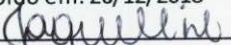


MMA/IBAMA/SEDE - PROTOCOLO
Nº. 02001. 038. 266 /2018- 11
Nº. SEI _____
Recebido em: 26/12/2018
 Assinatura



OFI.NII.122018.4938

Belo Horizonte, 21 de dezembro de 2018.

À SECRETARIA NACIONAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL – DEPARTAMENTO DE PARTICIPAÇÃO E DIÁLOGOS SOCIAIS

A/C Maria Thereza Ferreira Teixeira – Diretora – Coordenadora da CT CPDCS

Setor Bancário Sul, Quadra 2, Bloco H, Lote 8 - 10º Andar
Asa Sul - CEP 70073-902 - BRASÍLIA
Telefone: (61) 3411-5865

Assunto: Solicitação de Relatório - Ouvidoria

Prezada Senhora,

A **FUNDAÇÃO RENOVA**, vem, respeitosamente, por seu representante abaixo assinado, expor o que se segue:

O objetivo da Ouvidoria é disponibilizar um espaço para reclamações e denúncias anônimas e, a partir das manifestações da população, melhorar a qualidade do atendimento e assegurar que as manifestações serão registradas, devidamente apuradas e respondidas.

A Ouvidoria está diretamente ligada ao Conselho Curador da Fundação e preza pela transparência na apuração das denúncias, assumindo um compromisso público com a confidencialidade e seriedade da investigação. Como princípio de atuação e medida que visa a segurança ao manifestante, a Ouvidoria da Fundação Renova garante que a identidade do denunciante e do

denunciado serão resguardadas, bem como será mantido em sigilo o conteúdo do relato.

Os dados de Ouvidoria, em sua essência, são personalíssimos, sigilosos e sensíveis. A abertura do banco de dados da Ouvidoria traz sérios riscos de retaliação e segurança para os denunciantes, além da quebra de compromisso com o sigilo da investigação. Toda a conduta e atuação da Ouvidoria é baseada na garantia desse compromisso com a proteção do relator, que podem envolver pessoas publicamente expostas, líderes comunitários, colaboradores e contratados e situações de denúncia que devem ser mantidas em sigilo para a devida apuração e resguardo do manifestante. Portanto, a divulgação dos dados individuais fere a credibilidade da atuação da Ouvidoria da Fundação Renova e gera riscos para uma série de pessoas e comunidades que confiaram no Canal Confidencial, além de pôr em cheque a continuidade da Ouvidoria, já que a eficácia pressupõe que a população possa confiar nas premissas expostas acima. A disponibilização dos dados da Ouvidoria, sem a autorização expressas de cada um dos manifestantes, também sujeita a Fundação Renova a sanções de ordem civil.

A Ouvidoria da Fundação Renova atua conforme os fundamentos e princípios da Constituição Federal Brasileira (Art.5º), bem como segue os critérios de avaliação da eficácia dos mecanismos de reclamação e denúncia, internacionalmente reconhecidos pelos Princípios Orientadores de Direitos Humanos e Empresas da ONU (2011), provendo mecanismos de reclamação e denúncia extrajudiciais (Princípio 27) e atuando de maneira a assegurar legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, transparência, respeito aos direitos humanos, processos de melhoria contínua e participação e diálogo com as partes interessadas (Princípio 31).



Para fins de esclarecimento, disponibilizamos em anexo, a apresentação atualizada da Ouvidoria com dados relativos a todo o período de atuação da área desde novembro/15 a novembro/18.


Sendo o que nos cumpria para o momento, a FUNDAÇÃO RENOVA se mantém à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Renovando nossos protestos de estima e consideração, subscrevemos a presente.

Atenciosamente,



FUNDAÇÃO RENOVA
LEONARDO ANDRÉ GANDARA
GERENTE JURÍDICO



Fundação Renova
CAMILA BATISTA NOGUEIRA
ANALISTA DE OUVIDORIA

...and the
... ..
... ..

