



FUNDAÇÃO
renova

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

1º trimestre 2019

Sumário

| | |
|---|-----------|
| APRESENTAÇÃO | 4 |
| SUMÁRIO EXECUTIVO | 5 |
| PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL (PG006) | 7 |
| DIÁLOGO SOCIAL..... | 10 |
| INTRODUÇÃO | 10 |
| METODOLOGIA | 10 |
| RESULTADOS..... | 16 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 21 |
| ANEXOS | 22 |
| COMUNICAÇÃO | 25 |
| INTRODUÇÃO | 25 |
| METODOLOGIA | 25 |
| RESULTADOS..... | 26 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 35 |
| ANEXOS | 35 |
| CANAIS DE RELACIONAMENTO | 38 |
| INTRODUÇÃO | 38 |
| METODOLOGIA | 38 |
| RESULTADOS..... | 45 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 49 |
| OUVIDORIA | 50 |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| INTRODUÇÃO | 50 |
| METODOLOGIA | 50 |
| RESULTADOS | 53 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 57 |
| GLOSSÁRIO | 58 |

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 janeiro a março de 2019. 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 janeiro a março de 2019, foram realizadas 199 reuniões, com um total de 4.386 participações. Desde o rompimento da barragem, em novembro de 2015, ocorreram 3.527 fóruns de diálogo, que reuniram 96.981 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.

Logo nos primeiros dias de 2019, a Comunicação atuou de forma integrada no contexto da liminar do Lucro Cessante, que aumentou significativamente as demandas por informações precisas e claras. Dias depois, o rompimento da barragem da mina Córrego do Feijão, em Brumadinho, intensificou ainda mais o clima nos territórios, exigindo respostas rápidas aos questionamentos sobre o status da reparação da bacia do rio Doce. Como resposta ao desafio, a área atuou de forma integrada. Mensagens foram compartilhadas com os colaboradores, ao longo do território, sociedade em geral, imprensa e demais formadores de opinião, em tom de informação e posicionamento sobre o escopo de atuação da Fundação Renova.

No trimestre, teve destaque também a implementação das ações de comunicação do Projeto Piloto Pescador de Fato, a atuação na região da Lagoa Juparanã, em Linhares – em suporte ao simulado com moradores da avenida Beira Rio e no contexto da remoção

das famílias como medida de precaução. Com o propósito de reforçar as mensagens sobre os principais resultados da reparação até 2018, a Comunicação concluiu a atualização do caderno “No Caminho da Reparação” e o vídeo institucional, produto multimídia em tom de prestação contas do trabalho da Fundação Renova. Em março foi iniciada a produção do boletim NO CAMINHO, como parte dessa estratégia, com atualizações sobre os 42 programas e projetos em andamento, de Mariana à foz do rio Doce.

Ao final do mês de março de 2019 somou-se 538.623 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, 83% das manifestações foram registradas pela Central 0800 e 15% 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 janeiro tivemos 50 manifestações, já em fevereiro esse número passou para 47, se mantendo em março.

Com o objetivo de centralizar o recebimento e resposta a solicitações de Poder Público e da Sociedade Civil Organizada encaminhadas por meio de ofícios ou meios formais, o Núcleo de Informações Institucionais (NII) recebeu 882 novos registros.

Os CIAs móveis conseguiram atender no trimestre, 87 pessoas em dois eventos realizados nas localidades de Periquito e Santo Antônio do Rio Doce, ambas em Minas Gerais. Esta iniciativa de levar os escritórios ao encontro das comunidades tem aumentando os atendimentos e o acesso às informações para os atingidos. A ouvidoria, canal que recebe, registra e investiga denúncias e reclamações, continua em um constante 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 trimestre 712 manifestações, possuindo uma média de 237 novos registros por mês.

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. Além disso, vai ao encontro aos termos previstos no TAC Governança, por expressarem o desejo de se adotar modelos que sejam acessíveis e próximos à população atingida, baseados na realidade e nas necessidades locais, garantindo que as comissões de atingidos e grupos sociais impactados em cada território estejam no centro dos processos decisórios e com elevada capacidade de controle social sobre o trabalho de reparação e compensação.

