



FUNDAÇÃO
renova

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

4º trimestre 2018

Sumário

APRESENTAÇÃO	4
SUMÁRIO EXECUTIVO	6
PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL (PG006)	8
DIÁLOGO SOCIAL.....	11
INTRODUÇÃO	11
METODOLOGIA	11
RESULTADOS.....	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
ANEXOS	24
COMUNICAÇÃO	26
INTRODUÇÃO	26
METODOLOGIA	27
RESULTADOS.....	29
CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
ANEXOS	38
CANAIS DE RELACIONAMENTO	41
INTRODUÇÃO	41
METODOLOGIA	41
RESULTADOS.....	48
CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
ANEXOS	54

OUVIDORIA	55
INTRODUÇÃO	55
METODOLOGIA	55
RESULTADOS	57
CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
GLOSSÁRIO.....	64

Apresentação

O presente documento cumpre com a CLÁUSULA 72 do TERMO DE TRANSAÇÃO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TTAC), que determina a elaboração de relatórios trimestrais pelo Ouvidor com dados estatísticos e a apresentação do andamento das atividades do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, desenvolvido e executado pela FUNDAÇÃO RENOVA, bem como o envio do documento ao COMITÊ INTERFEDERATIVO (CIF), publicando-os, também, na página eletrônica: <http://www.fundacaorenova.org/>.

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 e controle social, comunicação, canais de relacionamento e ouvidoria, 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 - Participação e Diálogo Social, Comunicação, Canais de Relacionamento e Ouvidoria – que devem atuar de forma integrada e com foco no atingido, sob uma perspectiva territorial. Ressalta-se que estão sendo apresentadas as atividades relacionadas às Cláusulas do TTAC descritas na página 8 deste relatório.

Sumário Executivo

Essa edição do Relatório Trimestral de Atividades apresentará o andamento e resultados alcançados pelas ações de canais de relacionamento, ouvidoria, comunicação, diálogo e engajamento da Fundação Renova no período de outubro a novembro de 2018. A Fundação trabalha para garantir acesso à informação, promover um diálogo aberto e constante com seus stakeholders e estimular a participação social e o engajamento das populações atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão.

Por meio da criação de canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade, promove o Diálogo Social junto às comunidades impactadas e a outros públicos de interesse. Eles participam diretamente da tomada de decisões.

Entre os meses de outubro a dezembro de 2018, foram realizadas 239 reuniões, com um total de 6.924 participações. Desde o rompimento da barragem, em novembro de 2015, ocorreram 3.322 fóruns de diálogo, que reuniram 90.137 pessoas. Em todos os territórios, seguem em andamento as ações de diálogo coletivo por meio de reuniões, que são promovidas para garantir a transparência dos processos de reparação. Os assuntos mais abordados são Ressarcimento e Indenização, Auxílio Financeiro, Reconstrução de Vilas e Cadastro Integrado.

No quarto trimestre de 2018, a Comunicação trabalhou na produção de conteúdos de qualidade – distribuídos por meio de canais internos e externos de interação com a sociedade e com os atingidos – sob uma perspectiva de atuação integrada e com foco territorial. Foram estabelecidas prioridades que nortearam a definição de estratégias de comunicação aderentes às necessidades de cada público de relacionamento da Fundação Renova, apoiadas pela sinergia entre os processos de comunicação: Assessoria de Imprensa, Produção de Conteúdo, Campanhas e Eventos, Canais de informação e interação com as comunidades, de forma a ampliar a cobertura e o alcance de todos os temas tratados.

O período de outubro a dezembro de 2018, foi marcado por ações integradas de comunicação que visaram, sobretudo, os três anos desde o rompimento da barragem de Fundão, a continuidade das ações relacionadas às obras na Lagoa Juparanã, em Linhares (ES), bem como suporte aos mais diversos programas.

Ao final do mês de dezembro de 2018 somou-se 529.899 manifestações registradas pelos Canais 0800, Fale Conosco, Centros de Informação e Atendimento e Portal do Usuário. Dessas, 11% encontram-se em tratamento. No total acumulado, 84% das manifestações foram registradas pela Central 0800 e 14% pelos Centros de Informação e Atendimento. As manifestações restantes (2%) foram registradas pelo Fale Conosco ou recebidas por meio do Portal do Usuário. O número de registros redirecionados dos Canais de Relacionamento para a Ouvidoria vem reduzindo, em outubro tivemos 416 manifestações, já em dezembro esse número passou para 43.

No ano, o Núcleo de Informações Institucionais (NII) recebeu 2.982 novos registros. De todos os registros, 734 referem-se ao quarto trimestre.

Os CIAs móveis conseguiram atender 416 pessoas nesse trimestre, aumentando os atendimentos e o acesso às informações para os atingidos. A ouvidoria, canal que recebe, registra e investiga denúncias e reclamações, deu continuidade a um processo de reestruturação com a revisão de políticas, procedimentos e práticas para garantir que os processos de denúncia, tratamento das manifestações e reparações tenham o melhor trâmite. Foi registrado junto à Ouvidoria, no ano de 2018, um total de 3.999 manifestações. No quarto trimestre, o canal registrou 1.640 novas ocorrências.

Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006)

No Termo de Transação de Ajustamento e Conduta (TTAC), o PG006 está inserido conforme descrito abaixo:

CAPÍTULO SEGUNDO: Programas Socioeconômicos

SEÇÃO I: Organização Social

SUBSEÇÃO I.6: Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social

CLÁUSULA 59: A FUNDAÇÃO deverá assegurar a participação social nos processos de identificação e detalhamento de PROGRAMAS e PROJETOS, incluindo prestação de contas das ações relativas aos PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS.

CLÁUSULA 60: A população impactada e os INDIRETAMENTE IMPACTADOS terão acesso à informação ampla, transparente, completa e pública, em linguagem acessível, adequada e compreensível a todos os interessados, como condição necessária à participação social esclarecida.

CLÁUSULA 61: Fica reconhecida a multiplicidade 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.

CLÁUSULA 62: O presente programa deverá promover a participação das pessoas físicas e jurídicas, comunidades e movimentos sociais organizados.

CLÁUSULA 63: Caberá à FUNDAÇÃO a realização de painéis temáticos periódicos, ou mediante demanda específica devidamente justificada, considerando a área de influência do tema a ser tratado, no curso da execução do respectivo PROGRAMA.

PARÁGRAFO ÚNICO: Além dos painéis temáticos, deverão ser realizados eventos anuais de prestação de contas das ações da FUNDAÇÃO em todas as bases regionais de referência física, com apresentação de relatórios das ações realizadas.

CLÁUSULA 64: Deverão ser criados canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade em espaços fixos ou itinerantes, se necessário, devendo ser previstas as seguintes ações:

- instituição de mesa de diálogo e negociação permanente, no curso deste PROGRAMA;
- construção e manutenção do sítio virtual específico na internet para divulgação das informações relacionadas ao EVENTO;
- criação e manutenção de espaços dialogais com as comunidades, tanto espaços fixos quanto móveis;
- implementação do mecanismo de ouvidorias para monitoramento das ações do plano de reparação, e para recebimento de reclamações e comentários por parte dos IMPACTADOS; e
- central 0800 de atendimento à população.

CLÁUSULA 65: Deverá ser desenvolvida pela FUNDAÇÃO plataforma interativa sobre o EVENTO, suas consequências e medidas implementadas no âmbito dos PROGRAMAS e dos PROJETOS.

PARÁGRAFO ÚNICO: A finalidade da plataforma é assegurar um inventário de dados e informações, bem como preservar as memórias culturais, técnicas e científicas sobre o EVENTO, promovendo o acesso da população às informações.

CLÁUSULA 66: Caberá à FUNDAÇÃO criar uma equipe de comunicação e participação social multidisciplinar, com profissionais e estrutura adequada.

CLÁUSULA 67: Além das medidas acima, as seguintes ações devem ser implementadas:

- criação de um manual de "perguntas e respostas", o qual deverá estar disponível aos líderes comunitários e deverá esclarecer sobre os processos de moradia temporária, auxílio financeiro, indenização e outros;
- divulgação em redes sociais sobre iniciativas da FUNDAÇÃO, esclarecimento de dúvidas e repasse de informações; e
- relacionamento com a imprensa e disponibilização de releases aos veículos de comunicação.

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.

CLÁUSULA 69: Todos os relatórios de acompanhamento dos PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS devem estar disponíveis para a consulta pública, diretamente na página eletrônica, independentemente de qualquer tipo de cadastramento prévio.

CLÁUSULA 70: Deverão ser garantidos canais de atendimento adequados aos grupos vulneráveis.

CLÁUSULA 71: Os canais de diálogo referidos neste PROGRAMA devem estar em funcionamento em até 90 (noventa) dias da assinatura deste Acordo e deverão funcionar enquanto este Acordo estiver em vigor.

CLÁUSULA 72: 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.

DIÁLOGO SOCIAL

Introdução

O Pilar de Participação e Diálogo Social é responsável por promover o relacionamento e a participação social necessários para a execução dos demais programas e projetos da Fundação Renova, bem como por estabelecer espaços dialogais permanentes com a população atingida e as demais partes interessadas, para fins de acesso à informação, transparência, monitoramento e avaliação do trabalho de reparação e compensação. Para atender a esses objetivos, a Participação e o Controle Social compreendem eixos estruturantes de sua atuação, garantindo o envolvimento das partes interessadas ao longo de todas as etapas de implementação das ações reparatórias.

Além de cumprir suas obrigações legais, a Fundação Renova aposta nessa estratégia como forma de construir soluções duradouras e legítimas, que atendam aos interesses da população e fomentem, ainda, o desenvolvimento econômico e social dos municípios.

Metodologia

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.

Por meio do diálogo, 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. O Controle Social, por sua vez, busca assegurar às

partes interessadas o direito de acesso à prestação de contas e a possibilidade de avaliarem e proporem ajustes às ações desenvolvidas em todas as suas etapas.

A implementação da Participação e do Controle Social envolve a instituição e manutenção de espaços dialogais com as partes interessadas, a partir de diferentes técnicas de relacionamento e promoção do engajamento, mobilizando uma variedade de métodos e procedimentos necessários ao cumprimento das suas finalidades. Entre elas, merece destaque as ações de Diálogo Coletivo (reuniões ou fóruns de diálogo), que proporciona o relacionamento entre a Fundação Renova, as comissões locais, a população atingida e as demais partes interessadas, promovendo uma produtiva troca de informações, escuta social, prestação de contas, devolutiva às demandas, deliberação e tomada de decisões.

O modelo adotado integra-se ao planejamento que vem sendo construído pela Fundação Renova em cada território, 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 sustentável a reparação e compensação dos impactos. A abordagem permite o relacionamento com os públicos a partir de uma perspectiva baseada na integração das distintas frentes de trabalho da Fundação Renova, visando à reparação e compensação dos impactos causados ao meio ambiente e às comunidades.

Desafios e respostas do atual período

Promover a Participação e o Controle Social efetivos na atuação da Fundação Renova constitui um desafio permanente do Pilar de Participação e Diálogo Social, buscando garantir que a voz e as expectativas das comunidades atingidas e das demais partes interessadas tenham capacidade de influenciar diretamente a execução das ações reparatórias. Para aprimorar a sua atuação, neste trimestre, foi dada continuidade ao processo de reestruturação organizacional da instituição, a partir de uma perspectiva de territorialização e integração, que tem como objetivo promover a aproximação entre

a instituição e a população atingida e ampliar os resultados do processo de reparação e compensação.

Além da organização das gerências territoriais, essa estruturação envolve um amplo esforço de compreensão dos territórios e de planejamento das ações, de modo a favorecer a implementação do processo de reparação e compensação e a torná-lo mais eficiente e convergente com as expectativas das comunidades impactadas. Essa mudança no modelo de atuação é um processo que se encontra em construção, especialmente por meio da construção dos Planos Territoriais Integrados, articulando as distintas áreas e equipes da Fundação Renova.

A Participação e o Controle social integram esse esforço, buscando aprimorar a interlocução com as comunidades e promover maior concertação entre as ações de reparação e compensação. Esse processo encontra-se, ainda, em acordo com a perspectiva e os direcionamentos expressos no TAC Governança, publicado em junho de 2018, que fortalece os espaços locais de governança da reparação e compensação dos impactos causados pelo rompimento.

Entre os meses de outubro e dezembro de 2018, foram realizadas 239 reuniões, com um total de 6.924 participações nos seis territórios. A maior parte das reuniões ocorreu nos territórios do Alto Rio Doce e Foz/Litoral ES (23,4% cada), seguidos do Território de Mariana, com 21,3%, ou 51 reuniões. A média geral de público registrada foi de 29 presenças por reunião, três a mais do que no trimestre anterior. Considerando o período desde o rompimento da barragem da Fundão, em novembro de 2015, até os duas atuais, ocorreram 3.322 fóruns de diálogo, que reuniram 90.137 pessoas, com uma média de 27 presenças por encontro.

Os dados estão demonstrados na tabela abaixo.

TERRIT.	MUNICÍPIO	OUTUBRO/18		NOVEMBRO/18		DEZEMBRO/18		TOTAL (nov/15 a dez/18)	
		Reun.	Partic.	Reun.	Partic.	Reun.	Partic.	Reun.	Partic.
Território de Mariana	Mariana	20	510	20	477	10	431	825	23.264
	Ouro Preto	0	0	0	0	1	37	3	37
	Barra Longa	5	157	15	626	4	91	440	12.611

TERRIT.	MUNICÍPIO	OUTUBRO/18		NOVEMBRO/18		DEZEMBRO/18		TOTAL (nov/15 a dez/18)	
		Reun.	Partic.	Reun.	Partic.	Reun.	Partic.	Reun.	Partic.
Território Alto Rio Doce	Rio Doce	3	96	4	182	4	89	92	3.108
	Santa Cruz do Escalvado	10	179	7	222	3	56	101	2.866
	Acaiaca	0	0	0	0	1	13	1	13
	Ponte Nova	0	0	0	0	0	0	1	13
Território Calha do Rio Doce	Sem-Peixe	0	0	0	0	1	6	6	38
	Rio Casca	2	26	0	0	0	0	24	372
	São Domingos do Prata	0	0	0	0	0	0	4	51
	Dionísio	0	0	0	0	0	0	7	25
	São José do Goiabal	1	10	0	0	1	2	51	1.504
	Marliéria	0	0	0	0	0	0	2	5
	São Pedro dos Ferros	0	0	0	0	0	0	1	4
	Raul Soares	0	0	0	0	0	0	1	19
	Córrego Novo	0	0	0	0	0	0	1	1
	Pingo D'Água	0	0	0	0	0	0	4	43
	Bom Jesus do Galho	0	0	1	22	0	0	28	1.471
	Caratinga	0	0	0	0	0	0	21	527
	Timóteo	0	0	0	0	0	0	2	15
	Ipatinga	0	0	0	0	0	0	21	283
	Santana do Paraíso	1	150	0	0	0	0	25	1.153
	Ipaba	0	0	0	0	0	0	34	538
	Bugre	1	20	0	0	1	3	22	705
	Iapu	0	0	0	0	0	0	1	1
	Sobrália	0	0	0	0	0	0	14	109
	Fernandes Tourinho	3	30	1	19	2	12	29	608
Território Médio Rio Doce	Belo Oriente	3	130	1	11	1	10	25	385
	Naque	5	76	2	381	3	35	63	2.422
	Periquito	4	94	3	56	0	0	108	3.179
	Alpercata	0	0	0	0	0	0	15	138
	Governador Valadares	0	0	1	14	0	0	94	3.069
	Galileia	0	0	1	6	1	11	69	985
	Tumiritinga	5	114	2	47	0	0	115	3.134
	Conselheiro Pena	0	0	0	0	1	13	86	1.124
Território Baixo Rio Doce	Resplendor	2	13	3	25	1	12	125	1.677
	Itueta	1	7	0	0	0	0	67	1.464
	Aimorés	5	91	5	21	2	16	136	2.503
	Baixo Guandu	3	17	2	17	2	87	132	4.400
	Colatina	0	0	1	5	0	0	79	1.991
	Marilândia	0	0	0	0	0	0	18	338
	Pancas	0	0	0	0	0	0	3	145
Território Foz Rio Doce/ Litoral ES	Linhares	10	157	11	442	7	386	271	7.675
	Aracruz	5	125	1	29	0	0	57	2.782
	São Mateus	13	810	1	12	0	0	45	2.059
	Serra	0	0	0	0	0	0	5	69
	Fundão	0	0	0	0	0	0	0	0
	Conceição da Barra	1	32	1	6	0	0	5	80