... ..
... ..
... ..

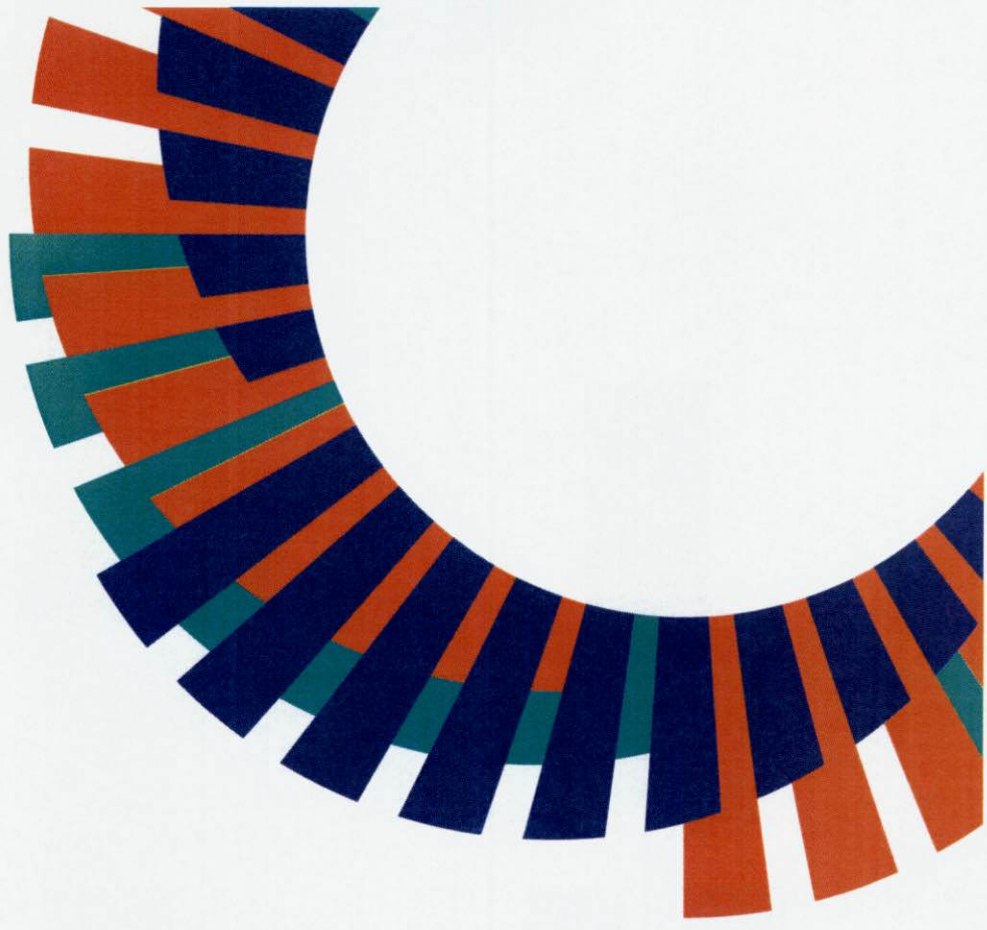
... ..
... ..

[Faint signature and text, possibly a stamp or official seal]

