações em relação a qualidade do atendimento	Ouidoria	Devem ser registrados nessa tipologia os relatos de reclamações em relação a qualidade do atendimento da Fundação Renova na assistência às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem. Exemplos: atendimentos das equipes de diálogo local, escritórios locais e canais de relacionamento (CIAS, OBDO, PaleConosco), entre outros. O histórico de relacionamento do manifestante deve ser consultado para definir a criticidade de acordo com a situação relatada.	Reclamações em relação a qualidade do atendimento. Não há indícios e/ou informações suficientes para apuração do relato.	Reclamações em relação a qualidade do atendimento. Devem ser classificados com criticidade média os relatos que apresentam dados para identificação do denunciado (Ex: nome completo, cargo, localidade) e indícios para apuração do relato.	Reclamações em relação a qualidade do atendimento. Devem ser classificados com criticidade alta os relatos que apresentam dados para identificação do denunciado (Ex: nome completo, cargo, localidade), detalhes e/ou evidências para apuração do relato.	Reclamações em relação a qualidade do atendimento. Devem ser classificados como críticos os relatos que apresentam dados para identificação do denunciado (Ex: nome completo, cargo, localidade), detalhes e/ou evidências para apuração do relato e reincidentes (há outros relatos relacionados ao mesmo denunciado).
Reclamação	Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento	Ouidoria	Devem ser registrados nessa tipologia os relatos de reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento da Fundação Renova na assistência às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem. Exemplos: falta de previsibilidade, transparência, acessibilidade, morosidade e/ou não concordância com os procedimentos. O histórico de relacionamento do manifestante deve ser consultado para definir a criticidade de acordo com a situação relatada.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, não foram identificadas irregularidades em relação aos processos e prazos de atendimento.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, devem ser classificados com criticidade média os relatos em que foram verificadas irregularidades em relação aos processos e prazos de atendimento.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, devem ser classificados como críticos os relatos em que foram verificadas irregularidades em relação aos processos e prazos de atendimento, o manifestante não foi devidamente informado e a reclamação é reincidente.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, devem ser classificados como críticos os relatos em que foram verificadas irregularidades em relação aos processos e prazos de atendimento, o manifestante não foi devidamente informado, a reclamação é reincidente e/ou o manifestante encontra-se em situação de vulnerabilidade.

FIGURA 08: Matriz de Classificação e Qualificação das Manifestações.

A matriz, atualizada sempre que necessário, detalha como a manifestação deve ser classificada e qualificada tendo em vista a criticidade do relato. A classificação é a escolha da tipologia da denúncia ou reclamação de acordo com o conteúdo do relato. A qualificação leva em consideração diversos elementos de análise específicos a cada tipo de manifestação como, por exemplo, os indícios de veracidade e relevância apresentados nas denúncias, e situações de vulnerabilidade e recorrência das reclamações junto aos Canais de Relacionamento.

Os analistas que realizam o atendimento da Ouvidoria são treinados para realizar o levantamento de informações internas para confirmação e ampliação do conteúdo das denúncias, por meio de acesso direto aos sistemas internos da Fundação Renova e/ou por meio dos pontos focais especialistas na temática relacionada a manifestação. Dessa forma, os analistas são capacitados para realizar uma análise inicial e elaborar recomendações consistentes com todo o histórico de relacionamento do manifestante junto à Fundação Renova.

Após a apuração e constatações iniciais, a equipe da Ouvidoria da Fundação Renova, que também está certificada para o desempenho de suas funções³¹, realiza o planejamento e a priorização de casos por nível de criticidade e acompanha a gestão do plano de apuração de acordo com a especificidade do caso.

A Ouvidoria, desde que haja informações suficientes à verificação dos fatos descritos³², encaminha as denúncias aos órgãos competentes e/ou solicita esclarecimentos às áreas da Fundação Renova, que procedem com a conferência dos trâmites de seus processos para verificar a conformidade e procedência da manifestação. Caso identificadas inconformidades, a tratativa é realizada pelo programa em acordo com a Ouvidoria.