TERRIT.	MUNICÍPIO	OUTUBRO/18		NOVEMBRO/18		DEZEMBRO/18		TOTAL (nov/15 a dez/18)	
		Reun.	Partic.	Reun.	Partic.	Reun.	Partic.	Reun.	Partic.
	Vitória	3	59	0	0	0	0	20	807
	Sooretama	2	39	1	13	0	0	13	225
Outras Localidades	Outros MG	0	0	0	0	0	0	2	15
	Outros ES	0	0	0	0	1	39	6	75
	Todos os municípios	0	0	0	0	0	0	2	12
TOTAL		108	2.942	84	2.633	47	1.349	3.322	90.137

Tabela 1: Número de reuniões de diálogo e participantes por município e mês – julho a setembro de 2018. Fonte: Fundação Renova (2018)

Ao longo do trimestre, as ações de diálogo promovidas pela Fundação Renova contemplaram diversos públicos de interesse, conforme exibido na tabela abaixo:

PÚBLICOS	CATEGORIAS	TIPOS
Representantes do Poder Público	Poder Executivo; Poder Legislativo, Defensoria Pública e Ministério Público	Prefeituras Municipais (chefe de governo/secretariado); órgãos técnicos municipais (CRAS); Câmaras Municipais; órgãos técnicos estaduais (Defesa Civil e Emater); câmaras municipais; Defensorias Pública, Ministério Público Estadual e Federal, Mesa Estadual de Diálogo de Minas Gerais
Representantes de Entidades/Grupos	Comissão de Atingidos; Assessoria Técnica; Associações Comunitárias; Associações de Classe; Movimentos Sociais; Entidades Políticas; Setor Privado	Comissões de Atingidos, Assessorias Técnicas; Associação de Moradores; Associação de Produtores; Colônias de Pesca; Sindicatos; Movimentos Sociais; Representantes de Empresas Privadas e Cooperativas.
Pessoa física	Lideranças informais; População	Liderança comunitária informal; Liderança política; População local

Tabela 2: *Stakeholders* de relacionamento. Fonte: Fundação Renova (2018)

O gráfico a seguir apresenta o número de reuniões nas quais foram tratados temas pertinentes a cada um dos programas da Fundação Renova. Os programas de Ressarcimento e Indenização e Auxílio Financeiro Emergencial foram os temas de maior destaque nas ações de diálogo coletivo realizadas nesse período. Ambos os programas constituem o principal foco de dúvidas e demandas por parte da população atingida, sendo alvos prioritários das agendas de diálogo realizadas no período. O Programa de Reassentamento aparece logo em seguida, com destaque durante o período em razão

da continuidade das agendas sobre o reassentamento de Paracatu de Baixo, relacionadas à construção participativa da metodologia para elaboração dos projetos de casas individuais e a discussão sobre o projeto de lei que regulamenta o reassentamento da comunidade, bem como à manutenção das agendas periódicas de tratativas do assunto junto aos Grupos de Trabalho de Bento Rodrigues, Paracatu de Baixo e Direito à Moradia, em Mariana, e a realização de assembleias com a comunidade de Gesteira, em Barra Longa.

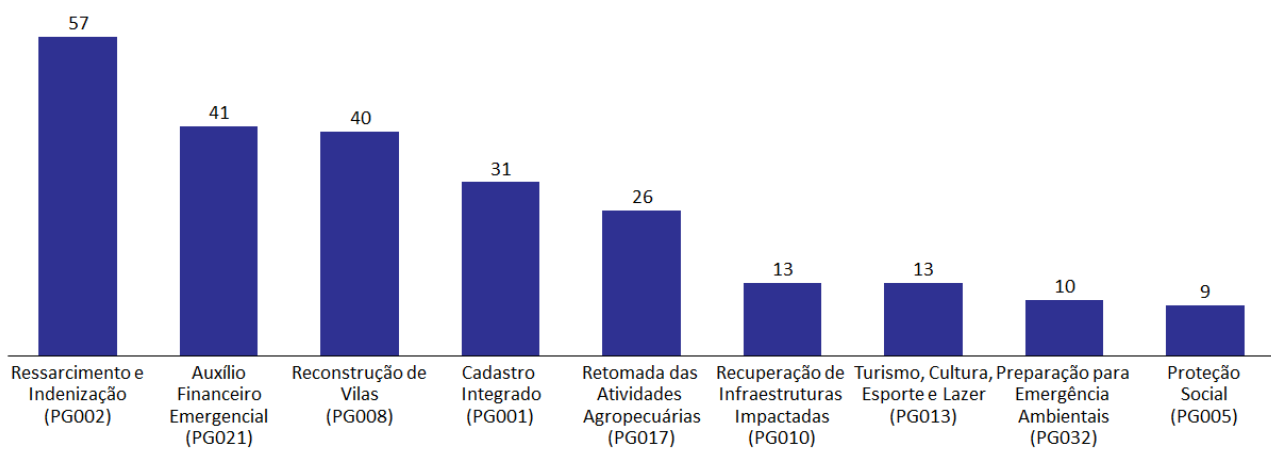


Gráfico 1: Número de reuniões realizadas e suas interações com os programas do TTAC. Fonte: Fundação Renova (2018)

Resultados

Ao longo de todo o ano, foram realizadas ações direcionadas à manutenção do relacionamento junto à população impactada, viabilização das atividades dos demais programas no território, e promoção da Participação e Controle Social relacionado ao processo de reparação e compensação, entre as quais algumas merecem destaque no trimestre em estudo:

Território Mariana – Mariana (MG)

- O reassentamento coletivo de Paracatu de Baixo teve avanços importantes durante o trimestre. A proposição de Lei Complementar Municipal para a criação e regulamentação da Área de Diretrizes Especiais de Paracatu de Baixo (Adies), para fins de implantação do reassentamento coletivo da comunidade foi tema de

reuniões do Grupo de Trabalho e Audiências Públicas, tendo sido aprovada em dezembro. Além disso, foi realizada a apresentação da proposta de metodologia para a elaboração dos projetos de casas. Uma vez que a metodologia foi testada e aprovada pela comunidade, a Equipe de Diálogo Social iniciou o acompanhamento das visitas junto aos arquitetos responsáveis, ainda em curso, para elaboração participativa dos projetos individuais das novas moradias. Também foi realizada a oficina de Cartografia Social junto aos moradores de Paracatu de Baixo, para levantamento de bens culturais imateriais, bem como reunião para apresentação do modelo de Estação de Tratamento de Esgoto para o reassentamento.

- Em Bento Rodrigues, as reuniões do Grupo de Trabalho realizadas ao longo do trimestre tiveram como pauta de destaque a discussão dos casos sensíveis do reassentamento, como situações de desmembramento familiar e herança. Além disso, durante os encontros, discutiu-se a acessibilidade dos terrenos do reassentamento e foi apresentado o modelo de Estação de Tratamento Esgoto sustentável aos moradores. Em paralelo, a Equipe de Diálogo Social deu continuidade ao acompanhamento das visitas para construção dos projetos individuais das novas casas moradias a serem construídas no reassentamento.
- Foram realizadas reuniões do Grupo de Trabalho de Direito à Moradia, com a presença de representantes do Ministério Público, Comissões de Atingidos, Assessoria Técnica e outras pessoas atingidas do município, para discussão do conceito de novos núcleos familiares; deliberação acerca do aditivo ao contrato da assessoria técnica Cáritas; tratativas aos chamados casos sensíveis dos reassentamentos; e debate sobre o modelo de contratação de empresas para os reassentamentos coletivos.
- Na zona rural de Mariana, foram promovidas reuniões com comunidades para discussão das modalidades de reassentamento familiar e entregues cinco casas reconstruídas pela Fundação Renova.
- Foi dada continuidade à realização das oficinas participativas para construção de diretrizes sobre formas de uso e ocupação do Centro de Informações Técnicas

("Casa do Jardim"), além da organização do evento "Jardim em Serenata", sarau de poesias com atingidos de Paracatu de Baixo e oficinas de bordado em chitão.

- Em relação às demais comunidades impactadas no município, foram realizadas reuniões para levantamento de referências culturais nas comunidades de Ponte do Gama, Paracatu de Cima e Campinas; visitas aos produtores rurais para identificação de percepções e expectativas quanto ao Projeto de Adequação Socioeconômica e Ambiental (Pasea); e apresentação da metodologia de retomada das atividades agropecuárias ao Ministério Público. Em *Antônio Pereira, Santa Rita Durão e Águas Claras*, foram realizados diálogos para esclarecimentos sobre o processo de contratação de mão de obra local.

Território Alto Rio Doce - Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado (MG).

- Em Barra longa, foram realizadas reuniões sobre o reassentamento de Gesteira, para discussão de pendências para a compra do terreno; análise de casos específicos e critérios de atendimento; discussão sobre o licenciamento da área para o reassentamento; e devolutiva sobre a concessão de Auxílio Financeiro Emergencial a 39 famílias. Em novembro, foi realizada assembleia para tratativa sobre reformas e reconstruções de moradias no município e reunião com as famílias do entorno do Parque de Exposições, para apresentação do projeto conceitual das residências a serem reformadas.
- Foi realizada oficina com moradores da cidade de Barra Longa, para identificação de pautas para a próxima edição do Jornal Terra da Gente, bem como reunião com o Conselho Municipal de Patrimônio e Cultura, acerca das obras de restauro de imóveis tombados e estudo sobre Manifestações Culturais.
- Em Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, a Equipe de Diálogo Social planejou, em conjunto com a Defesa Civil e as prefeituras locais, o simulado do Plano Conjunto de Ações Emergenciais, implementado em novembro, após a realização de reuniões preparatórias nas comunidades de Santana do Deserto e Merengo. Também foi realizada reunião com as comissões de atingidos, para apresentação do mapa situacional das obras de recuperação da UHE Risoleta Neves e disponibilização de informações sobre a qualidade da água e solo. A Equipe de Diálogo Social também acompanhou visita da comunidade de Santana do

Deserto às obras da Usina Hidrelétrica. Na comunidade de Novo Soberbo, foi realizada reunião para tratativas sobre moradias com relatos de trincas e rachaduras.

- Em Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, foram realizadas assembleias com Comissões de Atingidos, assessoria técnica Rosa Fortini e Fundação Renova acerca do mapeamento dos povos tradicionais. Durante as reuniões, foi retomado o histórico de construção de listas de autorreconhecimento em ambos os municípios e promovida discussão sobre a metodologia de reconhecimento dos garimpeiros e pescadores como atingidos, a partir do estudo da tradicionalidade.

Território Calha do Rio Doce - Sem-Peixe, Bom Jesus do Galho, Córrego Novo, Dionísio, Marliéria, Pingo D'Água, Raul Soares, Rio Casca, São Domingos do Prata, São José do Goiabal, São Pedro dos Ferros, Timóteo, Caratinga, Bugre, Fernandes Tourinho, Iapu, Ipaba, Ipatinga, Santana do Paraíso, Sobrália (MG).

- Durante o período, foram realizadas reuniões periódicas com a comissão de Atingidos de Senhora da Penha (Fernandes Tourinho). Destaca-se as discussões acerca de propostas de manejo de rejeitos para o território e esclarecimentos sobre o consumo de alimentos irrigados pelo rio Doce. Também foram promovidas reuniões com produtores de leite e agricultores de Bugre, para apresentação das propostas de Assistência Técnica e Extensão Rural (Ater), para fins de retomada das atividades agropecuárias. Em Rio Casca, em conjunto acompanhou a equipe do Programa de Retomada das Atividades Agropecuárias, foi realizada reunião com a comunidade de Rochedo, para apresentação dos resultados da análise do solo e recomendações para a correção do solo.
- No mês de outubro, foi realizado o Fórum de Educação para a Revitalização da Bacia do Rio Doce, em Ipatinga, para apresentação do escopo do programa e debate acerca dos desafios e cenários futuros para a implementação de ações nessa área.
- Ao longo de todo o período, a Equipe de Diálogo Social se reuniu com representantes de entidades locais, para apresentação do edital da "Chamada de

Projetos: Empreendedorismo econômico para o Leste Mineiro”, realizado pela Fundação Renova em parceria com a *Brazil Foundation*.

- Em Revés do Belém, foi dada continuidade às ações do Projeto “O Futuro do Rio Doce É Você”, promovido pela Fundação Renova em parceria com o Instituto Elos. A iniciativa visa a articular os moradores para a construção de um sonho coletivo local.
- Em dezembro, foram realizadas apresentações lúdicas em escolas de Ipaba, para escolha do nome do Centro de Informações Técnicas de Governador Valadares.

Território Médio Rio Doce - Governador Valadares, Alpercata, Belo Oriente, Naque, Periquito, Tumiritinga, Conselheiro Pena e Galileia (MG).

- Em novembro, foram realizadas visitas aos moradores dos bairros Vila Mariana, Lourdes e Santa Terezinha, em Governador Valadares, para informar e esclarecer dúvidas sobre as obras de construção da adutora do município. Além disso, a Equipe de Diálogo Social também acompanhou a realização dos laudos cautelares nos imóveis da região. Em Galileia, foram promovidas visitas aos moradores para informar sobre as intervenções das obras de construção da nova Estação de Tratamento de Água do município e acompanhar a elaboração dos laudos cautelares dos imóveis localizados no entorno da área de intervenção das obras.
- Ao longo do trimestre, foi dada continuidade à realização de reuniões periódicas com a Comissão de Moradores de Naque. Entre os assuntos tratados, estão os critérios para a concessão de Auxílio Financeiro Emergencial, homologação dos pagamentos pendentes da indenização referente ao Dano Água; pagamento do lucro cessante; e demandas relativas a casos de vulnerabilidade social identificados no município.
- No mês de dezembro, foi realizada visita a escolas do município de Governador Valadares para apresentação lúdica do Centro de Informações Técnicas. Após a apresentação, os alunos foram convidados a escolher o nome do espaço.
- Em novembro, a Equipe de Diálogo Social acompanhou reunião com pescadores da Colônia Z-19 para discussão sobre a precificação da indenização relativa ao

período de defeso. Em dezembro, foi realizado diálogo com pescadores profissionais de Galileia para esclarecimento de dúvidas sobre o processo de indenização. Na comunidade de Baguari, foi realizado Plantão Social para atendimentos individuais dos programas de Cadastro Integrado, Auxílio Financeiro e Indenização.

Território Baixo Rio Doce – Resplendor, Aimorés e Itueta (MG), Baixo Guandu, Colatina e Marilândia (ES).