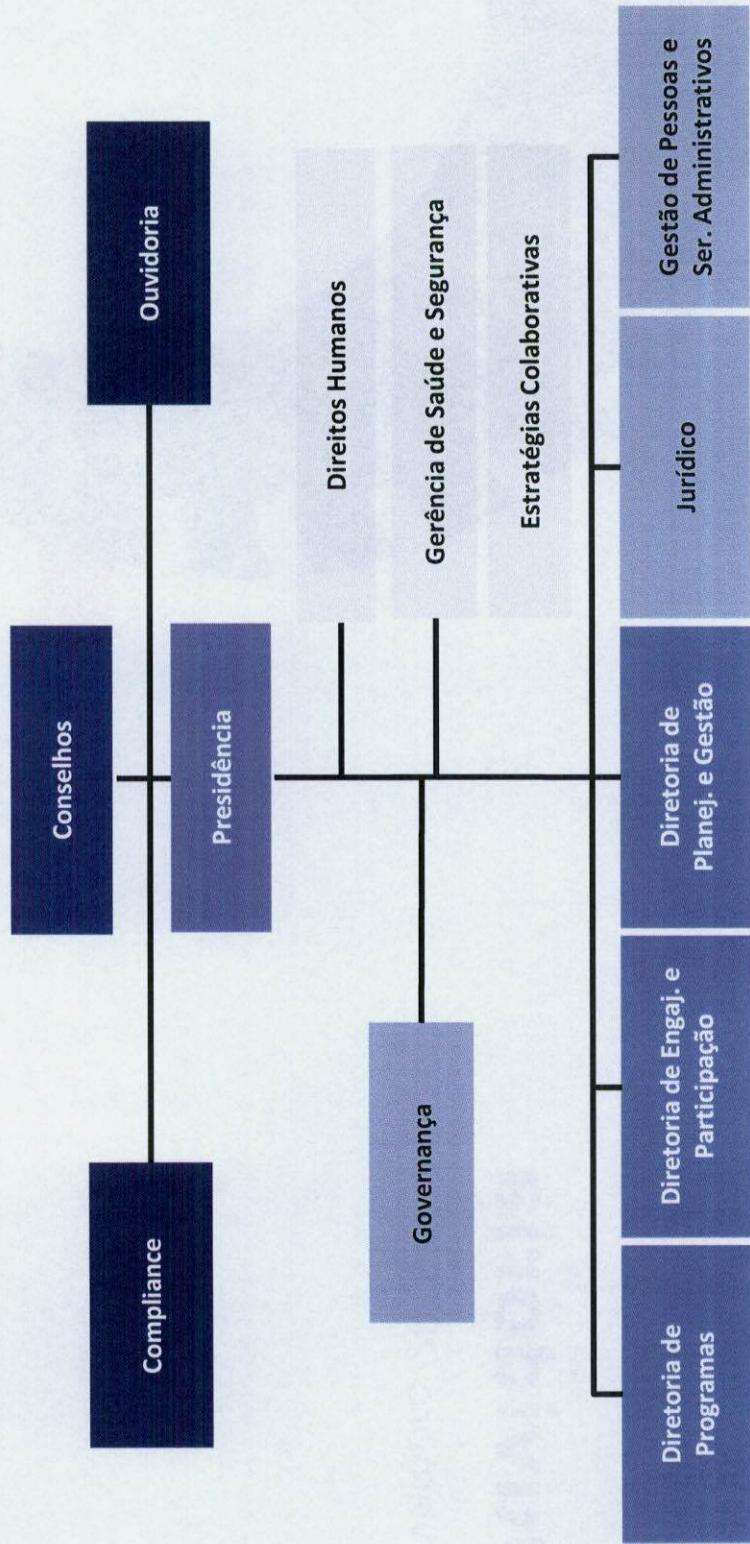
Ouvidoria

Novembro 2018

1 | FUNDAÇÃO RENOVA | fundacaorenova.org



A Ouvidoria



Objetivos

Disponibilizar o acesso a um mecanismo de denúncias e reclamações às comunidades impactadas e assegurar que as manifestações serão devidamente registradas, apuradas e respondidas¹; prezando pela eficiência², transparência e respeito à privacidade³ no processo de apuração das manifestações relativas aos processos de reparação e remediação da Fundação.

¹Cláusula 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. ²Cláusula 221: A FUNDAÇÃO atenderá aos preceitos da transparência e eficiência. ³Cláusula7.r respeito ao direito de privacidade dos IMPACTADOS.

3 | FUNDAÇÃO RENOVA | fundacaorenova.org

Objetivos Específicos

A Ouvidoria também visa subsidiar a implementação de **medidas preventivas e ações específicas** para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas e os processos de gestão da Fundação.