³¹ *Certificação em Ouvidoria pela ABO - Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman.*

³² *Instrução Normativa Conjunta OGU/CRG nº. 01 (2014).*

A Ouvidoria também realiza a intermediação junto aos manifestantes, seja para solicitação de esclarecimentos, informação sobre o andamento do processo de apuração e comunicação de resposta conclusiva. A intermediação de forma ativa só é possível para manifestações identificadas. Conforme exposto no *'Anexo – Macrofluxo do Processo– Ouvidoria'*, todas as manifestações recebem um retorno inicial em 24 horas e possuem um prazo de 20 dias para resposta final (CIF - Deliberação nº 105). O acompanhamento da manifestação pode ser realizado a qualquer momento pelo manifestante por consulta ao protocolo (site, e-mail e telefone). As evidências de que os manifestantes receberam o resultado da apuração possuem rastreabilidade e estão registradas no sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria, assim como todas as ligações são gravadas e todas as mensagens e interações com o manifestante podem ser consultadas com o número de protocolo. Ainda, de maneira complementar, também está prevista a realização de uma pesquisa de satisfação em relação ao atendimento e eficácia na tratativa das manifestações.

Em relação a comunicação e a compreensão do resultado da apuração, cabe notar que há uma diferença no conteúdo do retorno dado para denúncias e reclamações. As reclamações são respondidas de forma individualizada: o resultado da apuração e, quando procedente, a tratativa e a previsibilidade de atendimento são informadas ao manifestante, que é o principal interessado na solução efetiva de sua reclamação. No caso das denúncias, o denunciante é informado sobre o registro, o encaminhamento e a finalização da apuração da denúncia, mas o conteúdo do resultado é preservado em respeito ao sigilo da apuração e resguardo do manifestante, vide os possíveis riscos de retaliação e segurança dos denunciadores e/ou denunciados.

Importante notar que apenas após o registro da resposta de finalização da apuração junto ao manifestante, as denúncias e reclamações podem ser finalizadas na Ouvidoria. Portanto, a gestão da informação referente às manifestações recebidas, apuradas e finalizadas e o monitoramento contínuo dos resultados e indicadores é realizada pela

Ouvidoria, que publica relatórios periódicos (mensais e trimestrais) e apresenta os resultados regularmente ao Conselho Curador, Conselho Consultivo, Câmara Técnica e Comitê Interfederativo. Da mesma forma, a Ouvidoria realiza reuniões periódicas, encaminha solicitações de esclarecimentos, parecer técnico e tratativas, além de recomendações para as áreas técnicas e os programas da Fundação Renova.

Em resumo, a solução construída busca atender os critérios de eficácia dos mecanismos de reclamação e denúncias, apresentados no *'Item 9.2 – Mobilização do conhecimento e identificação das soluções'*, e aprimorá-los constantemente conforme os exemplos de ações consolidadas abaixo.

CRITÉRIOS	AÇÕES - EXEMPLOS
Legitimidade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ouvidoria vinculada ao Conselho Curador ▪ Independência na apuração das manifestações ▪ Recursos de pessoal, orçamentários e tecnológicos ▪ Padronização e implantação de procedimentos da Ouvidoria
Acessibilidade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilidade de acesso: telefone, formulário online e e-mail ▪ Equipe especializada de atendimento ▪ Possibilidade do registro de denúncias anônimas ▪ Informação ao manifestante sobre o andamento da apuração
Previsibilidade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retorno inicial, intermediário e conclusivo ao manifestante ▪ Prazo para resposta final (20 dias) ▪ Prazos diferenciados de acordo com classificação e criticidade ▪ Padronização e implantação de procedimentos da Ouvidoria
Equidade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento com atenção e respeito ▪ Apuração das manifestações com coerência e imparcialidade ▪ Compromisso na busca de uma solução efetiva
Transparência	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confidencialidade e reserva de identidade ▪ Acompanhamento da manifestação por protocolo ▪ Retorno inicial, intermediário e conclusivo ao manifestante ▪ Publicação de relatórios periódicos

CRITÉRIOS	AÇÕES - EXEMPLOS
Respeito aos direitos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Treinamentos para equipes de atendimento em ouvidoria e direitos humanos ▪ Tratativa de manifestações junto à área de direitos humanos e as equipes técnicas
Processos de melhoria contínua	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Padronização dos procedimentos da Ouvidoria ▪ Gestão da informação referente às manifestações recebidas, apuradas e finalizadas ▪ Monitoramento contínuo dos dados, estatísticas e indicadores ▪ Análises críticas e recomendações aos programas
Participação e diálogo com as partes interessadas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informação ao manifestante sobre o andamento da apuração ▪ Consulta aos manifestantes sobre o atendimento da Ouvidoria ▪ Ações para ampla divulgação da Ouvidoria

9.4. ESTRATÉGIA DE ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS PARA EXECUÇÃO

Conforme previsto no TTAC³³ e nota da Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social³⁴, a Ouvidoria deve realizar ampla divulgação de suas atividades nos canais institucionais da Fundação Renova. Nesse sentido, a estratégia de engajamento propõe o desenvolvimento de um plano de divulgação da Ouvidoria e a consulta aos manifestantes sobre a satisfação em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria como meio para resolução efetiva das reclamações e denúncias, que deve ser realizado por um instrumento de pesquisa independente e imparcial.