- Entre os meses de outubro e novembro, foram realizadas reuniões com representantes da Associação dos Carroceiros e Areeiros de Aimóres para tratativas relacionadas à definição da política indenizatória para as categorias. Em Resplendor, foi realizada reunião com a Associação Resplendoreense dos Transportadores e Tiradores de Areia (Artta) para apresentação das ações da frente de Economia e Inovação que serão desenvolvidas junto ao grupo pela empresa Wylinka; na mesma oportunidade, foram prestados esclarecimentos sobre o Programa de Abastecimento de Água e Captação Alternativa.
- Ao longo do trimestre, foram promovidas reuniões com representantes das associações de pescadores dos municípios de Aimóres, Resplendor e Baixo Guandu, para esclarecimento de dúvidas sobre a concessão de Auxílio Financeiro Emergencial, informações sobre o atendimento aos pescadores protocolados, processo de implementação do Cadastro Integrado, e esclarecimento sobre o pagamento das indenizações por lucro cessante.
- Em Colatina, no mês de dezembro, foi realizado o Fórum de Educação para Revitalização da Bacia do Rio Doce. O encontro teve como objetivo apresentar o escopo do programa e debater acerca dos desafios e cenários futuros para a implementação de ações nessa área. Também foi realizada reunião com representantes da Associação Comercial, Indústria, Agropecuária e de Serviços de Aimorés, para definições acerca do plano estratégico de estímulo à contratação local.
- Em outubro, foi promovida oficina do Projeto “O futuro do Rio Doce é você”, promovido pela Fundação Renova em parceria com o Instituto Elos, em Aimóres. O encontro teve como objetivo a elaboração de proposta de intervenção pelos

jovens participantes em suas comunidades. Em dezembro, foram realizadas reuniões com moradores de Santo Antônio do Rio Doce e Prefeitura de Aimorés para apresentação do projeto. No mês de dezembro, a equipe se reuniu com entidades locais dos municípios de Aimóres, Baixo Guandu e Resplendor, para apresentação da “Chamada de Projetos: Empreendedorismo Econômico para o Leste Mineiro”, desenvolvido em parceria com a *Brazil Foundation*.

Território Foz do Rio Doce/Litoral do Espírito Santo - Aracruz, Linhares, São Mateus, Serra, Conceição da Barra e Fundão (ES).

- Durante o trimestre, mereceu destaque as tratativas relacionadas às famílias residentes nas proximidades do rio Pequeno, em Sooretama e Linhares. Em outubro, a Equipe de Diálogo Social realizou reunião com representantes da comunidade de Patrimônio da Lagoa para a assinatura do termo de compensação financeira pelos moradores que saíram de suas casas em razão da cheia da lagoa Juparanã; realizou o acompanhamento do retorno das famílias às suas residências e se reuniu com a comunidade para esclarecer as obras de limpeza da vegetação da lagoa. Em relação às famílias residentes na rua Beira Rio, foi realizado o acompanhamento das famílias que optaram pela mudança para a moradia provisória, bem como a orientação daquelas que decidiram permanecer em suas casas durante o período chuvoso. Foi realizada, ainda, reunião com a Defesa Civil de Sooretama, para alinhamento sobre o retorno das famílias às residências de origem e repasse de informações sobre compensação financeira. No mês de dezembro, a Equipe de Diálogo Social realizou escuta social junto às famílias de Patrimônio da Lagoa, para compreensão de sua situação, bem como acompanhou as visitas cautelares aos imóveis da Beira Rio.
- Nos meses de novembro e dezembro, foram realizadas reuniões com pescadores de Povoação e Regência para apresentação do escopo da política de indenização para os chamados “pescadores de fato”. Em seguida, foi iniciado o mapeamento cartográfico dos pescadores para caracterização do perfil da cadeia de pesca nas comunidades.
- No período, também foram realizadas as oficinas do projeto “O Futuro do Rio Doce é você”, em Linhares, Aracruz e São Mateus, com o objetivo de orientar a

elaboração dos projetos sociais das comunidades impactadas. Merece destaque, ainda, as oficinas de diagnóstico de impacto em turismo, para elaboração de plano reparatório nos municípios de Conceição da Barra, São Mateus, Linhares e Aracruz; reunião com comerciantes locais de Povoação e Regência, para apresentação da proposta de qualificação e recuperação dos micro e pequenos negócios impactados; e formação do Grupo de Trabalho de Produtores Rurais, para organização do plano de ação para atendimento à categoria.

Considerações Finais

Entre os meses de outubro e dezembro de 2018, a Equipe de Diálogo Social manteve a busca pelo fortalecimento e aprimoramento de sua atuação no processo de reparação e compensação, por meio da ampliação das oportunidades de diálogo com as partes interessadas e a promoção de ações de Participação e Controle Social, entendidas como sendo objetivos norteadores deste Pilar. A partir dessas estratégias, entende-se que o papel exercido pelo Diálogo Social tem sido fundamental para o êxito de importantes ações na atuação da Fundação Renova, constituindo um elemento indissociável do trabalho de reparação e compensação realizado pela instituição.

Em especial, foram intensificadas as ações direcionadas ao reassentamento das comunidades de Bento Rodrigues e Paracatu de Baixo, com o avanço na construção participativa dos projetos individuais das novas casas e definições conjuntas de parâmetros de atendimento. Merecem destaque, também, a promoção de atividades vinculadas aos Projeto "O Futuro do Rio Doce É Você", à "Chamada de Projetos: Empreendedorismo Econômico para o Leste Mineiro"; e à estruturação e desenvolvimento de atividades dos Centros de Informação Técnica de Mariana ("Casa do Jardim") e Governador Valadares.

As iniciativas implementadas ao longo desse período também contribuíram para a qualificação do planejamento e implementações das ações de Diálogo Social, bem como para articulação junto às demais frentes de trabalho da Fundação Renova. Apesar de tal atuação, além de garantir a promoção do Diálogo, Participação e Controle Social

das partes interessadas e promover o constante alinhamento e articulação junto aos demais programas da Fundação Renova, novos desafios têm surgido, como o atendimento às famílias residentes nas proximidades à lagoa Juparanã, em Linhares e Sooretama (ES), e a estruturação das práticas de diálogo envolvendo as novas comissões locais e assessorias técnicas atuantes ou em formação nos territórios impactados, conforme previsto TAC Governança.

Anexos

Fotos



Reunião Temática, Mariana (MG) – 2 de outubro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Temática, Mariana (MG) – 22 de novembro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Assembleia, Barra Longa (MG) – 08 de novembro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova).



Reunião com Comunidade, Rio Casca (MG) – 09 de outubro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Lideranças, Naque (MG) – 25 de outubro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com comunidade, Conselheiro Pena (MG) – 20 de dezembro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade, São Mateus (MG) – 02 de outubro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Temática, São Mateus (MG) – 25 de outubro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

Comunicação

Introdução

O pilar de Comunicação da Fundação Renova tem como objetivos específicos 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 socioeconômicos e socioambientais previstos no TTAC.

Para tanto, entende-se que a Comunicação precisa ter a capacidade de informar quem é a Fundação Renova, o que faz e como faz; estabelecer relações de confiança com as comunidades e senso de pertencimento com todo o processo de reparação. A cocriação de soluções em parceria com a área de Participação e Diálogo Social e inclusive com outras áreas da Fundação, potencializa a efetividade do acesso e da participação dos atingidos, permitindo que estejam em maior sintonia com o contexto das comunidades presentes ao longo da Bacia do Rio Doce.

Durante o quarto trimestre de 2018, a Comunicação vem trabalhando na produção de conteúdo de qualidade, distribuído por meio de canais internos e externos de interação com a sociedade, assim como todas as ações de comunicação têm como premissa atuar de forma integrada e com foco no atingido, sob uma perspectiva territorial, visando um trabalho que seja cooperativo, multidisciplinar e complementar.

Para organizar as realizações, foram estabelecidas três prioridades desenhadas em três dimensões: tempos, processos e públicos, como detalhado a seguir:

1. Estabelecer um fluxo de comunicação guiado por tempos específicos:
 - a) Tempo da Urgência: perspectiva de urgência, a partir da ótica das pessoas; momentos de ativar resposta imediata, com processos estruturados e ágeis.
 - b) Tempo da Ressonância: visão de curto e médio prazos, estabelecendo pontos de referência para ressoar informação e conhecimento. Oportunidades de valorização de uma agenda positiva e do fortalecimento do diálogo, a partir de pontos focais e caixas de ressonância.
 - c) Tempo da Estruturação: visão comum de futuro a se estruturar no longo prazo.

Agendas de futuro, construídas a partir de escuta ativa, resgate da memória e sonhos coletivos, com consolidação de ações de longo prazo, calcadas na busca de autonomia e apropriação.

2. Cocriar e coaplicar processos e/ou formas de fazer que sejam capazes de atender a uma dinâmica inédita de desafios, com alta complexidade e abrangência, apresentando soluções criativas, participativas e engajadoras.

a) Escuta ativa: Formação e/ou aprimoramento de grupos de escuta ativa, com constituição multidisciplinar, para compreender as demandas de informação e formas preferidas de comunicação das ações planejadas e em andamento. b) Cocriação: modelos mistos de ações originadas nos grupos de escuta ativa e nas demandas de informação da Renova, a partir de metodologias sistêmicas.

3. Desenvolver ações na ótica de cada um dos públicos, na perspectiva da comunidade e da sociedade, com tratamento e atenção apropriadas ao nível de impacto e interesse nos diversos temas.

a) Público interno: colaboradores e público diretamente engajado no processo de reparação – comunicação que crie engajamento e conexão com a causa e os mantenha informados sobre o avanço nas ações em todas as frentes. b) Atingidos: público diretamente afetado - respostas imediatas e abordagens que demonstrem ação, construção conjunta, participação ativa, expectativa de contribuição para o futuro, linguagem simples e direta com reforços em várias frentes. c) Comunidades: moradores dos municípios impactados - ações e processos de comunicação que estimulem reflexão quanto à corresponsabilidade pelo futuro da região. d) Sociedade: a comunidade nacional e internacional, interessados no processo de reparação – informação acessível e transparente sobre as ações realizadas.

Metodologia

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.

As propostas de valor compartilhadas com os territórios têm sido apoiadas pela sinergia entre os processos de comunicação como Assessoria de Imprensa, Produção de Conteúdo, Campanhas e Eventos, Canais de informação e interação com as comunidades, de forma a ampliar a cobertura e o alcance de todos os temas tratados.

As seguintes diretrizes foram estabelecidas para nortear a comunicação:

- **Empatia:** pensar as ações de comunicação a partir do olhar do atingido – o que interessa ao atingido saber? Como ele prefere ser informado? Como podemos dar suporte à comunicação feita pelas equipes de Diálogo?
- **Transparência:** ser transparentes na comunicação com os atingidos, mesmo considerando o complexo cenário onde muitas respostas não dependem somente da Fundação Renova.
- **Agilidade:** ser ágeis nas respostas aos questionamentos, mesmo considerando o complexo cenário de construção dessas respostas, que muitas vezes não dependem somente da Renova.
- **Integração:** atuar de forma integrada, estabelecendo fluxos de informação que apoiem a comunicação empática, transparente e ágil.

Resultados

O último trimestre de 2018 foi marcado por ações integradas de comunicação que visaram, sobretudo, os três anos desde o rompimento da barragem de Fundão. As iniciativas tiveram um tom de prestação de contas, em diversas frentes e para diversos públicos de relacionamento da Fundação Renova.

O objetivo é promover uma comunicação plural, considerando a diversidade de públicos e, assim, adaptando linguagens, formatos, canais e abordagens para os diferentes atores envolvidos. O processo de comunicação perpassa a esfera local, pelas pessoas e comunidades diretamente atingidas e irradiar as ações para a sociedade em geral, mantendo o caráter de prestação de serviços e a presença em meios que essas pessoas utilizam.

Três anos do rompimento

Nesse contexto, destaca-se entre as principais entregas o caderno “No Caminho da Reparação”, material institucional em formato impresso e digital, que detalha as principais entregas da Fundação Renova. Entre outubro e dezembro, uma versão circulou em português e em inglês entre os públicos de relacionamento da Fundação Renova.

O caderno foi compartilhado com o público interno, por e-mail e pelo *app* Conecta. Para o público institucional (poder público, esfera acadêmica, instituições de terceiro setor de relacionamento da Fundação Renova e demais formadores de opinião) foi distribuído pelos Gerentes de Território, Relações Institucionais e lideranças dos programas. O caderno também foi entregue em visita de jornalistas estrangeiros e durante a participação da Fundação Renova em encontros da ONU sobre Direitos Humanos.

A produção e publicação da carta à sociedade reafirmou o compromisso da Fundação Renova com a reparação e com a construção de um novo futuro para a região da bacia do Rio Doce. O conteúdo foi veiculado para o público interno – no aplicativo Conecta e por e-mail – e para o público externo, por meio do site da Fundação Renova e por WhatsApp.

Realização da Expedição 2018 – Caminhos da Reparação. Esse trabalho consistiu em viagens guiadas para o acompanhamento das ações de reparação realizadas pela Fundação Renova e parceiros ao longo da bacia do Rio Doce e Mariana, chegando até o Espírito Santo, com veículos de alcance regional, nacional e internacional.

Foi realizado mais um encontro com a imprensa, o quarto, para um balanço das ações de três anos desde o rompimento.

Em novembro, como esperado, houve grande volume de cobertura na imprensa motivada pelos três anos. Como reflexo da preparação realizada em outubro, a percepção de que a reparação está em andamento ganhou espaço no noticiário, que é predominantemente marcado pela lembrança dos impactos do desastre.

A direção da Fundação Renova concedeu entrevistas a veículos estratégicos. Principais divulgações proativas: balanço dos três anos do rompimento, desenho das casas, escritório do PIM em Mariana, reassentamento. Principais posicionamentos reativos: Pagamento de gastos extraordinários, pesca, indenização, qualidade da água, balanço dos três anos.

Lagoa Juparanã

O plano de comunicação sobre as obras na Lagoa Juparanã, em Linhares, teve continuidade no período. Foram produzidos conteúdos para os diversos canais, de maneira integrada ao plano de comunicação. Foram produzidos um dossiê com todo o histórico do processo, *paper* com contexto e mensagens-chave para alinhamento das lideranças com suas equipes e comunicado interno. Adicionalmente, uma cartilha foi produzida para preparação da população para um simulado de segurança, carta para os moradores da Avenida Beira Rio e elaboração de reports para órgãos públicos sobre a situação da lagoa. Para o público interno, a divulgação foi feita prioritariamente pelo Conecta, por meio do perfil “Boletim Juparanã”, com atualizações sobre a situação da lagoa até o final da obra.

Balanço Mariana (MG)

Em dezembro, merece destaque a divulgação de material contemplando o balanço das ações de reparação em Mariana, que gerou grande repercussão na mídia local, com envio

de infográfico, release e entrevista de fonte da Fundação Renova. O material também serviu de suporte para ações de Relações Institucionais.

Abaixo são detalhadas as demais entregas do período:

Suporte aos programas

PG01/02/21 – Programa de Cadastro dos Impactados, Ressarcimento e Indenização dos Impactados (PIM) e Auxílio Financeiro Emergencial (AFE)

No âmbito do PG01, foi elaborado um conteúdo sobre o encontro do GT de produtores rurais e oferecido treinamento de acesso e uso do cadastro integrado para as secretarias de Assistência Social do ES.

Para o tema das indenizações, foi elaborada comunicação sobre o pagamento do complemento dos juros do PIM/DA, Q&A sobre o tema e oferecida orientação para o atendimento dos atingidos nos canais de relacionamento da Fundação Renova.

Divulgação aos gerentes de território, equipes de diálogo, canais de relacionamento e ouvidoria sobre a execução do piloto da política do "Pescador de Fato". Produção de roteiro para vídeo e Rádio Renova, Q&A, pílula de WhatsApp e moldura de atendimento nos canais de relacionamento.