Desafios e respostas do atual período

Neste trimestre, foi dada continuidade ao processo de reestruturação organizacional da Fundação Renova, baseado no modelo do Plano Territorial Integrado (PTI), que tem como propósito orientar a atuação da instituição, direcionando e priorizando a execução das ações de reparação e compensação nos territórios. A consolidação do PTI contempla o estabelecimento de um processo continuado de compreensão, organização e planejamento da atuação da Renova, envolvendo as equipes de Participação e Diálogo Social, áreas programáticas, Relações Institucionais, Comunicação, Canais de Relacionamento, bem como áreas de suporte, incluindo Gestão de Pessoas, PMO e Governança.

A estruturação do modelo de gestão do PTI tem se dado a partir da realização de um conjunto de encontros integrativos, envolvendo diferentes áreas da Fundação Renova,

que buscam promover uma maior articulação entre as equipes territoriais e as áreas programáticas. As reuniões têm sido realizadas nos próprios territórios, envolvendo a discussão aprofundada acerca das realidades locais, as necessidades e demandas da população atingida, bem como os direcionamentos para a reparação integral dos impactos.

Para garantir a efetiva implementação do PTI, tem sido também construída uma nova dinâmica de integração e gerenciamento das ações entre os programas e as equipes de território, a partir da estruturação de interfaces entre as áreas. A articulação por meio de rituais de gestão e momentos de avaliação e gestão de demandas permite aos programas adequarem suas ações e planejamentos às realidades específicas dos territórios.

Paralelamente, a promoção da Participação e do Controle Social constitui um desafio permanente à atuação 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. Esse desafio coaduna-se com os preceitos contidos no TAC Governança, que institui as comissões locais e assessorias técnicas em todos os territórios e fortalece os espaços locais de governança vinculados ao processo de reparação e compensação dos impactos causados pelo rompimento da barragem de Fundão.

Entre os meses de janeiro e março de 2019, foram realizadas 199 reuniões, com um total de 4.386 participações nos seis territórios. A maior parte das reuniões ocorreu no território da Foz/Litoral ES (24,1%), seguidos do território de Alto Rio Doce, com 20,6%, e Mariana, com 16,6%. A média geral de público registrada foi de 22 presenças por reunião. Considerando o período desde o rompimento da barragem da Fundão, em novembro de 2015, até os dias atuais, ocorreram 3.527 fóruns de diálogo, que reuniram 96.981 pessoas, com uma média de 27 presenças por encontro.

Os dados estão demonstrados na tabela a seguir.

| TERRIT. | MUNICÍPIO | JANEIRO/19 | | FEVEREIRO/19 | | MARÇO/19 | | TOTAL (nov/15 a mar/19) | |
|----------------------|-------------------------|--------------|---------|--------------|---------|----------|---------|----------------------------|---------|
| | | Reun. | Partic. | Reun. | Partic. | Reun. | Partic. | Reun. | Partic. |
| MARIANA | Mariana | 10 | 367 | 10 | 237 | 13 | 604 | 860 | 25.601 |
| | Ouro Preto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 37 |
| ALTO RIO DOCE | Barra Longa | 10 | 155 | 5 | 122 | 5 | 161 | 460 | 13.384 |
| | Rio Doce | 5 | 62 | 3 | 44 | 0 | 0 | 100 | 3.231 |
| | Santa Cruz do Escalvado | 4 | 108 | 6 | 92 | 2 | 64 | 113 | 3.163 |
| | Acaiaca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 13 |
| | Ponte Nova | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 | 2 | 21 |
| | Sem Peixe | 0 | 0 | 3 | 9 | 0 | 0 | 9 | 54 |
| CALHA DO RIO DOCE | Rio Casca | 0 | 0 | 2 | 20 | 0 | 0 | 26 | 397 |
| | São Domingos do Prata | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 53 |
| | Dionísio | 1 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 9 | 29 |
| | São José do Goiabal | 1 | 56 | 4 | 17 | 2 | 102 | 58 | 1.832 |
| | 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 | 1 | 7 | 0 | 0 | 1 | 4 | 6 | 54 |
| | Bom Jesus do Galho | 1 | 10 | 1 | 0 | 0 | 0 | 30 | 1.481 |
| | Caratinga | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | 527 |
| | Timóteo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 15 |
| | Ipatinga | 0 | 0 | 1 | 9 | 0 | 0 | 22 | 292 |
| | Santana do Paraíso | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 38 | 26 | 1.191 |
| | Ipaba | 0 | 0 | 3 | 42 | 0 | 0 | 37 | 580 |
| | Bugre | 1 | 52 | 3 | 23 | 0 | 0 | 26 | 780 |
| | Iapu | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | Sobralia | 1 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 148 |
| | Fernandes Tourinho | 1 | 21 | 2 | 4 | 1 | 17 | 34 | 653 |
| | MÉDIO RIO DOCE | Belo Oriente | 5 | 50 | 1 | 262 | 0 | 0 | 32 |
| Naque | | 2 | 36 | 2 | 74 | 1 | 12 | 68 | 2.547 |
| Periquito | | 1 | 8 | 0 | 0 | 1 | 4 | 110 | 3.202 |
| Alpercata | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 138 |
| Governador Valadares | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 94 | 3.114 |
| Galiléia | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 69 | 985 |
| Tumiritinga | | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 52 | 118 | 3.192 |
| Conselheiro Pena | | 0 | 0 | 3 | 31 | 3 | 75 | 92 | 1.231 |