O plano de comunicação é desenvolvido em quatro etapas: avaliação de resultados, identificação dos assuntos e necessidades de comunicação, seleção dos meios e formatos de comunicação e construção de uma agenda proativa, com a produção de

³³ TTAC, CLÁUSULA 68: Deverá ser criada uma Ouvidoria, com a indicação de um Ouvidor, cujo nome e dados para contato devem ser amplamente divulgados nos canais institucionais.

³⁴ Nota Técnica nº 02/2018/CTCPDCS/CIF.

materiais, capacitações e identificação de parcerias. As etapas são desenvolvidas por meio de grupos de trabalho, orientadas e executadas pela equipe técnica de comunicação da Fundação Renova em parceria e alinhadas às necessidades das comunidades. O plano tem, portanto, como objetivo sensibilizar as comunidades impactadas sobre o papel da Ouvidoria, adotando as seguintes diretrizes:

- Usar linguagem clara e acessível para promover o conhecimento e entendimento do papel e das responsabilidades Ouvidoria da Fundação Renova.
- Desenvolver uma comunicação contínua e mais próxima do território.
- Apresentar a Ouvidoria como instrumento para receber denúncias relacionadas as atividades de reparação e remediação desenvolvidas pela Fundação;
- Comparar, nas ações de comunicação, os canais de relacionamento da Fundação Renova com a Ouvidoria, de forma a promover a identificação e gerar discernimento.

O plano de comunicação contempla ações de curto, médio e longo prazo para a divulgação permanente e itinerante da Ouvidoria, considerando o contexto das comunidades e territórios. O plano prevê também, entre outras ações: material informativo para distribuição nos escritórios locais (Centro de Integração Mediada/PIM, Centros de Informação e Atendimento/CIAs, Centros de Informação Técnicas/CITs); destaques e textos informativos no site da Fundação Renova; ações de divulgação nos jornais das comunidades, publicações nas mídias sociais, pílulas de whatsapp; veiculação de notas e entrevistas em programas de rádio; participação em audiência públicas e reuniões com as comunidades; agenda de atendimentos itinerantes coletivos e individuais nas comunidades; e divulgação ampla dos relatórios de atividades e resultados da Ouvidoria.

É importante notar ainda que a Ouvidoria realiza periodicamente ações internas de divulgação, como treinamentos em direitos humanos e ouvidoria para as equipes da Fundação Renova que realizam atendimento aos impactados, de forma que possam

orientar os manifestantes e encaminhar denúncias e reclamações para a Ouvidoria, quando pertinente.

STAKEHOLDERS	ESTRATÉGIA DE ENGAJAMENTO	RESULTADO ESPERADO
Manifestantes	Promover a consulta sobre a eficácia da Ouvidoria como meio para resolução efetiva das reclamações e denúncias	Avaliação da satisfação em relação aos processos e a qualidade do atendimento da Ouvidoria.
Comunidades impactadas	Ampla divulgação da Ouvidoria	Ampliar o conhecimento, esclarecer dúvidas e incentivar a participação das comunidades impactadas no registro de manifestações junto à Ouvidoria.

9.5. INTERFACE COM OUTROS PROGRAMAS

A Ouvidoria realiza reuniões de rotina as áreas técnicas e programas da Fundação Renova e busca atuar de maneira integrada às atividades dos demais pilares do Programa de Comunicação, Diálogo, Participação e Controle Social. Em particular, verificadas no fluxo de encaminhamento de reclamações dos canais, no desenvolvimento de ações de comunicação institucional nos territórios, e no apoio das equipes de diálogo social para esclarecimentos ou na tratativa das manifestações. O detalhamento das interfaces com os programas e áreas técnicas está detalhado no mapeamento dos processos da Ouvidoria (Anexo - *Macrofluxo do Processo- Ouvidoria*).

Programa	Descrição da interface	Ações de Encaminhamento
Programas socioeconômicos e socioambientais	Apoio na apuração e tratativas das denúncias e reclamações recebidas na Ouvidoria.	Solicitação de parecer técnico para apuração das manifestações, implementação das tratativas, encaminhamento de análises críticas e sugestões de melhoria nos processos das áreas técnicas.