Diretrizes

A Ouvidoria atua conforme as **diretrizes internacionais* e nacionais**, cláusulas do TTAC, Código de Conduta, deliberações e notas técnicas das instâncias de governança da Fundação.

- ✓ **Constituição Federal Brasileira** (1988)
- ✓ **Instrução Normativa Nº 01 da Ouvidoria-Geral da União**
- ✓ Decreto Nº 6.523 (2008) que regulamenta **Lei SAC Nº 8.078** (1990)
- ✓ **Princípios Orientadores de Direitos Humanos e Empresas da ONU (2011)**
- ✓ **CIF/Deliberação nº 105** – Set.2017: prazo de atendimento - 20 dias

* Declaração Universal de Direitos Humanos (1948); Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos e Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (1966); IFC Padrões de Desempenho (2012); CAO/Ombudsman (2008). ** Lei Nº 12.527 - Lei de Acesso à Informação (2011); Lei nº 13.460 (2017): participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos; Política Nacional de Participação Social (Decreto 8.243/2014);



A Ouvidoria: premissas

- **Independência e isenção:** exercício autônomo e legitimidade junto às áreas da Fundação.
- **Equipe de gestão e atendimento:** 2 profissionais Fundação; 7 atendentes dedicados (ICTS).
- **Gestão da informação:** sistema para registro e monitoramento das manifestações e indicadores, e assegura o devido armazenamento e a segurança de todas informações.
- **Padronização e implantação de procedimentos de atuação:** mapeamento de processos para assegurar a devida qualificação, apuração e resposta às manifestações.
- **Confidencialidade e reserva de identidade:** sigilo das informações relacionadas à identidade dos manifestantes
- **Denúncias anônimas:** importância do registro de denúncias sem necessidade de identificação
- **Acessibilidade** assegurada via:



E-mail (ouvidoria@fundacaorenova.org)

Formulário eletrônico (www.fundacaorenova.org/ouvidoria)

Telefone (0800 721 0717), disponível 24 horas, sete dias por semana.



A Ouvidoria: premissas

- **Independência e isenção:** exercício autônomo e legitimidade junto às áreas da Fundação.
- **Equipe de gestão e atendimento:** 2 profissionais Fundação; 7 atendentes dedicados (ICTS).
- **Gestão da informação:** sistema para registro e monitoramento das manifestações e indicadores, e assegura o devido armazenamento e a segurança de todas informações.
- **Padronização e implantação de procedimentos de atuação:** mapeamento de processos para assegurar a devida qualificação, apuração e resposta às manifestações.
- **Confidencialidade e reserva de identidade:** sigilo das informações relacionadas à identidade dos manifestantes
- **Denúncias anônimas:** importância do registro de denúncias sem necessidade de identificação
- **Acessibilidade** assegurada via:

✉ E-mail (ouvidoria@fundacaorenova.org)

🌐 Formulário eletrônico (www.fundacaorenova.org/ouvidoria)

☎ Telefone (0800 721 0717), disponível 24 horas, sete dias por semana.



A Ouvidoria: critérios de eficácia

Legitimidade	<ul style="list-style-type: none">• Ouvidoria vinculada ao Conselho Curador• Recursos de pessoal, orçamentários e tecnológicos• Facilidade de acesso aos manifestantes: telefone, formulário online e e-mail
Acessibilidade	<ul style="list-style-type: none">• Encaminhamento de manifestações recebidas por atendimentos diversos• Equipe especializada de atendimento• Possibilidade do registro de denúncias anônimas
Previsibilidade	<ul style="list-style-type: none">• Retorno inicial (24h), intermediário e conclusivo ao manifestante (20 dias)• Prazos diferenciados conforme classificação e criticidade da manifestação• 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



A Ouvidoria: critérios de eficácia

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 reportes e relatórios periódicos
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">• 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



Escopo da Ouvidoria

"A manifestação é gênero do qual são espécies a sugestão, o elogio, a reclamação, a solicitação diversa, e a denúncia"



CANAIS DE RELACIONAMENTO: Atendimento de rotina: solicitações, sugestões, elogios e reclamações.