PG06 – Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social

Destaque para a realização do segundo Módulo da Vivência Oasis, nos dias 7, 8 e 9/12, em Revés do Belém, comunidade do município de Bom Jesus do Galho (MG). Foram desenvolvidas peças para divulgar a realização do mutirão e mobilizar os moradores, como pílula de WhatsApp, som volante e release para a imprensa regional. Também foi elaborada uma pílula de WhatsApp com o resultado do mutirão, mostrando a praça que foi construída pelos moradores durante a Vivência Oasis, fruto de convênio entre Instituto Elos e Fundação Renova.

PG08 – Reconstrução de Vilas

Destacaram-se no trimestre as ações de comunicação que acompanharam o processo de reassentamento de Bento Rodrigues. Foi organizada a visita da comissão de atingidos aos lotes no terreno de Lavoura, realizada no dia 10/11.

Desenvolvimento do Manual do Proprietário para as famílias do reassentamento coletivo e reconstrução. Desenvolvimento de livreto com as modalidades do reassentamento para entrega às famílias dos reassentamentos coletivo, familiar e reconstrução.

Em dezembro, foi produzido material para apresentação sobre Estações de Tratamento de Efluentes (ETEs) às comunidades de Bento Rodrigues e Paracatu de Baixo. Também foram organizadas as primeiras visitas de famílias atingidas ao terreno da Lavoura para avaliação dos seus lotes. Essas visitas aconteceram nos dias 10, 12 e 14/12.

A área de imprensa também atuou de forma proativa na divulgação de avanços no processo de reassentamento em Paracatu de Baixo, noticiando o Projeto de Lei Complementar 65/2018, sancionado pela prefeitura de Mariana, que incluiu a área destinada à reconstrução do distrito no Plano Diretor do município. Além disso, também houve destaque para a liberação da licença para instalação do canteiro de obras em Paracatu.

PGs - 17, 40, 25, 26 e 27 – Uso Sustentável da Terra

Realizado o 4º Encontro com jornalistas, com a presença do diretor-presidente da Fundação, Roberto Waack, e do líder de Programas de Uso Sustentável da Terra, Lucas Scarascia. O objetivo desse evento foi tratar os principais pontos no processo de reparação, que são: indenização, reassentamento, manejo de rejeitos e uso sustentável da terra.

PG020 - Estímulo à Contratação Local

Para esclarecer dúvidas sobre o processo de contratação de empresas para as obras de reassentamento, foi realizada uma assembleia, no dia 11/12, com a participação de atingidos de Bento Rodrigues e Paracatu de Baixo, Comissão de Atingidos, assessoria técnica e Ministério Público.

PG028 – Conservação da Biodiversidade

A área de imprensa da Fundação Renova deu suporte ao programa atuando na divulgação proativa da abertura de mais uma chamada pública. O edital realizado em parceria com a Fundação de Amparo à Pesquisa de Minas Gerais (Fapemig), busca projetos de pesquisa científica que proponham avaliar os impactos do rompimento no trecho mineiro da bacia do rio Doce.

PG031 - Coleta e Tratamento de Esgoto e Destinação de Resíduos Sólidos

A Comunicação atuou na elaboração de material de apoio ao fórum com comunidades sobre o funcionamento das Estações de Tratamento de Esgoto (ETE).

PG032 - Melhoria dos Sistemas de Abastecimento de Água

Em atendimento à demanda do Grupo de Trabalho (GT) da Água, foi produzida a Cartilha da Água. Esse material é voltado para a população atingida e reúne orientações sobre os diferentes processos de captação, tratamento e distribuição da água em todo o território

Canais de Comunicação:

Boletins e jornais da Comunidade

Foram produzidos os boletins Jornada para o território da Calha do Rio Doce, Mariana, Baixo Guandu, Colatina, Marilândia, Resplendor, Aimorés e Itueta.

Em dezembro, o boletim Jornada Naque, Periquito e Belo Oriente chegou a sua 2ª edição. Os trabalhos para produção do boletim envolvem reunião de pauta, produção de conteúdo, diagramação, revisão e distribuição. A ampliação da distribuição do boletim é constantemente avaliada em cada território, a partir das necessidades apresentadas pelas comunidades.

O Jornada é um canal de comunicação distribuído em duas versões impressas: um boletim para a comunidade e uma versão mural fixada em pontos estratégicos. Foi lançado em junho de 2018 com a proposta de apresentar, de forma transparente, a JORNADA da reparação, que é feita de:

- Capacidade de enfrentar as adversidades e mudar de rota, sempre que isso se fizer necessário.
- Conflitos de ideias e pontos de discordância, porque diante da complexidade não existe apenas uma única resposta possível.
- Entre as diversas possibilidades, espaço para errar e acertar. E entre um e outro, a humildade do aprendizado.

No período, também foram distribuídas novas edições dos jornais Terra da Gente, voltado para Barra Longa, Gesteira e Barreto, Voz da Comunidade, informativo das comunidades

atingidas de Mariana, e o Voz da Foz, publicação das comunidades de Areal, Povoação, Entre Rios e Regência.

Programa VimVer

No trimestre, 584 pessoas participaram do programa de vivência nos territórios - Vimver, entre colaboradores da Fundação Renova e representantes das seguintes organizações: alunos de pós-graduação em Recuperação de Áreas Degradadas da UFV, da UFPR, do Centro Universitário UMA do curso de Engenharia Ambiental, da Academia Brasileira de Ciência, PMMG – Curso de Policiamento de Meio Ambiente, Comitativa Jornalistas Folha de São Paulo, CPCD - Barra Longa, Candonga – Comunidade Santana do Deserto – Rio Doce.

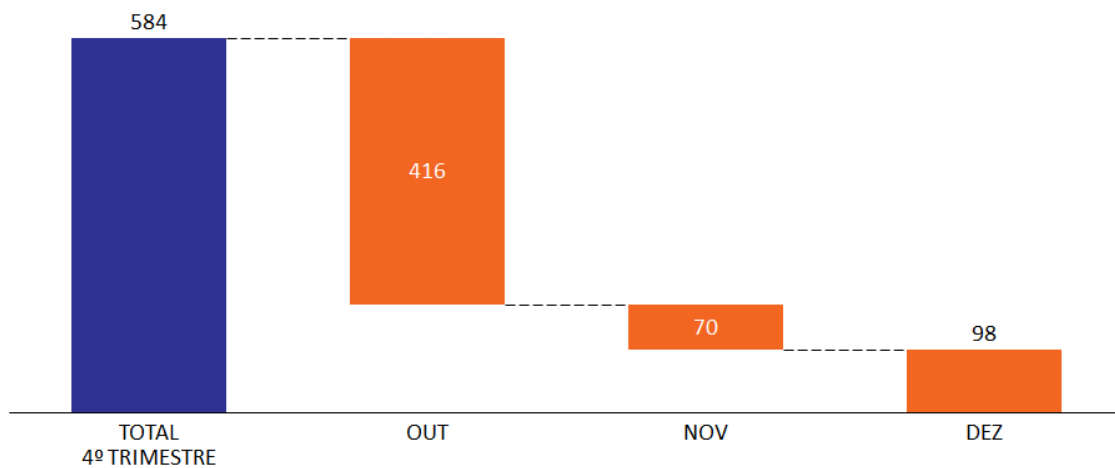


Gráfico 2: Número de participantes do VimVer. Fonte: Fundação Renova (2018)

O VimVer é um programa que visa promover uma experiência de troca entre os participantes e compreende um roteiro de vivências em campo que permite compreender como a tragédia se deu e as ações de reparação concluídas e em andamento. Também, é uma oportunidade para que o trabalho de todos fique mais convergente e com foco na reparação.

A experiência de imersão na região de Mariana e Barra Longa, em geral, provoca uma nova percepção do nosso desafio e, conseqüentemente, um outro ponto de vista acerca do trabalho de reparação. Ver requer um movimento mais profundo do que o de simplesmente olhar. Ver exige mais de uma perspectiva. Quem vê se transforma, não é mais o mesmo de antes.

Ao longo de um dia em campo são abordados os seguintes temas:

- Reconstrução ou reforma das infraestruturas impactadas: processo de concepção e apresentação do projeto, revisões, prazos, aceite da família ou comunidade, acompanhamento da construção e entrega de obras como casas, quintais, vias pavimentadas e não pavimentadas, benfeitorias rurais, comércios e equipamentos públicos.
- Reassentamento: contextualização histórica das localidades, características socioeconômicas, o rompimento, sirene/ações emergenciais e processo de retomada do modo de vida das comunidades a serem reassentadas, detalhamento das etapas e trabalho de fortalecimento da cultura local. Comunidade visitada: Paracatu de Baixo.
- Ambiental: cercamento de remanescentes de matas e florestas, monitoramento hídrico, recuperação das margens por bioengenharia (biomanta, capim vetiver, retentores, sistemas de drenagem) e plantios pilotos de reflorestamento com testes de adubação e manejo.
- Desenvolvimento rural sustentável: ações de tecnologia como fossa (tratamento do esgoto doméstico), manejo de pastagem (arborização da paisagem e manejo racional de pastagens), barraginhas (retenção das águas de chuvas para consumo animal e melhoria no carreamento da água no subsolo). Plantios substitutivos, fornecimento de silagem e inseminação artificial. Ações estruturantes CAR/PRAR e PASEA (regularização fundiária, mapeamento do formato produtivo, propostas de adequação ambiental e novas fontes de renda para a família).
- Patrimonial: resgate, curadoria e salvaguarda das peças religiosas resgatadas das capelas de Bento, Paracatu e Gesteira.

Rádio Renova

Na programação da rádio, entre os meses de outubro e dezembro, foram veiculados 51 programas, em mais de 20 rádios dos 39 municípios de Mariana à Regência, no Espírito Santo. As pautas são definidas por sua relevância no período e retratam o processo de reparação, os principais temas de interesse dos atingidos, divulgação de vagas de emprego na Fundação Renova, utilidade pública, agenda e programação das atividades dos programas da Fundação Renova.

Imprensa

No relacionamento com os veículos de imprensa, outras divulgações proativas de destaque no trimestre foram: monitoramento da biodiversidade na porção capixaba do Rio Doce, ações socioeconômicas, orçamento 2019.

Entre os posicionamentos reativos, destacam-se: protestos em Barra Longa e Rio Doce, Usina Hidrelétrica Risoleta Neves, prescrição das ações judiciais e das ações da Fundação Renova, discussões acerca do ressarcimento aos municípios por gastos extraordinários, advindos do rompimento da barragem de Fundão, e o relatório crítico da ONU sobre as ações de reparação e a indefinição quanto a questão relativa aos pescadores do Espírito Santo.

Anúncios

Anúncios sobre a Ouvidoria começaram a ser veiculados em jornais locais ao longo do rio Doce. O objetivo foi orientar sobre formas de contato e descrever o objetivo do canal. A campanha contempla 25 jornais e 20 portais com circulação nos municípios impactados, entre Mariana e Linhares. Até o momento, 17 veículos já publicaram o anúncio.

Engajamento do público interno

As ações de engajamento de colaboradores com o Conecta – aplicativo de comunicação interna baseado nas funcionalidades de uma rede social – continuam a dar resultados. Em novembro, foi registrado um aumento das participações de usuários com primeira postagem. A rede do aplicativo soma mais de 400 colaboradores.

Visando o aprimoramento da ferramenta, foi realizada uma pesquisa qualitativa com usuários, por meio da formação de grupos focais, a fim de entender a percepção e os hábitos de uso do aplicativo. Essas impressões foram analisadas e servirão de base para formulação de novas ações de engajamento.

Em outubro foi lançado o Conecta para colaboradores das empresas parceiras a serviço da Fundação Renova, visando complementar o processo de comunicação interna. Em formato de newsletter, o Conecta para parceiros teve quatro edições no trimestre e somou cerca de 700 leitores.

Para reforçar as ações de estímulo à segurança no ambiente de trabalho, uma campanha de engajamento de colaboradores contou com o apoio da Comunicação no período. Optou-se por abordar a questão da segurança de maneira ampla, incluindo informações sobre cuidados no trânsito, materiais perigosos, contato com animais peçonhentos, entre outros. Foram criados posts do Conecta, cartaz, pílula de WhatsApp e vídeos sobre o tema para divulgação interna.

No período, também foi produzida e divulgada a Cartilha de Direitos Humanos, que trouxe os principais conceitos sobre o tema, a política e a atuação dessa área na Fundação Renova.

Revista Dois Pontos

No âmbito da Comunicação Institucional, o conteúdo da revista digital Dois Pontos continua sendo distribuído para o público prioritário: terceiro setor, setor público, esfera acadêmica, judiciário, setor privado e demais formadores de opinião. A revista foi lançada em setembro, com o tema indenização, como parte das ações de comunicação do processo de reparação. Sua proposta é apresentar diferentes perspectivas sobre temas sensíveis, traduzir as complexidades e os dilemas dos assuntos relacionados à reparação de grandes desastres no Brasil e no mundo.

O tráfego para o site www.revistadoisPontos.org somou, até o final de dezembro, 23.445 usuários. Verificou-se ainda o aumento no tempo de permanência dos usuários nas páginas da revista.

Sinalização e ambientação

Como parte dos trabalhos de sinalização e ambientação, foram executados os projetos nos escritórios de Belo Horizonte, PIM e Centros de Informação e Atendimento. O objetivo é padronizar os ambientes de trabalho reforçando a identidade visual da Fundação Renova. No canteiro de obras do reassentamento de Bento Rodrigues foram instaladas sinalizações na guarita e no restaurante.

Considerações Finais

A comunicação da Fundação Renova chega ao final de 2018 mais integrada aos programas que compõem as frentes de reparação. Os atendimentos às demandas dos territórios também evidenciam uma aproximação contínua entre a área e as comunidades atingidas.

Esses resultados evidenciam o esforço no sentido de cumprir o propósito dessa comunicação, que deve transcender a mera informação ao estabelecer-se como catalizadora das atividades de todas as frentes de trabalho da Fundação Renova. Dessa forma, ela contribui com as perspectivas reparatórias e compensatórias.

Para tanto, o foco desse processo deve ser local, partindo das necessidades das pessoas e comunidades atingidas para, em seguida, irradiar as ações para a sociedade em geral. Esse fluxo é fundamental para legitimar o trabalho independente realizado pela Fundação Renova.

Anexos

Fotos



Produção de cartilha de segurança para população que vive às margens do Rio Pequeno – Linhares (ES) – outubro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



4º Encontro com jornalistas, com a presença do diretor-presidente da fundação, Roberto Waack - outubro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



**SE VOCÊ TEM
UMA DENÚNCIA,
TAMBÉM TEM
ALGUÉM PARA
TE OUVIR.**



0800 721 0717
ouvidoria@fundacaorenova.org
www.canalconfidencial.com.br/fundacaorenova

Esses são os contatos da Ouvidoria da Fundação Renova. Você pode usá-los para fazer qualquer reclamação ao trabalho da reparação sobre:

- Atendimento desatencioso: relatos relacionados à qualidade do atendimento prestado pela Fundação Renova.
- NI Intenção suposta: de ato de má-fé intencional e/ou fraudulenta por parte do servidor com o objetivo de obter vantagens individuais junto à Fundação Renova.
- Impactos aos direitos humanos: relatos de impactos negativos aos direitos humanos decorrentes das atividades desenvolvidas pela Fundação Renova.

Você não precisa se identificar, mas é importante que o seu relato seja detalhado e com informações suficientes para a apuração.