TABELA 20: Interfaces com outros programas

9.6. PROJETOS E PROCESSOS DO PROGRAMA

Os projetos e processos definidos para alcançar os objetivos do pilar Ouvidoria estão listados na tabela abaixo sendo descritos nos quadros seguintes.

TIPO	TÍTULO
Projeto	Implantação da Ouvidoria
Processo	Gestão da Ouvidoria

TABELA 21: Relação de projetos e processos da Ouvidoria.

9.6.1. Implantação da Ouvidoria

Objetivo

- Implantar a Ouvidoria da Fundação Renova, de maneira a disponibilizar o acesso a um mecanismo para denúncias e reclamações às comunidades impactadas.

Requisitos, Premissas e Restrições

- Implantação da Ouvidoria realizada com apoio de empresa terceirizada, independente e reconhecida como referência em mecanismos de denúncias no Brasil.
- Equipe especializada para atendimento telefônico e capacitada para análises e recomendações iniciais das denúncias e reclamações, com segurança e imparcialidade.
- Sistema informatizado e seguro para registro e gestão das manifestações e indicadores.
- Mecanismos adequados para o registro de denúncias identificadas ou anônimas, por website, e-mail e telefone (on-line e/ou gravação) com geração de um protocolo de acompanhamento.
- Mapeamento de processos e padronização dos procedimentos da Ouvidoria.

Escopo do Projeto

- Definições operacionais de escopo, premissas e requisitos para implantação da Ouvidoria.
- Migração das manifestações relacionadas ao rompimento da barragem registradas junto à Samarco para a Ouvidoria da Fundação Renova.

9.6.2. Gestão da Ouvidoria

Objetivo

Realizar a gestão das manifestações na Ouvidoria de maneira a assegurar que as denúncias e reclamações são devidamente registradas, apuradas e respondidas.

Requisitos, Premissas e Restrições

- Equipe especializada e capacitada na gestão dos processos de Ouvidoria.
- Recursos orçamentários e tecnológicos adequados.
- Eficiência, transparência e respeito à privacidade no processo de apuração das manifestações.
- Monitoramento contínuo das manifestações junto às áreas técnicas e programas.
- Melhorias no processo de gestão das denúncias e reclamações, análise crítica e periódica dos resultados e indicadores da Ouvidoria.

Descrição do Processo

- São processos principais da gestão das manifestações na Ouvidoria: a) Registro, qualificação, apuração e resposta às manifestações recebidas; b) Encaminhamento, apuração e tratativa das reclamações e denúncias junto às equipes de gestão, programas socioeconômicos e socioambientais competentes para acompanhamento das providências e cobrança dos resultados; c) Intermediação e apuração junto aos manifestantes para mais informações e esclarecimentos; d) Informação ao manifestante sobre o andamento do processo de apuração das manifestações e, posteriormente, de resposta conclusiva; e) Gestão da informação referente às manifestações recebidas, apuradas e finalizadas; f) Monitoramento contínuo dos resultados e indicadores; g) Elaboração e publicação de relatórios periódicos h) Análises críticas e recomendações às equipes de gestão e líderes dos programas que visem melhorias no desempenho de suas atividades e forneça subsídios para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas.

Diagrama do Processo



9.7. PLANEJAMENTO CONSOLIDADO DO PROGRAMA

9.7.1. Custo do Programa (R\$ milhão)

O custo total do programa para o pilar Ouvidoria está estimado em R\$ 1,61 milhões, sendo integralmente de natureza reparatória. Abaixo a distribuição deste valor nos projetos e processos ao longo do período de implementação do programa.

9.7.2. Principais Premissas e Parâmetros Utilizados

Os custos para a o processo de 'Gestão da Ouvidoria' refletem o apoio prestado por empresa terceirizada e levam em consideração, entre outras variáveis, o número de manifestações/mês. Portanto, após análise da evolução histórica do número de manifestações com aumento expressivo no ano de 2018, será realizado aditivo de contrato e a revisão dos custos no próximo ciclo orçamentário. A revisão será realizada

de maneira a atender adequadamente a tendência de aumento no número de manifestações registradas na Ouvidoria.

Projeto/Processo	2016	2017	2018	2019	2020	2021-2030	Total
Projeto - Implantação da Ouvidoria	0,210	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,210
Processo - Gestão da Ouvidoria	0,055	0,411	0,290	0,381	0,260	0,000	1,397
Total Ouvidoria	0,265	0,411	0,290	0,381	0,260	0,000	1,607

TABELA 22: Custo estimado do pilar Ouvidoria.