| TERRIT. | MUNICÍPIO | JANEIRO/19 | | FEVEREIRO/19 | | MARÇO/19 | | TOTAL (nov/15 a mar/19) | |
|-----------------------------|---------------------|------------|--------------|--------------|--------------|-----------|--------------|----------------------------|---------------|
| | | Reun. | Partic. | Reun. | Partic. | Reun. | Partic. | Reun. | Partic. |
| BAIXO RIO DOCE | Resplendor | 1 | 10 | 4 | 65 | 3 | 35 | 134 | 1.813 |
| | Itueta | 1 | 19 | 0 | 0 | 2 | 16 | 70 | 1.519 |
| | Aimorés | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 23 | 140 | 2.555 |
| | Baixo Guandu | 0 | 0 | 3 | 92 | 3 | 59 | 138 | 4.585 |
| | Colatina | 1 | 47 | 1 | 5 | 0 | 0 | 83 | 2.248 |
| | Marilândia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 342 |
| | Pancas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 145 |
| FOZ RIO DOCE/ LITORAL ES | Linhares | 13 | 215 | 11 | 327 | 7 | 191 | 303 | 8.669 |
| | Aracruz | 1 | 8 | 0 | 0 | 1 | 0 | 59 | 2.818 |
| | São Mateus | 1 | 20 | 1 | 7 | 3 | 42 | 50 | 2.146 |
| | Serra | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 69 |
| | Fundão | 1 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| | Conceição da Barra | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 80 |
| | Vitória | 3 | 22 | 2 | 23 | 0 | 0 | 25 | 907 |
| | Sooretama | 1 | 9 | 2 | 60 | 1 | 0 | 16 | 282 |
| OUTRAS LOCALIDADES | Outros MG | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 15 |
| | Outros ES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 75 |
| | Todos os municípios | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 12 |
| TOTAL | | 67 | 1.314 | 75 | 1.565 | 57 | 1.507 | 3.527 | 96.981 |

Tabela 1: Número de reuniões de diálogo e participantes por município e mês – janeiro a março de 2019.
Fonte: Fundação Renova (2019)

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 | Comissões de Atingidos, Assessorias Técnicas; Associação de Moradores; Associação de Produtores; Colônias de Pesca; Sindicatos; |

| PÚBLICOS | CATEGORIAS | TIPOS |
|----------------------|--|---|
| | Classe; Movimentos Sociais; Entidades Políticas; Setor Privado | 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 (2019)

O gráfico a seguir apresenta o número de reuniões nas quais foram tratados temas pertinentes a cada um dos programas da Fundação Renova, exibindo apenas aqueles mais recorrentes. Os programas de Ressarcimento e Indenização, Cadastro Integrado e Auxílio Financeiro Emergencial foram os temas de maior destaque nas ações de diálogo coletivo realizadas nesse período. Esses programas constituem o principal foco de dúvidas e demandas por parte da população atingida, sendo alvos prioritários das agendas de diálogo realizadas no período.