Para outras informações, solicitações e dúvidas, entre em contato com o nosso Canal de Relacionamento.
0800 031 2303



Material institucional chamado “No Caminho da Reparação” - outubro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

Arte dos anúncios veiculados em jornais locais - novembro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Arte do post do Conecta que integrou a campanha de divulgação da política do “Pescador de Fato” - dezembro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

Criação da campanha de divulgação do segundo Módulo da Vivência Oasis, em Revés do Belém - dezembro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Conteúdo criado para detalhar as ações de
reparação concluídas e em andamento em
Mariana - dezembro/2018 (Crédito:
Divulgação Fundação Renova)

Canais de Relacionamento

Introdução

Este relatório tem por finalidade apresentar as principais entregas e indicadores dos Canais de Relacionamento da Fundação Renova, previstos no Termo de Transação de Ajustamento de Conduta (TTAC) e na Deliberação 105, para o período de outubro a dezembro de 2018.

Ressalta-se que os objetivos a serem cumpridos são: 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 e; assegurar que as respostas sejam dadas no prazo estabelecido, em linguagem acessível, adequada e compreensível às partes interessadas.

Metodologia

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, os Centros de Informação e Atendimento (CIAs), o Fale Conosco, o Portal do Usuário e o Núcleo de Informações Institucionais (NII).

Central 0800

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.

Vale destacar que nem toda ligação recebida pelo 0800 gera um protocolo de nova manifestação. Os casos em que isso ocorre são: registro de tratamento de um protocolo já aberto, trote, engano, testes da linha, assunto fora do escopo da Fundação

Renova, assunto fora do escopo dos Canais de Relacionamento (como, por exemplo, denúncias, cujo recebimento e tratativa é de responsabilidade da Ouvidoria), contato incompleto (a ligação é interrompida por alguma questão técnica de telefonia ou fica muda, apresentando ruído) e contato anônimo.

No período de outubro a dezembro de 2018 foram recebidas 96.368 ligações.

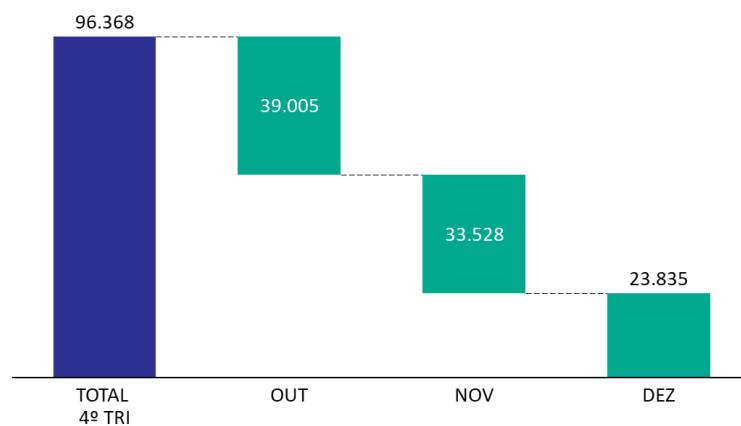


GRÁFICO 3: Número de ligações recebidas pela Central 0800 no período. Fonte: Fundação Renova (2018)

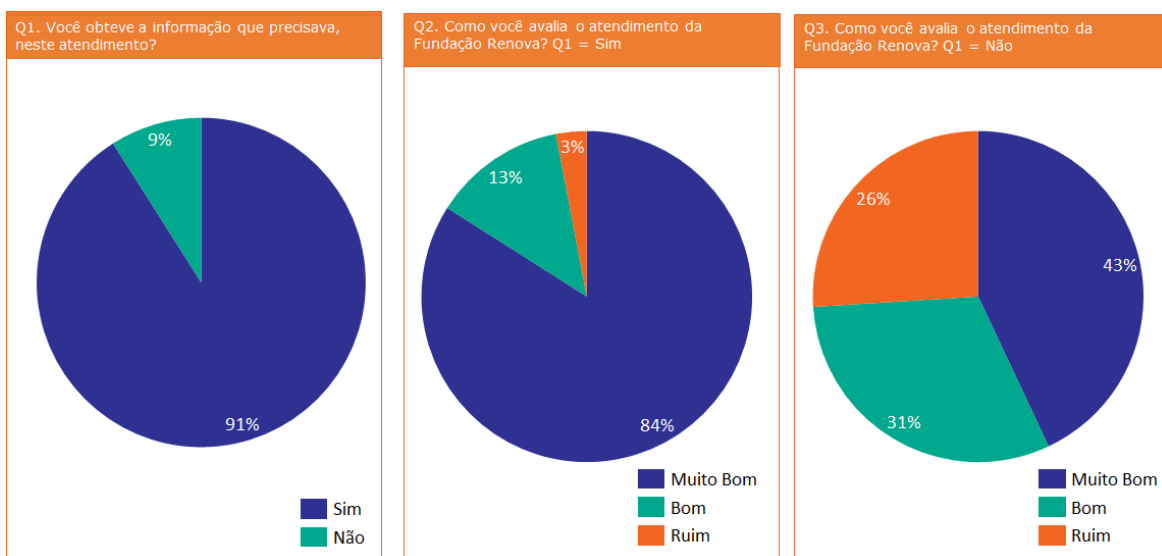


Gráfico 4: Pesquisa de satisfação 0800 e Fale Conosco no período. Fonte: Fundação Renova (2018)

Centros de Informações de 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 Centros de Informação e Atendimento 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 Centros de Informação e Atendimento, 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.

LOCALIDADE DOS CIAs	ENDEREÇO	EM FUNCIONAMENTO DESDE
Mariana	Praça Gomes Freire 236/242 - Mariana/MG	Dezembro de 2015
Barra Longa	Rua Matias Barbosa, 14, Centro - Barra Longa/MG	Fevereiro de 2016
Novo Soberbo (Santa Cruz do Escalvado)	Rua Maranhão, 06 - distrito de Santa Cruz do Escalvado/MG	Fevereiro de 2016
Cachoeira Escura (Belo Oriente)	Rua Monteiro Lobato, 557, Alex Muller - Distrito de Belo Oriente /MG	Janeiro de 2017
Naque	Praça Ademar Pinto, 95 – lote 14, quadra 10 - Centro de Naque/MG	Março de 2018
Pedra Corrida (Periquito)	Av. Francisco Silveira Filho, 287, Casa A - Distrito de Periquito/MG	Fevereiro de 2017
Tumiritinga	Av. Amazonas, 980 - Tumiritinga/MG	Junho de 2017
Governador Valadares	Rua Afonso Pena, 2681, Centro - Governador Valadares/MG	Janeiro de 2017
Baguari (Governador Valadares)	Rua Afonso Bretas Sobrinho, 460, Vila Bretasa - Governador Valadares/MG	Março de 2018
Resplendor	Rua Morais de Carvalho, 831, Sala 4, Centro - Resplendor/MG	Dezembro de 2016

LOCALIDADE DOS CIAs	ENDEREÇO	EM FUNCIONAMENTO DESDE
Aimorés	Av. Doutor Américo Martins da Costa, 13, Loja 3, Centro - Aimorés/MG	Dezembro de 2016
Baixo Guandu	Rua Madame Albertina Holz, 165, Loja 4, Comercial Teles - Baixo Guandu/ES	Dezembro de 2016
Sapucaia/Mauá (Baixo Guandu)	Av. Rio Doce, 1149, bairro Sapucaia - Baixo Guandu/ES	Março de 2018
Colatina	Av. Getúlio Vargas, 500, Colatina Shopping, Sala 17, Térreo Centro - Colatina/ES	Dezembro de 2016
Maria Ortiz (Colatina)	Maria Ortiz, Bairro Maria Ortiz, Colatina/ES	Março de 2018
Linhares	Av. Augusto Pestana, 1390 - Loja 05 - Centro, Linhares/ES	Dezembro de 2016
Regência	Rua Lídio de Oliveira, 3, Loja 2 - Regência/ES	Dezembro de 2016
Povoação	Endereço provisório durante execução das obras: CIC - Povoação/ES	Fevereiro de 2018
Aracruz	Rua Lídio Flores, 175 - Lj.03, Centro - Aracruz/ES	Fevereiro de 2018
São Mateus	Av. Dr. Raimundo Guilherme Sobrinho, 270, Centro - São Mateus/ES	Fevereiro de 2018

TABELA 3: 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 realização 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.

LOCAL	DATA	NÚMERO DE PESSOAS ATENDIDAS
São José do Goiabal/MG	02/10/2018	69
Itueta/MG	04/10/2018	60
Alto Guandu, Baixo Guandu/ES	24/10/2018	31
Maria Ortiz, Colatina/ES	30/10/2018	52

Periquito, Assentamento Liberdade/MG	13/11/2018	26
Periquito/MG	14/11/2018	29
São José do Goiabal, Barra Alegre/MG	19/11/2018	64
São José do Goiabal, Barra Alegre/MG	20/11/2018	27
Santana do Paraíso, Ipabinha/MG	22/11/2018	48
Rio Casca/MG	27/11/2018	20

TABELA 4: Ações de CIAs móveis do terceiro trimestre do ano. Fonte: Fundação Renova (2018). Fonte: Fundação Renova (2018)

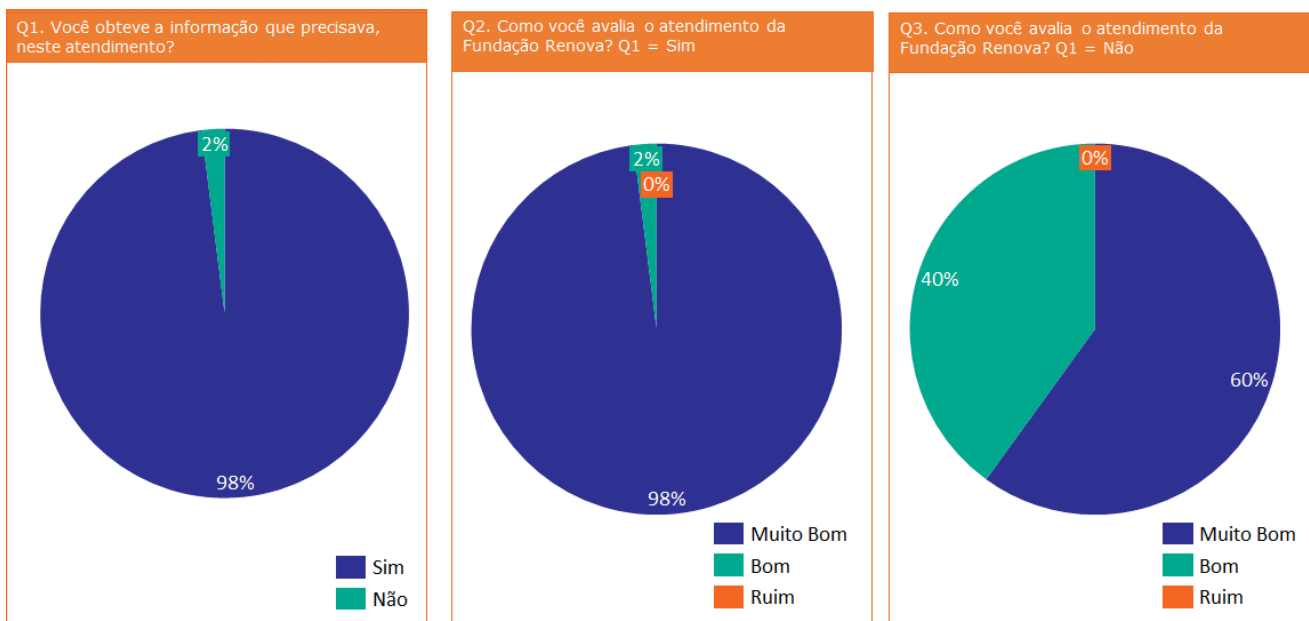


Gráfico 5: Pesquisa de satisfação CIAs. Fonte: Fundação Renova (2018)

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.

No período de outubro a dezembro de 2018 foram realizados 10.616 contatos ativos para fornecer respostas a manifestações que não puderam ser dadas no ato do atendimento.

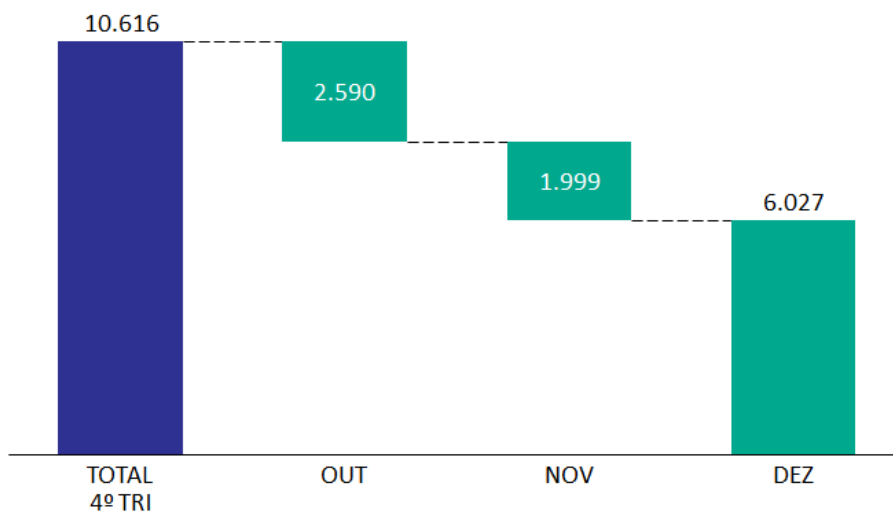


GRÁFICO 6: Número de ligações feitas a atingidos e demais partes interessadas, no período, para fornecimento de devolutivas. Fonte: Fundação Renova (2018)

Portal do Usuário

Plataforma *web* integrada ao site da Fundação Renova permite, ao atingido, a visualização de dados relativos ao seu atendimento/participação nos Programa da Fundação Renova, suas manifestações registradas nos Canais de Relacionamento, além do envio novas manifestações. É um Canal de suma importância, uma vez que os atendentes dos demais Canais de Relacionamento não têm acesso a dados confidenciais sobre os manifestantes como, por exemplo, valores de indenização, o que pode ser acessado neste Portal.

Até dezembro de 2018 foram solicitados 9.914 acessos ao Portal do Usuário. No quarto trimestre foram 1.917 solicitações.

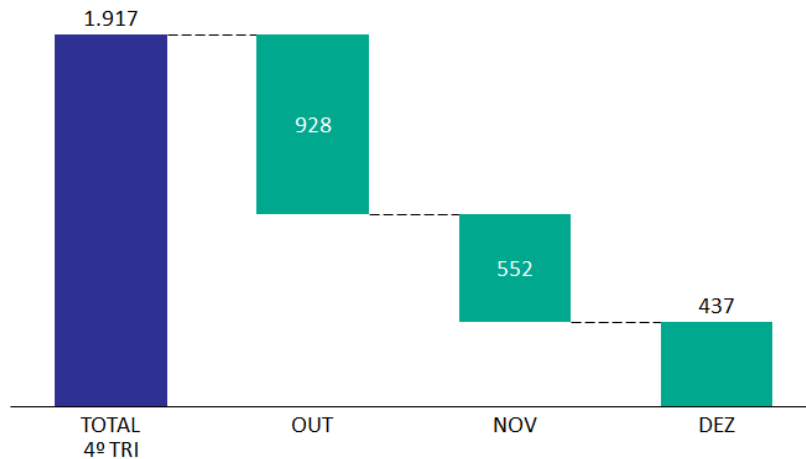


GRÁFICO 7: Número de solicitações de acesso ao Portal do Usuário no período. Fonte: Fundação Renova (2018)

Núcleo de Informações Institucionais

Tem como objetivo centralizar o recebimento e resposta a solicitações de Poder Público e da Sociedade Civil Organizada encaminhadas por meio de ofícios ou meios formais. No ano de 2018 foram 2.982 registros, sendo 737 no quarto trimestre.