9.8. CRONOGRAMA DO PROGRAMA

Atividade	Início	Fim
EXECUÇÃO DO PROGRAMA	05/16	12/30
Projeto: Implantação da Ouvidoria	05/16	08/16
Processo: Gestão da Ouvidoria	08/16	12/30
Encerramento do Programa	08/16	12/30

TABELA 23: Cronograma macro do pilar Ouvidoria.

9.9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Projeto / Processo	Descrição dos Papéis e Responsabilidades	Área ou Órgão Responsável
Projeto: Implantação da Ouvidoria	Definições operacionais de escopo, premissas e requisitos para implantação da Ouvidoria.	Ouvidoria
	Migração das manifestações relacionadas ao rompimento da barragem registradas junto à Samarco para a Ouvidoria da Fundação Renova.	Ouvidoria
Processo: Gestão da Ouvidoria	Registro, qualificação, apuração e resposta às manifestações recebidas	Ouvidoria
	Encaminhamento, apuração e tratativa das reclamações e denúncias junto às equipes de gestão, programas socioeconômicos e socioambientais	Ouvidoria/Áreas técnicas

Projeto / Processo	Descrição dos Papéis e Responsabilidades	Área ou Órgão Responsável
	competentes para acompanhamento das providências e cobrança dos resultados	
	Intermediação e apuração junto aos manifestantes, intermediação para mais informações e esclarecimentos	Ouvidoria
	Informação ao manifestante sobre o andamento do processo de apuração das manifestações e, posteriormente, de resposta conclusiva	Ouvidoria
	Gestão da informação referente às manifestações recebidas, apuradas e finalizadas	Ouvidoria
	Monitoramento contínuo dos resultados e indicadores	Ouvidoria
	Elaboração e publicação de reportes e relatórios periódicos	Ouvidoria
	Análises críticas e recomendações às equipes de gestão e líderes programas socioeconômicos e socioambientais que visem melhorias no desempenho de suas atividades e forneça subsídios para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas.	Ouvidoria

TABELA 24: Papéis e Responsabilidades.

9.10. PLANO DE RESULTADOS

9.10.1. Indicadores do Programa

Para avaliação dos resultados do programa e assegurar que os objetivos foram alcançados devem ser definidos indicadores e metas. Os indicadores para este fim foram classificados da seguinte forma:

- Indicadores de eficiência: Avalia a capacidade do projeto ou processo de realizar algo com o mínimo de desperdício de recursos.
- Indicadores de eficácia: Avalia a capacidade do projeto ou processo de produzir o resultado desejado.
- Indicadores de efetividade: Avalia a eficácia na realização dos resultados esperados do programa ao longo do tempo.

Na tabela seguinte estão os indicadores propostos para o pilar Ouvidoria.

CLASSE	INDICADOR	UNIDADE	META
Eficácia	I01 – Percentual de manifestações finalizadas	%	95%
	I02 – Percentual de manifestações finalizadas como conclusivas	%	85%
Efetividade	I03 – Percentual de manifestações finalizadas no prazo	%	85%

TABELA 25: Indicadores do pilar Ouvidoria.

Os indicadores estão detalhados no item “Ficha de indicadores”, deste documento.

9.10.2. Critérios para Encerramento do Programa

O Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social – aqui especificamente o pilar de **Ouvidoria** será encerrado quando a Fundação Renova concluir suas atividades, quando todas as manifestações forem respondidas e quando forem alcançadas as metas dos indicadores de eficácia I01 e I02, com a devida comprovação de auditoria independente.

9.10.3. Fichas dos Indicadores

As descrições detalhadas dos indicadores estão nas fichas a seguir.

I01 – Percentual de manifestações finalizadas			
Tipo	Resultados esperados		
Eficácia	Avaliar a eficácia na finalização das manifestações.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
%	Maior melhor	Cumulativo	95%
Frequência de medição	Data início medição		Data fim medição
Mensal	01/2018		12/2030
Fórmula de cálculo			

$$I01 = \frac{\text{Total de manifestações qualificadas finalizadas}}{\text{Total de manifestações qualificadas}}$$

Nome do numerador

Definição	Total acumulado de manifestações qualificadas para apuração e finalizadas. Manifestações qualificadas: são aquelas que foram registradas, exceto as classificadas como fora de escopo ou com informações insuficientes
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	Manifestações registradas e qualificadas para apuração na Ouvidoria. Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria

Nome do denominador

Definição	Total acumulado de manifestações qualificadas para apuração. Manifestações qualificadas: são aquelas que foram registradas, exceto as classificadas como fora de escopo ou com informações insuficientes.
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	Manifestações registradas e qualificadas para apuração na Ouvidoria. Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria.