OUVIDORIA

Denúncias*

- Concessão indevida de auxílio financeiro
- Irregularidades no processo de indenização
- Má intenção/Ato ilícito
- Discriminação e/ou desvio de comportamento
- Violação de direitos humanos/

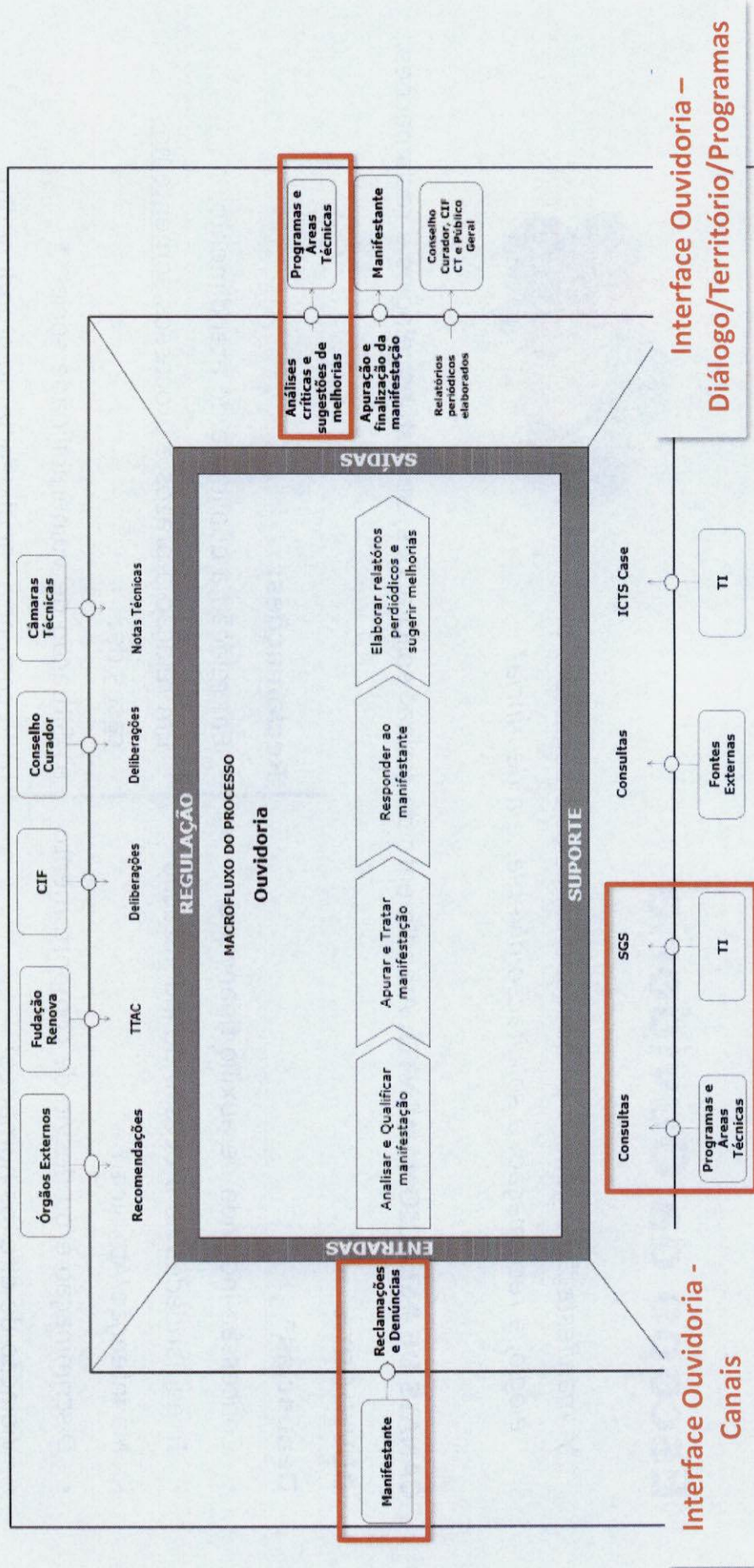
Reclamações:

- Em relação a qualidade do atendimento
- Em relação a prazos e processos somente nos casos de:
 - a) Situação de vulnerabilidade social**
 - b) Recorrência: negligência no atendimento

**Ex: relatos de grave privação financeira, ameaça de suicídio, violência doméstica, doença grave. Os demais casos previstos em Lei, serão tratados mediante procedimentos próprios de cada programa.



Fluxograma e interfaces



Escopo da Ouvidoria



"A manifestação é gênero do qual são espécies a sugestão, o elogio, a reclamação, a solicitação diversa, e a denúncia"

CANAIS DE RELACIONAMENTO: Atendimento de rotina: solicitações, sugestões, elogios e reclamações.

OUIDORIA

Denúncias*

- Concessão indevida de auxílio financeiro
- Irregularidades no processo de indenização
- Má intenção/Ato ilícito
- Discriminação e/ou desvio de comportamento
- Violação de direitos humanos/

Reclamações:

- Em relação a qualidade do atendimento
- Em relação a prazos e processos somente nos casos de:
 - a) Situação de vulnerabilidade social**
 - b) Recorrência: negligência no atendimento

****Ex:** relatos de grave privação financeira, ameaça de suicídio, violência doméstica, doença grave. Os demais casos previstos em Lei, serão tratados mediante procedimentos próprios de cada programa.

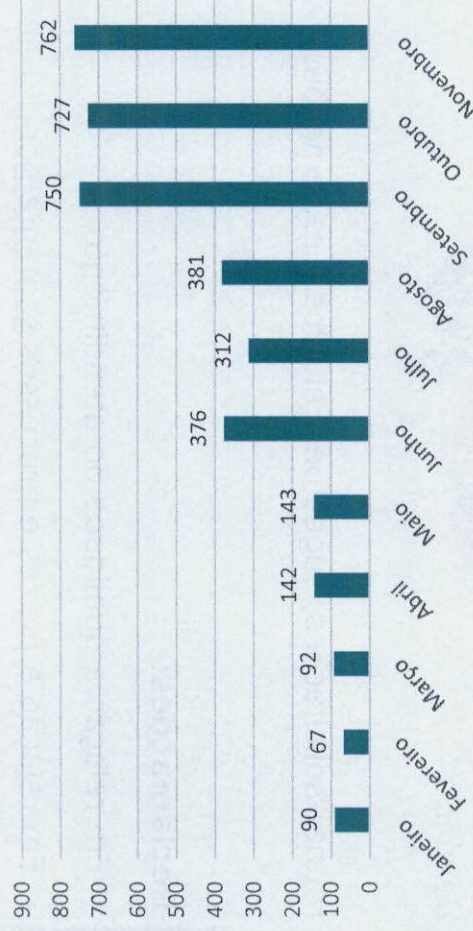


Resultados

Total de manifestações registradas até novembro de 2018

2018	Acumulado (2015 a 2017)	1516	Média Trimestre
	Janeiro	90	
Fevereiro	67		83
Março	92		
Abril	142		220
Maio	143		
Junho	376		
Julho	312		
Agosto	381		481
Setembro	750		
Outubro	727		746
Novembro	762		
Total	3842		349