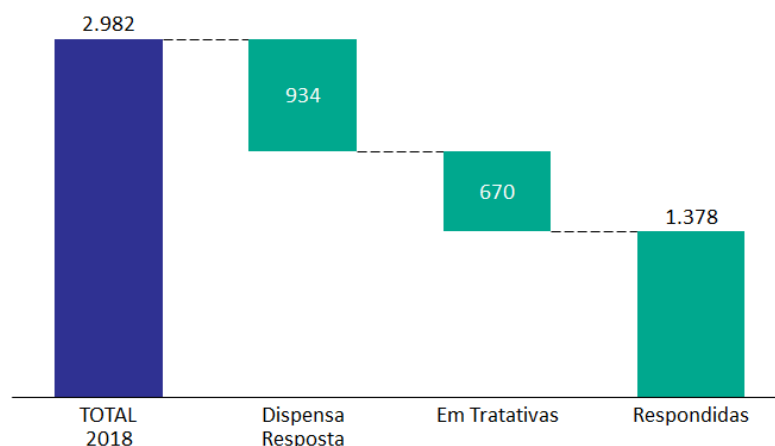


GRÁFICO 8: Total de ofícios e comunicados formais registrados em 2018 pelo Núcleo de Informações Institucionais. Fonte: Fundação Renova (2018)

Resultados

Desde o início das operações até setembro deste ano foram realizados mais de 529.889 registros pelos Canais de Relacionamento da Fundação Renova.

Indicador	Status Outubro	Status Novembro	Status Dezembro
Total de Manifestações	509.082	521.969	529.889
Total de Manifestações em Tratamento	58.015	57.212	57.741
Total de Manifestações Finalizadas	451.067	464.757	472.148
Acumulado de Manifestações 0800	428.977	437.589	442.792
Acumulado de Manifestações Centros de Informação e Atendimento (CIAs)	67.334	71.359	73.936
Acumulado de Manifestações Fale Conosco	10.188	10.239	10.249
Acumulado de Manifestações Portal do Usuário	2.583	2.782	2.912
Total de Manifestantes	128.976	130.617	135.008
Manifestações encaminhadas à Ouvidoria*	416	147	43

TABELA 5: Resumo dos indicadores no trimestre para 0800, CIAs, Fale Conosco e Portal do Usuário. Fonte: Fundação Renova (2018)

**São encaminhados à Ouvidoria, pelos atendentes dos Canais de Relacionamento, os casos relacionados abaixo, de forma que, junto com a área de Direitos Humanos, haja um acompanhamento diferenciado e prioritário para as situações identificadas como críticas:*

- *reclamação recorrente: situações em que o Programa havia repassado ao atingido um prazo para resposta, mas esse prazo está há mais de 30 dias expirado sem novo posicionamento ou previsão;*
- *vulnerabilidade social: relatos de grave privação financeira, ameaça de suicídio ou doença grave. Os demais casos de vulnerabilidade social, previstos em Lei, serão tratados mediante procedimentos próprios de cada Programa da Renova.*

Ao final do mês de dezembro de 2018 somou-se 529.889 manifestações registradas pelos Canais 0800, Fale Conosco, Centros de Informação e Atendimento e Portal do Usuário. Dessas, 11% encontram-se em tratamento. Se considerarmos apenas o período de outubro a dezembro de 2018, 37.322 novas manifestações foram registradas. Dessas, 17.775 foram finalizadas e respondidas aos solicitantes. No total acumulado, 84% das manifestações foram registradas pela Central 0800 e 14% pelos Centros de Informação e Atendimento. As manifestações restantes (2%) foram registradas pelo Fale Conosco ou recebidas por meio do Portal do Usuário.

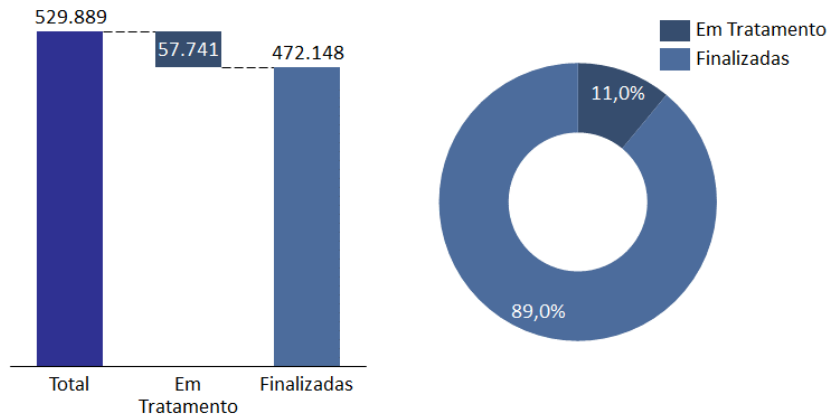


GRÁFICO 9: Total de manifestações registradas nos Canais de Relacionamento, por *status*. Fonte: Fundação Renova (2018)

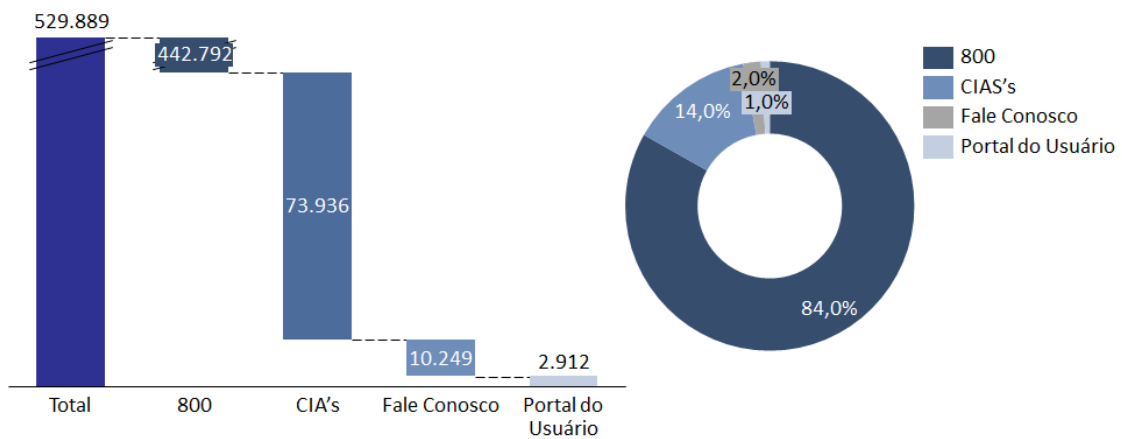


GRÁFICO 10: Total de manifestações registradas, por Canal. Fonte: Fundação Renova (2018)

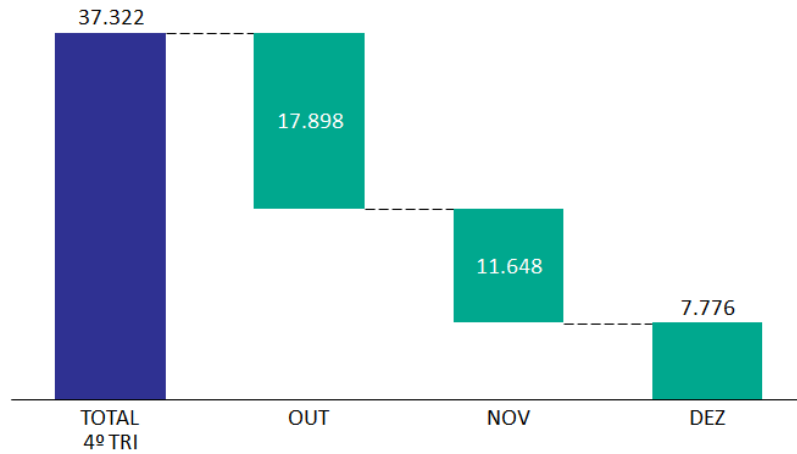


GRÁFICO 11: Registro de novas manifestações, no trimestre. Fonte: Fundação Renova (2018)



GRÁFICO 12: Registros de novas manifestações, no trimestre, por tipo de Canal. Fonte: Fundação Renova (2018)

Os municípios relacionados ao Território do Médio Rio Doce registram o maior número de manifestações (35%), no acumulado de todos Canais de Relacionamento, seguido pelos Territórios de Baixo Rio Doce (29%) e Foz do Rio Doce (26%).

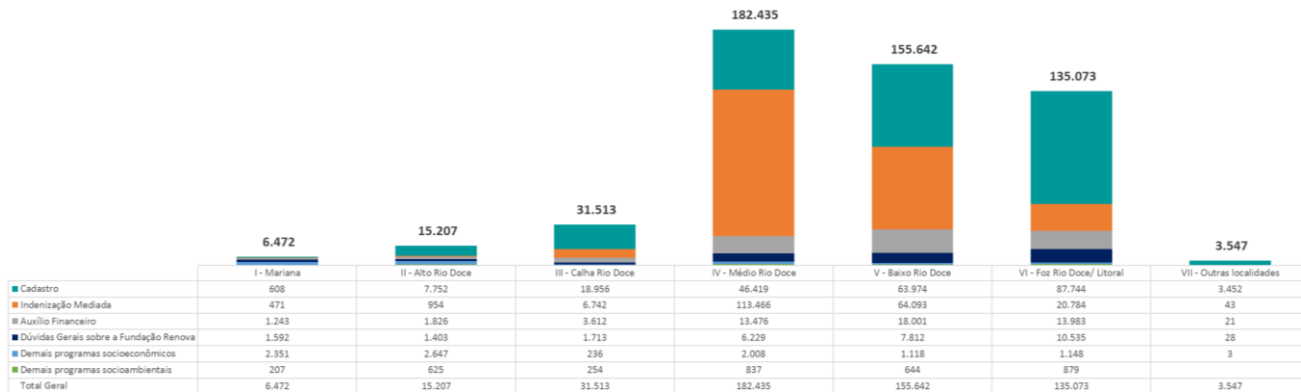


GRÁFICO 13: Total de manifestações, por Território. Fonte: Fundação Renova (2018)

To total das manifestações registadas pelos canais de relacionamento, 47% referem-se a questões do Cadastro Integrado; 42% ao Programa de Indenização Mediada e 11% a Auxílio Financeiro.

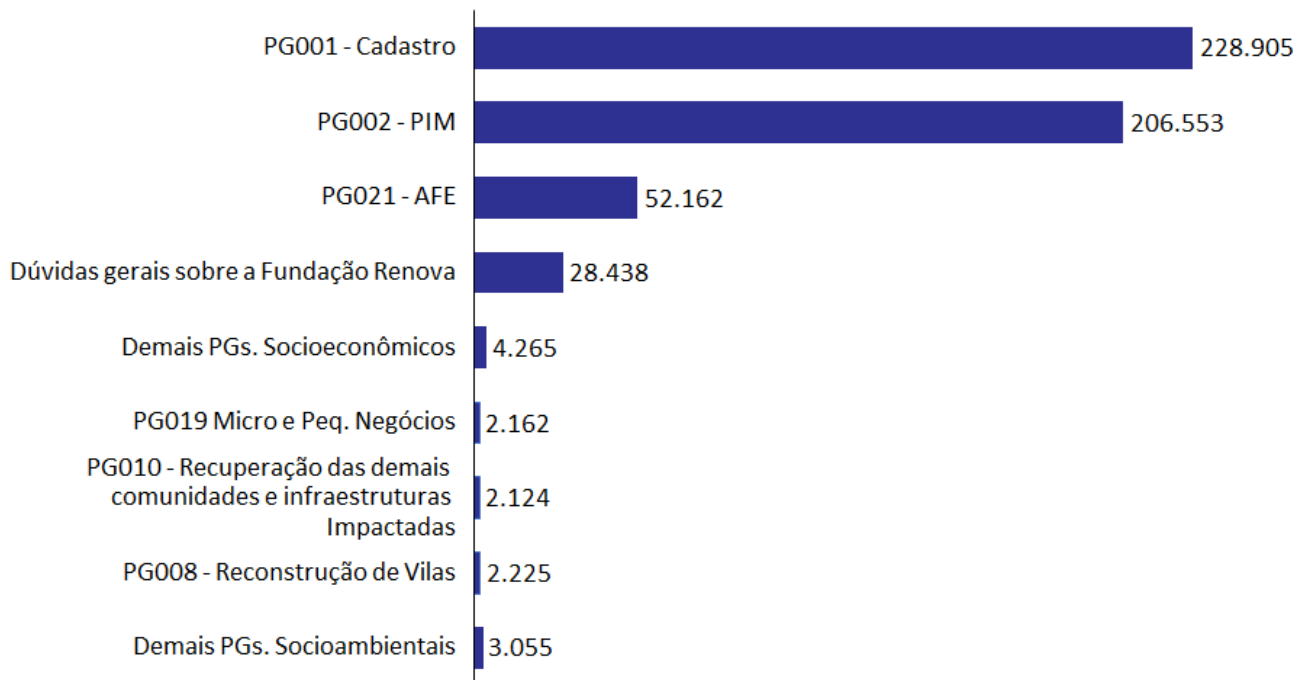


GRÁFICO 14: Manifestações em tratamento por programa. Fonte: Fundação Renova (2018)

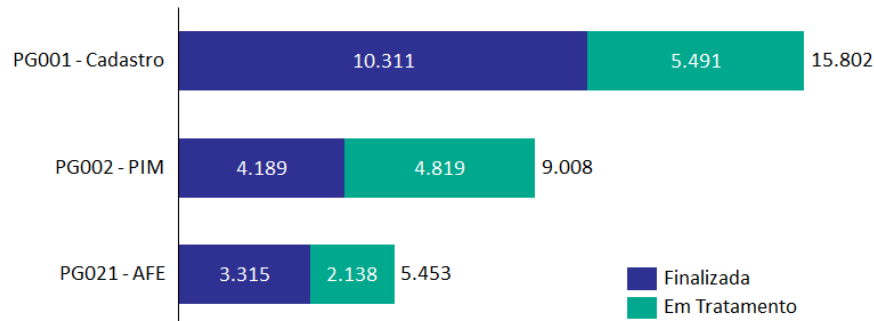


GRÁFICO 15: Total de manifestações de Cadastro, Indenização e Auxílio, no trimestre, por status. Fonte: Fundação Renova (2018)

As principais questões hoje, em tratamento, relacionam-se a solicitações de Cadastro, pedidos de alteração do Cadastro (inserção de novos danos e desmembramentos), questionamentos sobre pagamento de indenização (data de início e continuidade das reuniões de mediação) e solicitações de Auxílio Financeiro.

De janeiro a dezembro de 2018, acumulava-se 2.982 registros de ofícios e comunicados formais recebidos e encaminhados ao Poder Público e Sociedade Civil Organizada. Desses, 689 (19%) encontram-se em tratativa. A maior parte dos registros refere-se a informações, sejam de solicitações, seja de envio para registro e conhecimento.