I02 – Percentual de manifestações finalizadas como conclusivas

Tipo	Resultados esperados		
Eficácia	Avaliar a eficácia na finalização das manifestações com uma tratativa conclusiva.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
%	Maior melhor	Cumulativo	85%
Frequência de medição	Data início medição		Data fim medição
Mensal	04/2018		12/2030
Fórmula de cálculo			

$$I02 = \frac{\text{Total de manifestações qualificadas finalizadas conclusivas}}{\text{Total de manifestações qualificadas}}$$

Nome do numerador

Definição	Total acumulado de manifestações qualificadas para apuração e finalizadas como conclusivas. As manifestações conclusivas são aquelas que foram apuradas e tiveram a apuração concluída com um parecer procedente ou improcedente.
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	Manifestações registradas e qualificadas para apuração na Ouvidoria. Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria.

Nome do denominador

Definição	Total acumulado de manifestações qualificadas para apuração. Manifestações qualificadas: são aquelas que foram registradas, exceto as classificadas como fora de escopo ou com informações insuficientes.
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	Manifestações registradas e qualificadas para apuração na Ouvidoria. Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria.

I03 – Percentual de manifestações finalizadas no prazo

Tipo	Resultados esperados		
Eficiência	Avaliar a eficiência na finalização das manifestações qualificadas para apuração.		
Unidade	Polaridade	Período associado	Valor meta
%	Maior melhor	Cumulativo	85%
Frequência de medição	Data início medição		Data fim medição
Mensal	04/2018		12/2030
Fórmula de cálculo			

$$I02 = \frac{\text{Total de manifestações qualificadas finalizadas no prazo}}{\text{Total de manifestações qualificadas}}$$

Nome do numerador

Definição	Total acumulado de manifestações qualificadas para apuração finalizadas no prazo inferior a 20 dias, conforme deliberação CIF Nº 105.
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	<p>Manifestações registradas e qualificadas para apuração na Ouvidoria.</p> <p>Manifestações qualificadas: são aquelas que foram registradas, exceto as classificadas como fora de escopo ou com informações insuficientes.</p> <p>Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria.</p>

Nome do denominador

Definição	Total acumulado de manifestações qualificadas para apuração.
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	<p>Manifestações registradas e qualificadas para apuração na Ouvidoria.</p> <p>Manifestações qualificadas: são aquelas que foram registradas, exceto as classificadas como fora de escopo ou com informações insuficientes.</p> <p>Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria.</p>

9.10.4. Encerramento do Programa

O Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social – **aqui especificamente o pilar de Ouvidoria** será encerrado quando a Fundação Renova concluir suas atividades, quando todas as manifestações forem respondidas e quando forem alcançadas as metas dos indicadores de eficácia I01 e I02, com a devida comprovação de auditoria independente.

9.11. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- *Declaração Universal de Direitos Humanos (1948)*
- *Pacto Internacional dos Direitos Cíveis e Políticos (1966)*
- *Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (1966)*

- *Princípios Orientadores de Direitos Humanos e Empresas da ONU (2011)*
- *Padrões de Desempenho sobre Sustentabilidade Socioambiental – International Finance Corporation/IFC (2012)*
- *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)*
- *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)*
- *Lei nº 8.078 (1990) e Decreto nº 6.523 (2008): Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.*
- *Manual de Ouvidoria Pública - Ouvidoria-Geral da União (2015)*
- *Código de Ética – Associação Brasileira de Ouvidores (1997)*

9.12. ANEXOS

Anexo – Macrofluxo do Processo– Ouvidoria

Este documento foi elaborado pelos líderes de cada um dos pilares que compõe o Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social:

Danusa Nascimento
Líder do Pilar Participação e Diálogo Social
Data: novembro/2018

Cristiano Diniz Cunha
Líder do Pilar Comunicação
Data: novembro/2018

Ana Carolina Maciel
Líder do Pilar Canais de Relacionamento
Data: novembro/2018

Luciana Da Silva Castro Souto
Líder do Pilar Ouvidoria
Data: novembro/2018

William Sarayeddin
Gerente Executivo
Data: novembro/2018