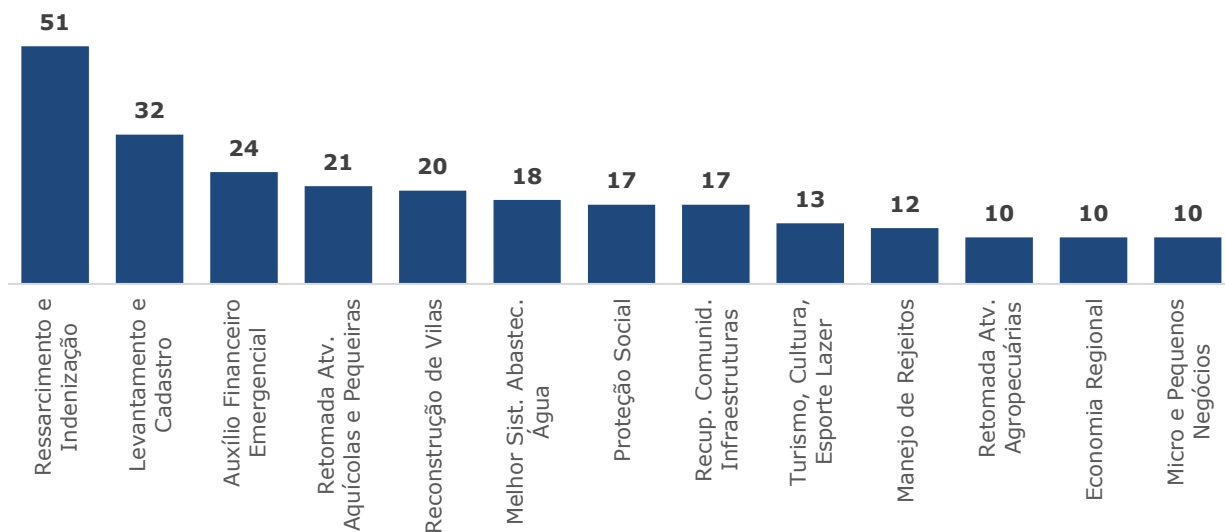


Gráfico 1: Número de reuniões realizadas e suas interações com os programas do TTAC. Fonte: Fundação Renova (2019)

Resultados

Ao longo de todo o período, 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:

Território Mariana – Mariana (MG)

- O reassentamento coletivo de Paracatu de Baixo teve avanços importantes. Durante o período, foram realizadas reuniões para apresentação e validação da metodologia das rodas de conversa temáticas, com vistas à discussão e detalhamento dos projetos de paisagismo, pavimentação, abastecimento de água e tratamento de esgoto da comunidade. Os encontros foram realizados durante o mês de fevereiro e os resultados das discussões foram apresentadas no dia 28/02, com metodologia e prazos previamente acordados em reuniões do Grupo de Trabalho. Em Assembleia no mês de março, foi realizada a devolutiva e votação dos projetos paisagísticos e de pavimentação junto à comunidade. Também foram realizadas ações para o mapeamento de bens culturais materiais e imateriais, com oficinas para mapeamento de rotinas e modos de vida dos comunitários e salvaguarda de bens culturais. A equipe de Diálogo Social também acompanhou as visitas à área anfitriã para verificação da presença de animais de grande porte; vistoria da área atingida de Paracatu de Baixo para verificação de pontos necessários de manutenção pela Fundação Renova; e visita às ETES Confins e Arrudas para esclarecimento de dúvidas sobre o modelo que será implementado no reassentamento coletivo. Destaque, ainda, para a validação dos procedimentos de desenho participativo das novas casas; e a realização vivências do projeto “VimVer”, voltadas à troca de experiências e construção de propostas para retomada de atividades produtivas.
- Em Bento Rodrigues, foi dada continuidade às visitas para desenho participativo das novas casas, acompanhamento das visitas aos lotes do terreno do reassentamento coletivo, bem como o início das visitas para coleta de assinaturas do termo de declaração de entendimento das modalidades de reparação de direito à moradia, termo de visita à obra do reassentamento coletivo e termo de aprovação do projeto arquitetônico da

moradia. Ainda no período, foi realizado encontro do Grupo de Trabalho da comunidade para apresentação da proposta de uso das ruínas da Capela São Bento.