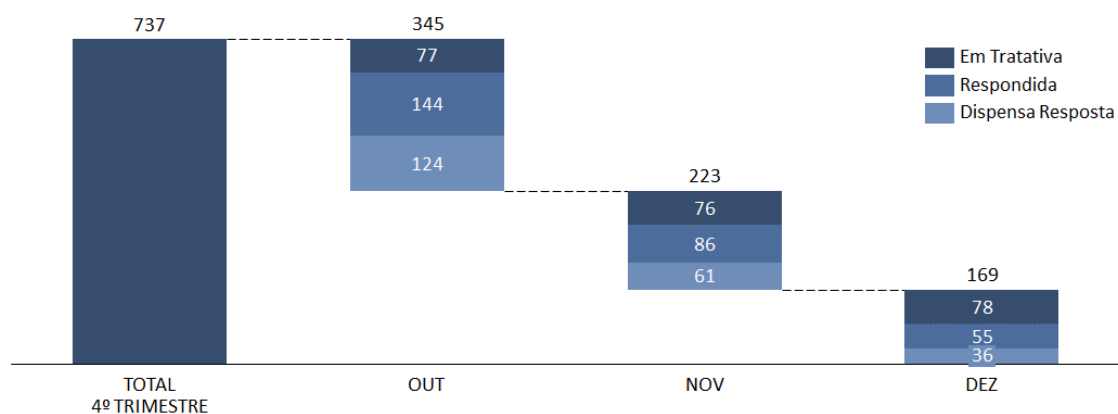


GRÁFICO 16: Total de ofícios e comunicados formais registrados no trimestre - recebidos e encaminhados. Fonte: Fundação Renova (2018)

Considerações Finais

Os Canais de Relacionamento continuam se consolidando como importantes instrumentos de aproximação da Fundação Renova com atingidos e demais partes interessadas. Ainda assim, há muitos desafios pela frente, como a constante melhoria na qualidade das respostas, a redução do prazo de devolutivas e a humanização dos atendimentos. Para isso, estão em curso as seguintes ações:

- Avanço na análise de casos críticos, recorrentes e de alta vulnerabilidade social, com envolvimento de Programas e demais áreas pertinentes a cada caso.
- Análise e tratativa de consistência das manifestações finalizadas e em tratamento no ato do atendimento, durante os anos de 2017 e 2018.
- Tratativa da totalidade de passivos de manifestações ligadas aos Programas Socioambientais.
- Análise qualitativa de passivos de manifestações ligadas a Programas Socioeconômicos (com exceção daquelas ligadas a Cadastro, Indenização e Auxílio Financeiro, que estão sendo tratadas em outra frente) e proposição de Plano de Ação para tratativa.

Anexos

Fotos



CIA Móvel em Itueta (ES) – 03Out2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



CIA Móvel em Alto Guandu, Baixo Guandu (ES) – 24Out2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



CIA Móvel em Maria Ortiz, Colatina (ES), – 30Out2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



CIA Móvel em São José do Goiabal (MG) – 02Out2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



CIA Móvel em São José do Goiabal (MG) – 20Nov2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

Ouvidoria

Introdução

A Ouvidoria está prevista no âmbito do Programa de Diálogo, Participação e Controle Social do Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC) e, na estrutura de governança da Fundação Renova, está diretamente vinculada ao Conselho Curador, de maneira a assegurar o exercício independente e autônomo de suas atividades. A Ouvidoria tem como objetivo disponibilizar o acesso a um mecanismo para denúncias e reclamações às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão/MG

A Ouvidoria visa assegurar que as manifestações serão devidamente registradas, apuradas e respondidas; prezando pela eficiência, transparência e respeito à privacidade no processo de apuração das denúncias e reclamações relativas aos processos de reparação e remediação da Fundação Renova. 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.

Metodologia

A Ouvidoria segue diretrizes internacionais de respeito aos direitos humanos¹, princípios constitucionais e normativas nacionais²; assim como observa as cláusulas do TTAC, o Código de Conduta, as deliberações e as notas técnicas³ das instâncias de governança da Fundação Renova. Cabe destacar que a Ouvidoria também adota como diretrizes os

¹ *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);*

² *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).*

³ *CIF/Deliberação nº 105, de 14 de setembro de 2017; Nota Técnica nº. 03/2017/CTCPDCS/ CIF e Nota Técnica nº 02/2018/CTCPDCS/CIF Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social.*

critérios de eficácia dos mecanismos de reclamação, internacionalmente reconhecidos⁴ e busca atuar 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.

Destacam-se como 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 dados, estatísticas e indicadores; g) Elaboração e publicação de reportes e relatórios periódicos h) Prover informação e análises críticas às equipes de gestão e líderes programas socioeconômicos e socioambientais que visem melhorias no desempenho dos mecanismos de diálogo e forneça subsídios para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas.

A Ouvidoria da Fundação Renova iniciou suas atividades noventa dias após a assinatura do Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC) e atua com o enfoque no atendimento às denúncias das comunidades impactadas pelo rompimento da barragem de Fundação, Mariana/MG. As manifestações classificadas como solicitações, reclamações, sugestões ou elogios são atendidas pelos demais canais de relacionamento da Fundação Renova.

⁴ *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).*

A Ouvidoria, portanto, tem como competência principal a apuração de denúncias anônimas ou identificadas⁵, como relatos de práticas abusivas, irregularidades na elegibilidade ao auxílio financeiro e processo de indenização, má intenção/atos ilícitos, descumprimento de obrigações e impactos adversos aos direitos humanos. A Ouvidoria também apura reclamações⁶ somente nos casos de: a) reclamações em relação a qualidade de atendimento e b) reclamações em relação aos prazos e processos, quando verificada situação de vulnerabilidade social e/ou recorrência e negligência no atendimento.

A apuração inicial e qualificação da criticidade das denúncias e reclamações é realizada levando em consideração critérios como os indícios apresentados, a reincidência da manifestação e situações de vulnerabilidade. Quando pertinente, a Ouvidoria solicita esclarecimentos às demais 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 pelo programa é realizada em acordo com a Ouvidoria.

A Ouvidoria preza pela transparência e acessibilidade com o manifestante. O manifestante pode entrar em contato via e-mail (ouvidoria@fundacaorenova.org), website e telefone (0800 721 0717). A Ouvidoria realiza o registro da manifestação e informa um número de protocolo para acompanhamento da apuração e inclusão de informações adicionais.

Resultados

As principais atividades e os resultados da Ouvidoria no quarto trimestre de 2018 estão destacados abaixo:

- Revisão de escopo e contrato com fornecedor para implementar melhorias nos processos de atendimento da Ouvidoria;

⁵ *Denúncia: toda manifestação cujo objetivo é levar a conhecimento da Fundação Renova um determinado fato ilegal ou ilícito com expectativa de alguma possível punição*

⁶ *Reclamação: 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.*

- Melhorias nos processos de apuração das denúncias e nas recomendações junto aos programas, gerentes dos territórios e canais de relacionamento.
- Continuidade da apuração das denúncias de concessão indevida de auxílio financeiro e possíveis irregularidades nos processos de indenização; revisão dos casos junto aos programas e apoio jurídico no encaminhamento.
- Reanálise de todas as denúncias finalizadas como não-conclusivas.
- Apoio no processo de elaboração do edital para contratação do Ouvidor-Geral – TAC Governança.

No 4º trimestre de 2018, a Ouvidoria registrou 1.640 novas manifestações relacionadas às comunidades impactadas. Houve um aumento significativo do número de manifestações abertas no 4º trimestre, com uma média de 546 novas manifestações/mês, superior à média de 481 manifestações/mês (3º trimestre 2018). Cabe destacar que 2018 detêm 72% do total das manifestações já recebidas na Ouvidoria. O aumento do número das manifestações recebidas na Ouvidoria pode ser relacionado ao desenvolvimento dos programas nos territórios, às atividades de divulgação da Ouvidoria e ao acolhimento das reclamações recebidas pelos canais de atendimento em relação aos prazos e processos, nos casos de situação de vulnerabilidade social e/ou possível negligência no atendimento.

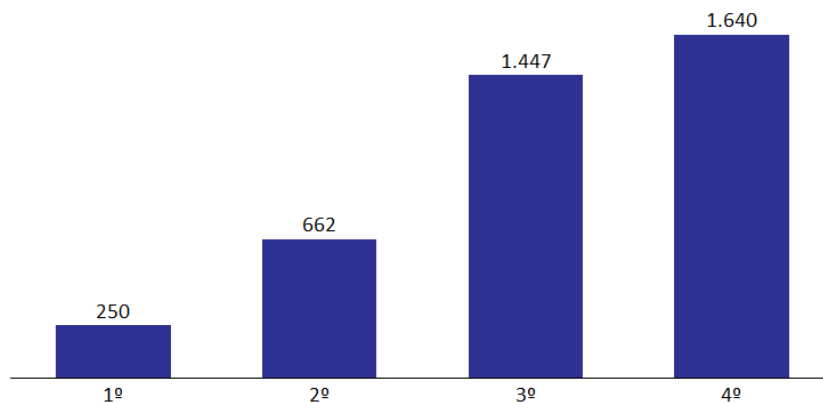


GRÁFICO 17: Número de manifestações registradas por trimestre. Fonte: Fundação Renova (2018)

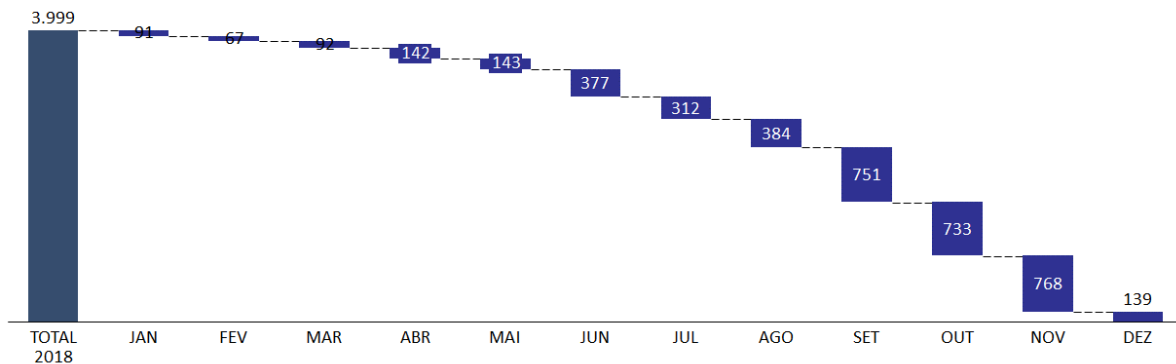


GRÁFICO 18: Número de manifestações registradas no ano. Fonte: Fundação Renova (2018)

No 4º trimestre de 2018, 13% das manifestações foram registradas de forma anônima. O aumento do número de manifestações identificadas pode ser atribuído ao maior número de reclamações relacionadas a prazo e processos, que demandam a identificação do manifestante para apuração e tratativa. De toda forma, destaca-se a importância da possibilidade do anonimato e reserva de identidade como premissas para a atuação da Ouvidoria.

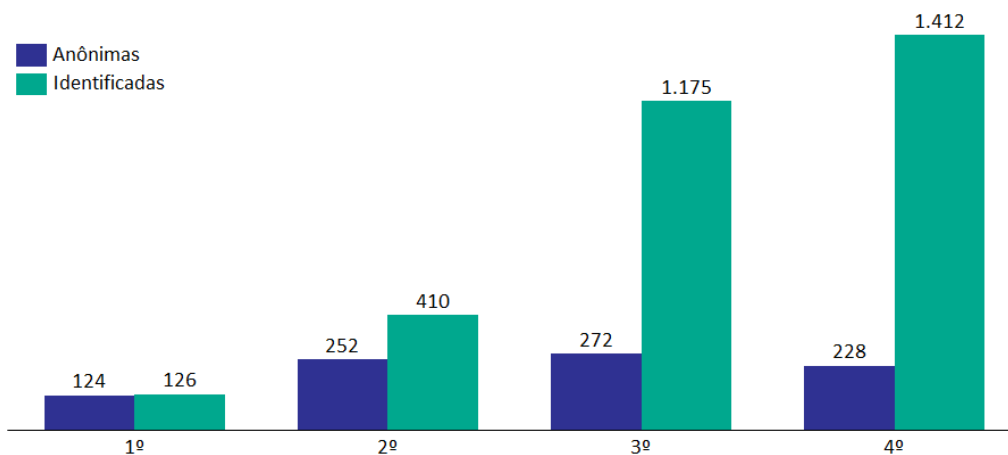


GRÁFICO 19: Manifestações Identificadas x Anônimas por trimestre. Fonte: Fundação Renova (2018)

No 4º trimestre de 2018, os cinco principais temas que detêm 97% das manifestações abertas no período são reclamações em relação aos prazos e processos de atendimento, reclamações em relação a qualidade do atendimento, denúncias de concessão indevida de auxílio financeiro, má intenção/ato ilícito e de irregularidades nos processos de

indenização.

Destaca-se que 89% (1470) das manifestações abertas no trimestre são referentes a reclamações em relação aos processos e prazos da Fundação Renova, incluindo casos de situação de vulnerabilidade social e/ou possível negligência no atendimento encaminhados pelos canais de relacionamento. Em grande parte, são reclamações relacionadas aos programas de cadastro, auxílio financeiro e indenização. Nesses casos, a Ouvidoria está trabalhando em conjunto com as áreas dos programas socioeconômicos na apuração, tratativa e resposta às reclamações de forma resolutiva.

Cabe notar que o número de reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento aumentaram consideravelmente em relação ao 3º trimestre, bem como nota-se que houve uma pequena redução no número das manifestações relacionadas às denúncias de concessão indevida de auxílio financeiro (41) em relação ao 3º trimestre de 2018 (115).

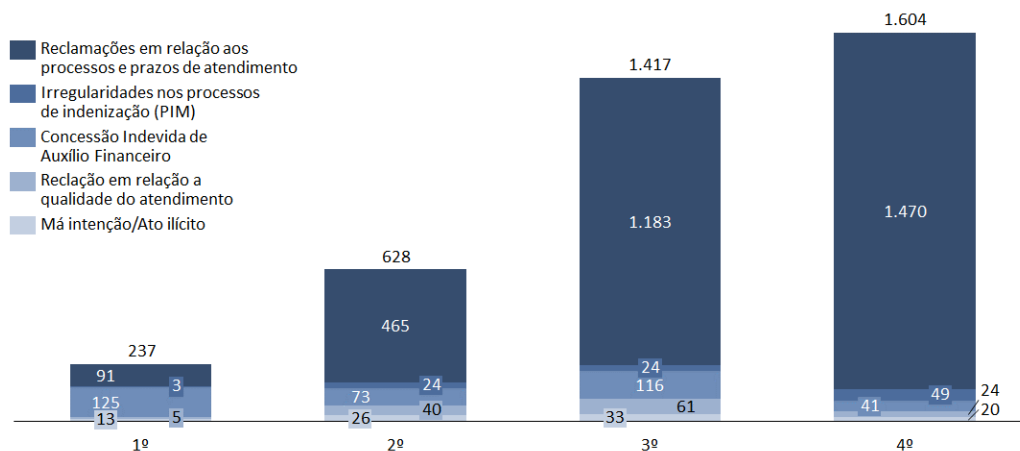


GRÁFICO 20: Comparativo dos cinco principais temas por trimestre. Fonte: Fundação Renova (2018)

Destaca-se também que das novas manifestações registradas no 4º trimestre com localidades identificadas, o Território 5⁷ possui o maior número de registros, seguido do

⁷ Território 1: Mariana. Território 2: Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado. Território 3: Sem-Peixe; Rio Casca; São Domingos do Prata; Dionísio; São José do Goiabal; Marliéria; São Pedro dos Ferros;

Território 6. Cumpre destacar que, no 4º trimestre, os municípios com maior número de manifestações foram, no Território 5: Baixo Guandu (207) e Aimorés (148), Território 6: Linhares (284) e Aracruz (111).