2018



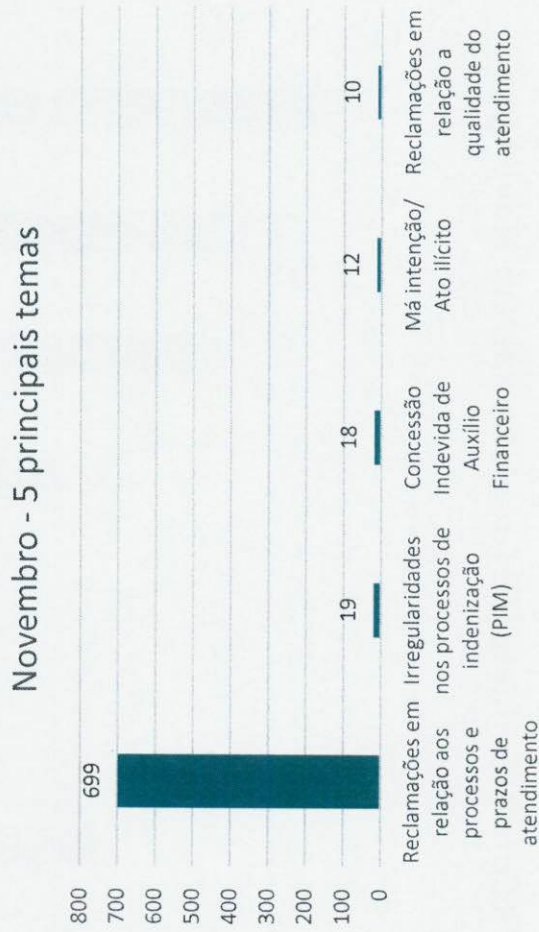
✓ Os onze meses de 2018 detêm 70% do total das manifestações já recebidas na Ouvidoria.

✓ **Aumento significativo** do número de manifestações abertas no 3º trimestre, com uma **média de 481 novas manifestações/mês**, superior à média de 220 manifestações/mês (2º trimestre 2018).



Resultados

Tipologia das manifestações registradas em 2018



Em novembro de 2018 a Ouvidoria recebeu 762 manifestações.

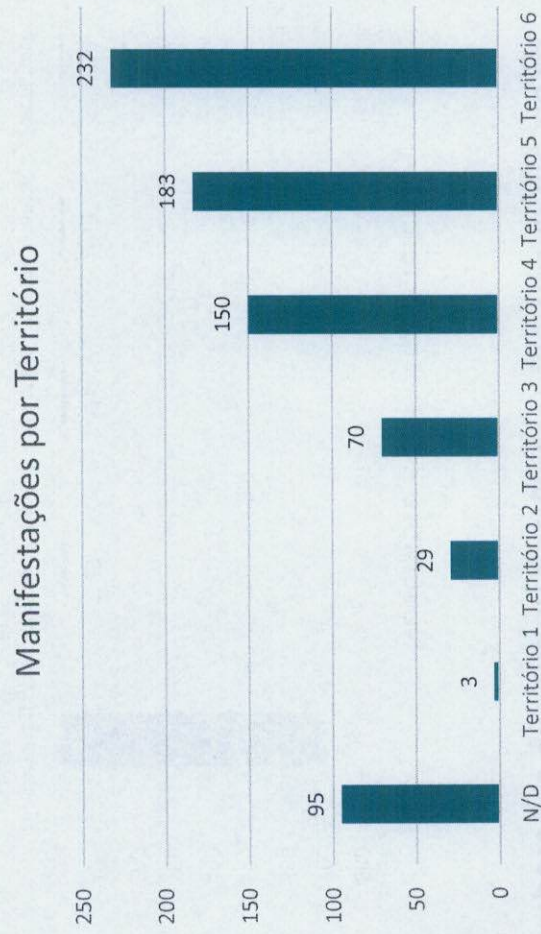
Destas, 91% referem-se a Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento da Fundação.

Temas relacionados a denúncias, detêm 6% do recebido no mês.



Resultados

Território: Manifestações registradas em Novembro



Das manifestações com localidades identificadas, o **Território 6** possui o maior número de registros, seguido do **Território 5**.

Em novembro, os municípios com maior número de manifestações foram, no Território 6: Linhares (142) e Aracruz (72), Território 5: Baixo Guandu (91) Aimoreés (56).





FUNDAÇÃO
renova