- Ao longo do trimestre, foram realizadas reuniões do Grupo de Trabalho Interdisciplinar de Direito à Moradia, para discussões sobre novos núcleos, inconsistências encontradas pelas vistorias e atualização sobre os reassentamentos coletivos. Além disso, foi dado início às reuniões do GT Interdisciplinar de Direito à Moradia da Zona Rural, com a apresentação da proposta de conversão para casos de reassentamento familiar e discussão sobre demandas das comunidades (telefonia, iluminação pública, manutenção de acessos, etc.).
- Foi dada continuidade às Oficinas Participativas do Centro de Informações Técnicas de Mariana (CIT – “Casa Jardim”). Entre as atividades desenvolvidas no período, destaque para a avaliação do evento “Jardim em Serenata”; elaboração participativa do plano de comunicação do espaço; validação do planejamento do Pré-Carnaval Folia e Arte e posterior avaliação do evento; planejamento do “VimVer”; além de discussões sobre novas propostas de uso do espaço.
- Merece destaque também a realização de reuniões com a comunidade de Monsenhor Horta para tratativas sobre os impactos da reparação na localidade e contratação de mão de obra local, bem como a avaliação dos projetos da iniciativa “Sonhando o Rio Doce”; e realização da Oficina de Mapa de Percepção, para diagnóstico de referências culturais comunitárias em Camargos.

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

- Em Barra Longa, foram realizadas reuniões sobre o reassentamento coletivo de Gesteira, para discussão sobre as próximas etapas do processo; tratativas sobre a elegibilidade ao Auxílio Financeiro Emergencial e Indenização e reunião com a Secretária Municipal de Educação, para apresentação das intervenções realizadas na escola da comunidade.
- Em Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, foram realizadas reuniões com as comissões locais para devolutiva sobre as listas de autorreconhecimento de garimpeiros

e pescadores e, em Barra Longa, foi realizada reunião para esclarecimento sobre o estudo de tradicionalidade em curso no território.

- Em ambas as localidades, foi dada continuidade às atividades dos Núcleos Comunitários de Proteção e Defesa Civil (Nupdec), além de reuniões com os núcleos das comunidades de Gesteira (Barra Longa) e Merengo (Santa Cruz do Escalvado) para discussão sobre o tema de voluntariado. Destaque também para a reunião com o Poder Público e jovens do projeto “O Futuro do Rio Doce é você”, para tratativas sobre a implementação do projeto de desenvolvimento territorial em Barra Longa, além das reuniões de apresentação do projeto em Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado.
- Em Barra Longa, foram realizadas reuniões com a Câmara Municipal para apresentação das atividades desenvolvidas pela Fundação Renova na localidade; reunião com o Poder Público para avaliação do abastecimento de água em Barreto e Gesteira e outras obras de infraestrutura; e reunião com o CT Saúde e Assessoria Técnica para discussão do Plano de Saúde do município. Destaque ainda para reunião, em Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, para apresentação e discussão das ações dos programas Retomada das Atividades Aquícolas e Pesqueiras e Memória Histórica, Cultural e Artística; reunião com a Comissão de Atingidos de Santa Cruz do Escalvado para apresentação preliminar do Diagnóstico Sociocultural do território, e reunião com produtores rurais de Barra Longa, para apresentação da Análise de Oportunidades de Restauração Florestal e debate sobre a comercialização de produtos agroflorestais.

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, foi realizada reuniões em *São José do Goiabal e Pingo D’Água* para esclarecimentos sobre os critérios de indenização para a pesca de subsistência e a metodologia de construção da política indenizatória de “pescadores de fato”. Também foi realizada reunião com pescadores de *São José do Goiabal, Rio Casca, Ipatinga* e produtores rurais de *Ipaba* para esclarecimentos sobre o pagamento de indenizações por lucro cessante; reunião com a Comissão de Atingidos de Senhora da Penha (*Fernandes*

Tourinho) e pescadores de Ipaba do Paraíso (*Santana do Paraíso*), para apresentação da proposta da metodologia da política indenizatória para os "pescadores de fato".

- Em *Ipaba, Fernandes Tourinho, Bugre, São José do Goiabal e Dionísio*, foram realizadas reuniões com entidades locais para devolutiva sobre a Chamada de Projetos "Empreendedorismo Econômico para o Leste Mineiro". Destaque, ainda, para a realização da 2ª etapa do projeto Vivência Oásis, em Revés do Belém (*Bom Jesus do Galho*).