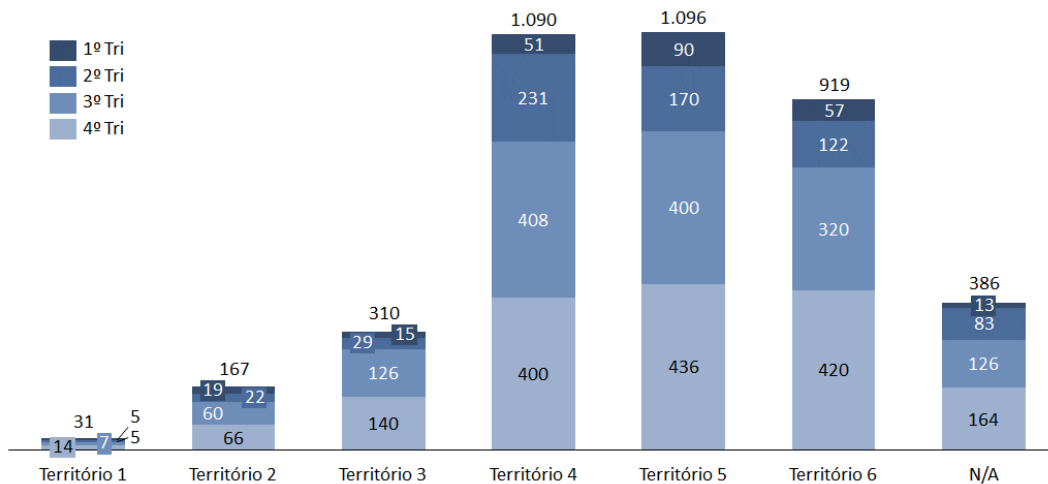


GRÁFICO 21: Detalhamento do quantitativo de manifestações por trimestre e território. Fonte: Fundação Renova (2018)

Em relação a criticidade das manifestações recebidas, que levam em consideração critérios como os indícios apresentados, reincidência e situações de vulnerabilidade, no 4º trimestre 4,72% (67) manifestações registradas foram classificadas como de alta criticidade, seguindo a tendência do 3º trimestre, 4,91% (59) manifestações foram consideradas críticas.

Raul Soares; Córrego Novo; Pingo D'Água; Bom Jesus do Galho; Caratinga; Timóteo; Ipatinga; Santana do Paraíso; Ipaba; Bugre; Iapu; Sobrália; Fernandes Tourinho. Território 4: Belo Oriente; Naque; Periquito; Alpercata; Governador Valadares; Galileia; Tumiritinga; Conselheiro Pena. Território 5: Resplendor; Itueta; Aimorés; Baixo Guandu; Marilândia; Colatina. Território 6: Linhares; Aracruz; Serra; São Mateus, Conceição da Barra, Fundão.

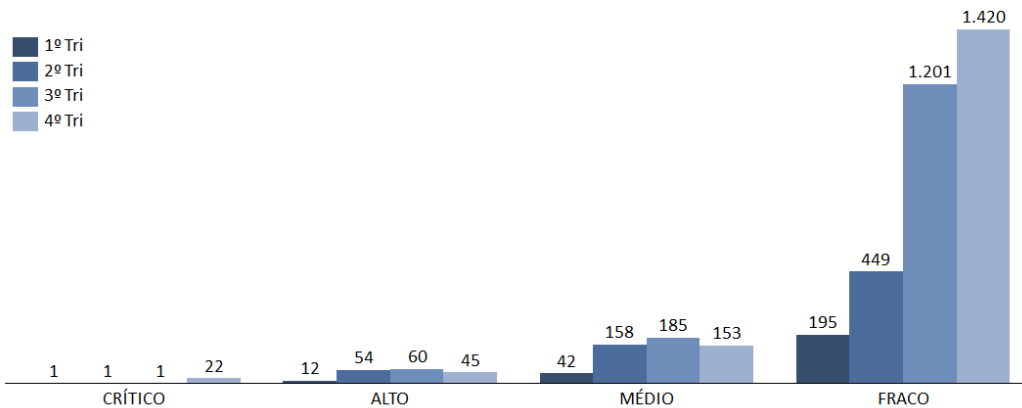


GRÁFICO 22: Detalhamento das ocorrências por criticidade e trimestre. Fonte: Fundação Renova (2018)

No total acumulado foram finalizadas em 2018, 2048 manifestações, correspondente a 51% das reclamações e denúncias recebidas no mesmo período. No 4º trimestre, 627 manifestações tiveram a apuração concluída (560 procedentes e 67 não procedentes), sendo que 16% das manifestações não foram qualificadas para apuração (dados insuficientes ou fora do escopo) e as manifestações em que não foi possível chegar a uma conclusão ou requerem análise externa, totalizam 0,53%. Cumpre destacar que das manifestações finalizadas como procedentes, 93% (521) são relacionadas a reclamações em relação a prazos e processos.

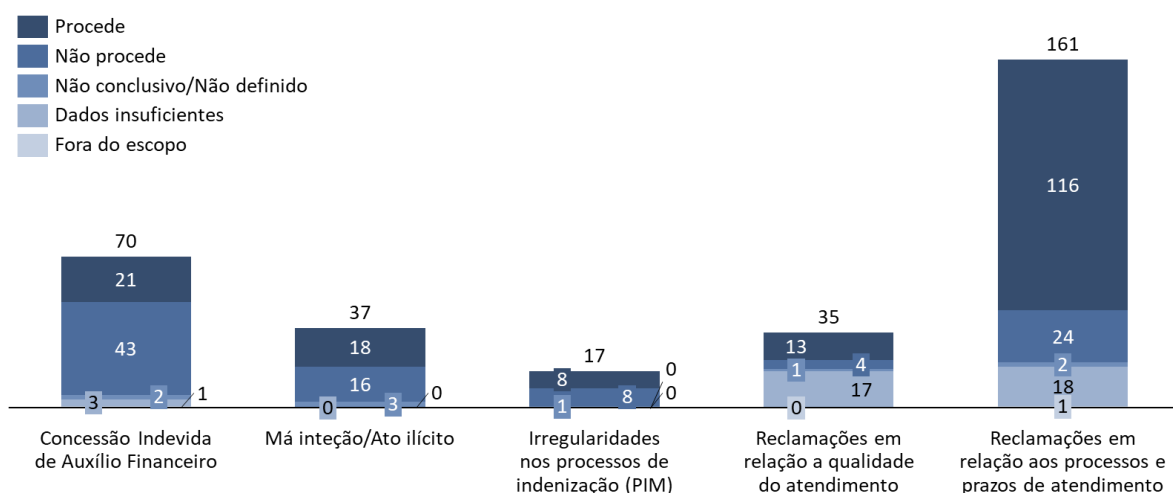


GRÁFICO 23: Detalhamento dos temas por tipo de finalização relativos ao quarto trimestre de 2018. Fonte: Fundação Renova (2018)

Ao final do quarto trimestre de 2018, 2322 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração em andamento junto às áreas técnicas, sendo que 88% são reclamações em relação aos processos e prazo de atendimento.

Considerações Finais

A Ouvidoria tem como desafio atual apurar as manifestações de forma mais célere e efetiva, bem como analisar e responder adequadamente o passivo de manifestações acumuladas. Atualmente seu grande foco está direcionado ao aperfeiçoamento dos seus processos, aprimorar a capacidade de tratamento das manifestações e implementar melhorias no fluxo de informações do canal disponível.

Os procedimentos da Ouvidoria estão constantemente em revisão para atender os critérios internacionalmente reconhecidos para avaliação da eficácia dos mecanismos de reclamação e denúncia, visando assegurar: legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, transparência, respeito aos direitos humanos, processos de melhoria contínua e a participação e diálogo com as partes interessadas.

Glossário

I. **EVENTO**: o rompimento da barragem de Fundão, pertencente à SAMARCO, localizada no complexo minerário de Germano, em Mariana (MG), ocorrido em 5 de novembro de 2015.

II. **IMPACTADOS**: as pessoas físicas ou jurídicas, e respectivas comunidades, que tenham sido diretamente afetadas pelo **EVENTO** nos termos das alíneas abaixo e do TTAC:

- a) perda de cônjuge, companheiro, familiares até o segundo grau, por óbito ou por desaparecimento;
- b) perda, por óbito ou por desaparecimento, de familiares com graus de parentesco diversos ou de pessoas com as quais coabitavam e/ou mantinham relação de dependência econômica;
- c) perda comprovada pelo proprietário de bens móveis ou imóveis ou perda da posse de bem imóvel;
- d) perda da capacidade produtiva ou da viabilidade de uso de bem imóvel ou de parcela dele;
- e) perda comprovada de áreas de exercício da atividade pesqueira e dos recursos pesqueiros e extrativos, inviabilizando a atividade extrativa ou produtiva;
- f) perda de fontes de renda, de trabalho ou de autossustentabilidade das quais dependam economicamente, em virtude da ruptura do vínculo com áreas atingidas;
- g) prejuízos comprovados às atividades produtivas locais, com inviabilização de estabelecimento ou das atividades econômicas;

h) inviabilização do acesso ou de atividade de manejo dos recursos naturais e pesqueiros, incluindo as terras de domínio público e uso coletivo, afetando a renda e a subsistência e o modo de vida de populações;

i) danos à saúde física ou mental; e

j) destruição ou interferência em modos de vida comunitários ou nas condições de reprodução dos processos socioculturais e cosmológicos de populações ribeirinhas, estuarinas, tradicionais e povos indígenas.

III. **INDIRETAMENTE IMPACTADOS:** as pessoas físicas e jurídicas, presentes ou futuras, que não se enquadrem nos incisos anteriores, que residam ou venham a residir na **ÁREA DE ABRANGÊNCIA** e que sofram limitação no exercício dos seus direitos fundamentais em decorrência das consequências ambientais ou econômicas, diretas ou indiretas, presentes ou futuras, do **EVENTO**, que serão contemplados com acesso à informação e a participação nas discussões comunitárias, bem como poderão ter acesso aos equipamentos públicos resultantes dos **PROGRAMAS**.

IV. **ÁREA AMBIENTAL 1:** as áreas abrangidas pela deposição de rejeitos nas calhas e margens dos rios Gualaxo do Norte, Carmo e Doce, considerando os respectivos trechos de seus formadores e afluentes, bem como as regiões estuarinas, costeiras e marinha na porção impactada pelo **EVENTO**.

V. **ÁREA AMBIENTAL 2:** os municípios banhados pelo Rio Doce e pelos trechos impactados dos rios Gualaxo do Norte e Carmo, a saber: Mariana, Barra Longa, Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado, Sem-Peixe, Rio Casca, São Pedro dos Ferros, São Domingos do Prata, São José do Goiabal, Raul Soares, Dionísio, Córrego Novo, Pingo d'Água, Marliéria, Bom Jesus do Galho, Timóteo, Caratinga, Ipatinga, Santana do Paraíso, Ipaba, Belo Oriente, Bugre, Iapu, Naque, Periquito, Sobrália, Fernandes Tourinho, Alpercata, Governador Valadares, Tumiritinga, Galileia, Conselheiro Pena, Resplendor, Itueta, Aimorés, Baixo Guandu, Colatina, Marilândia e Linhares.

VI. **ÁREA DE ABRANGÊNCIA SOCIOECÔNÔMICA:** localidades e comunidades adjacentes à calha dos rios Doce, Carmo e Gualaxo do Norte e Córrego Santarém e a áreas estuarinas, costeira e marinha impactadas.

VII. **MUNICÍPIOS DO ESTADO DE MINAS GERAIS NA ÁREA DE ABRANGÊNCIA SOCIOECÔNÔMICA:** Mariana, Barra Longa, Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado, Rio Casca, Sem-Peixe, São Pedro dos Ferros, São Domingos do Prata, São José do Goiabal, Raul Soares, Dionísio, Córrego Novo, Pingo-D'Água, Marliéria, Bom Jesus do Galho, Timóteo, Caratinga, Ipatinga, Santana do Paraíso, Ipaba, Belo Oriente, Bugre, Iapu, Naque, Periquito, Sobrália, Fernandes Tourinho, Alpercata, Governador Valadares, Tumiritinga, Galiléia, Conselheiro Pena, Resplendor, Itueta e Aimorés.

VIII. **MUNICÍPIOS E LOCALIDADES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO NA ÁREA DE ABRANGÊNCIA SOCIOECÔNÔMICA:** Baixo Guandu, Colatina, Barra do Riacho em Aracruz, Marilândia e Linhares, além das áreas estuarinas, costeira e marinha impactadas.

IX. **PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS:** conjunto de medidas e de ações a serem executadas de acordo com um plano tecnicamente fundamentado, necessárias à reparação, mitigação, compensação e indenização pelos danos socioeconômicos decorrentes do EVENTO, fiscalizadas e supervisionadas pelo PODER PÚBLICO, nos termos do TTAC.

X. **PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS:** conjunto de medidas e de ações a serem executadas de acordo com um plano tecnicamente fundamentado, necessárias à reparação e compensação pelos danos socioambientais decorrentes do EVENTO, fiscalizadas e supervisionadas pelo PODER PÚBLICO, nos termos do TTAC.

XI. **PROGRAMAS:** são os PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS e os PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS quando referidos em conjunto.

XII. **PROJETOS SOCIOAMBIENTAIS:** são as ações e medidas aprovadas pela FUNDAÇÃO, nos termos do TTAC, para a implementação de determinados PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS.

XIII. PROJETOS SOCIOECONÔMICOS: são as ações e medidas aprovadas pela FUNDAÇÃO, nos termos do TTAC, para a implementação de determinados PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS.

XIV. PROJETOS: são os PROJETOS SOCIOAMBIENTAIS e os PROJETOS SOCIOECONÔMICOS quando referidos em conjunto.

XV. PODER PÚBLICO: órgãos e entidades públicos integrantes ou vinculados aos COMPROMITENTES e que, em razão de suas atribuições institucionais, tenham competência legal para regulamentar e/ou fiscalizar ações relacionadas a um determinado PROGRAMA.

XVI. ÓRGÃOS AMBIENTAIS: Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama); Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio); Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Seama-ES); Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do Espírito Santo (Idaf); Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (Semad-MG); Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Espírito Santo (Iema-ES); Instituto Estadual de Florestas (IEF-MG); Fundação Estadual de Meio Ambiente (Feam-MG).

XVII. ÓRGÃOS DE GESTÃO DE RECURSOS HÍDRICOS: Agência Nacional de Águas (ANA); Agência de Gestão de Recursos Hídricos do Espírito Santo (AGERH-ES); e Instituto de Gestão das Águas de Minas (Igam-MG).

XVIII. PROGRAMAS REPARATÓRIOS: compreendem medidas e ações de cunho reparatório que têm por objetivo mitigar, remediar e/ou reparar impactos socioambientais e socioeconômicos advindos do EVENTO.

XIX. PROGRAMAS COMPENSATÓRIOS: compreendem medidas e ações que visam a compensar impactos não mitigáveis ou não reparáveis advindos do EVENTO, por meio da melhoria das condições socioambientais e socioeconômicas das áreas impactadas, cuja reparação não seja possível ou viável, nos termos dos PROGRAMAS.

XX. FUNDAÇÃO: fundação de direito privado, sem fins lucrativos, atendidos os requisitos da lei, a ser instituída pela SAMARCO e pelas ACIONISTAS com o objetivo de

elaborar e executar todas as medidas previstas pelos PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS e PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS.

XXI. EXPERT: pessoa física ou jurídica, ou grupo de pessoas físicas ou jurídicas, legalmente habilitadas e contratadas pela FUNDAÇÃO para gestão, avaliação, elaboração e/ou implantação dos PROGRAMAS e/ou PROJETOS, total ou parcialmente.

XXII. SITUAÇÃO ANTERIOR: situação socioambiental e socioeconômica imediatamente anterior a 05/11/2015.