- Também foi realizada reunião em *Rochedo (Rio Casca)* sobre abastecimento de água; e reunião para apresentação das ações do Programa de Retomada das Atividades Agropecuárias em *Corrégo Novo*.

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

- Durante o período, foram realizadas reuniões com areeiros e carroceiros de *Conselheiro Pena* para esclarecimento de dúvidas e devolutiva sobre o desenvolvimento da política indenizatória da categoria e discussão sobre a retomada das atividades produtivas.

- Ao longo do trimestre, foi dada continuidade à realização de reuniões periódicas com a Comissão de Moradores de *Naque*. Foram dados esclarecimentos sobre o processo de reparação e compensação do território e tratativas sobre o pagamento de indenizações por lucro cessante para agentes públicos.

- Em *Belo Oriente e Governador Valadares*, foram realizadas reuniões sobre o edital "Empreendedorismo Econômico para o Leste Mineiro". Destaque também para reunião no bairro Nova Esperança (*Governador Valadares*) para discussão de estratégias de manutenção e melhorias na praça local, como parte do projeto "O Futuro do Rio Doce É Você".

- Também foram realizadas reuniões em *Pedra Corrida (Periquito)*, para esclarecimentos sobre o processo de reparação e compensação no território; reuniões em *Cachoeira Escura (Belo Oriente)* e no Assentamento Liberdade (*Periquito*), para esclarecimentos sobre o pagamento de indenizações por lucro cessante; e reunião com pescadores de *Conselheiro Pena* para esclarecimentos sobre a metodologia de construção da política indenizatória a "pescadores de fato".

- Destaque, ainda, para a realização de reunião no distrito de Cachoeira Escura (*Belo Oriente*), para discussão sobre os impactos sofridos pela deposição de rejeitos em cachoeira próxima à localidade; e reunião com jovens do município de *Tumiritinga*, para discussões de ações para recuperação de nascentes e qualidade da água.

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

- Foram realizadas reuniões com comunidades e representantes de entidades do território para construção coletiva de agendas sobre as ações de reparação e compensação na região. Além disso, foram apresentadas e discutidas as ações dos programas de Retomada das Atividades Aquícolas e Pesqueiras; Turismo, Cultura, Esporte e Lazer; e Manejo de Rejeitos.
- No mês de fevereiro, foi realizado o encontro com jovens de Maria Ortiz (*Colatina*) para planejamento das ações do projeto “O Futuro do Rio Doce É Você”. Já no mês de março, em *Resplendor*, foram apresentadas as ações da área de Economia e Inovação da Fundação Renova a moradores do município, e esclarecidas informações sobre a Chamada de Projetos “Empreendedorismo Econômico para o Leste Mineiro”.
- No mês de janeiro, a Equipe de Diálogo Social se reuniu com areeiros da região, para tratativas sobre o processo de indenização à categoria.

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

- Durante o trimestre, mereceram destaque as tratativas relacionadas às famílias residentes nas proximidades do rio Pequeno, em Sooretama e Linhares. Em janeiro, a Equipe de Diálogo Social se reuniu com o poder público local para alinhamento sobre o atendimento em Assistência Social às famílias residentes no entorno do barramento, e com produtores rurais impactados com o alagamento da área para alinhamento de tratativas. Em fevereiro e março, foram prestados esclarecimentos acerca do Plano de Contingência para a localidade e o processo indenizatório.
- Nos meses de janeiro e fevereiro, foram realizadas reuniões com as comunidades de Regência e Entre Rios (*Linhares*) para esclarecimentos sobre a qualidade da água disponibilizada e proposição de solução paliativa para o abastecimento local; reunião com

a Saae local para discussão do abastecimento de água da comunidade de Areal; e reuniões com a Prefeitura de Linhares para tratativas sobre o abastecimento da comunidade de Degredo.

- No mês de janeiro, em *Fundão, Linhares, Aracruz e São Mateus*, foram realizadas reuniões para apresentação, discussão e validação do diagnóstico de impacto em turismo nos municípios. Já no mês de março, foram realizadas reuniões com representantes de assentamentos do território e associações de Povoação (*Linhares*), para esclarecimentos sobre as ações de reparação e compensação na região.
- Destaque para a realização de reuniões com a Associação de Pescadores de Regência (*Linhares*) para devolutiva sobre o processo indenizatório dos “pescadores de fato”; reunião com moradores de Linhares para apresentação do monitoramento da qualidade do pescado; e reunião com camaroeiros de *Vitória* para tratativas sobre a política de indenização desse público e documentação comprobatória dos danos para proprietários de embarcações. Na comunidade de Degredo (*Linhares*), foi realizada a apresentação e validação do Plano Básico Ambiental Quilombola (PBAQ).

Considerações Finais

No período de janeiro a março de 2019, a atuação do Pilar de Participação e Controle Social esteve focada no aprimoramento dos processos de Participação e Controle Social pertinentes ao processo de reparação e compensação, fortalecendo os espaços de interlocução junto às partes interessadas. Para tanto, tem sido promovido esforço, especialmente por meio dos Planos Territoriais Integrados, de promoção da integração junto aos demais programas da Fundação Renova, entendido como elemento chave para a promoção da Participação e Controle Social nos processos de planejamento e execução das ações de reparação e compensação.

A partir dessas estratégias, durante o último trimestre, mereceram destaque as ações relacionadas aos reassentamentos coletivos das comunidades de Paracatu de Baixo e Bento Rodrigues, com avanços no detalhamento do projeto urbanístico, além da continuidade da elaboração dos projetos individuais das novas casas; o atendimento às

famílias atingidas pelo barramento do rio Pequeno, em Linhares e Sooretama (ES); e a discussão e implementação da metodologia de construção da política indenizatória de “pescadores de fato”.

Para a promoção da Participação e do Controle Social junto às partes interessadas, desafios ainda permanecem para a consecução dos objetivos deste Pilar, como a continuidade do 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 com Poder Público, Barra Longa (MG) – 09 de janeiro/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Temática, Barra Longa (MG) – 27 de março/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Lideranças, Santa Cruz do Escalvado (MG) – 11 de janeiro/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova.)



Reunião com Lideranças, Rio Doce (MG) – 11 de janeiro/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade, São José do Goiabal (MG) – 16 de janeiro/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade, Sobrália (MG) – 16 de janeiro/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade, Tumiritinga (MG) – 14 de março/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade, Conselheiro Pena (MG) – 20 de março/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com poder público, Resplendor (MG) – 14 de fevereiro/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Lideranças, Itueta (MG) – 08 de janeiro/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Temática, Linhares (ES) – 04 de janeiro/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Assembleia, Linhares (ES) – 17 de março/2019 (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 os públicos de relacionamento, do âmbito das comunidades atingidas à sociedade em geral; e senso de pertencimento com todo o processo de reparação.

Metodologia

Uma das premissas de atuação da Comunicação é garantir o acesso à informação e promover o engajamento dos diferentes públicos no trabalho de reparação e compensação da Fundação Renova. O trabalho é pautado em desenvolver uma comunicação plural, que considere linguagens, formatos, canais e abordagens dos atores envolvidos (desde comunidades impactadas até científicas), respeitando o perfil de cada público, estabelecendo fluxos de interação e troca.

São construídas soluções de comunicação com base na constante leitura de cenários, entendimento das redes de conexões e dinâmicas nas esferas local, regional, nacional e internacional. A cocriação de soluções em parceria com as equipes de Participação e Diálogo Social, além de outras áreas e programas da Fundação Renova, potencializa a efetividade do processo de comunicação, permitindo maior sintonia desses públicos com as ações realizadas ao longo da bacia do rio Doce, de Mariana à foz.

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

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

No primeiro trimestre de 2019, a repercussão do rompimento da barragem da mina Córrego do Feijão, em Brumadinho, gerou questionamentos sobre o status da reparação

da bacia do rio Doce. A partir das primeiras notícias sobre o assunto, foram enviados comunicados ao público interno, às comunidades e à imprensa, em tom de solidariedade às vítimas e familiares, mas abordando também dúvidas com relação à possibilidade de impacto na bacia do rio Doce e à continuidade das ações da Fundação Renova.

Diante da demanda de informações que surgiu nos dias seguintes, especialmente sobre o pagamento de indenizações, reassentamento e manejo de rejeitos, foi estruturado um plano de comunicação integrada para esse cenário, que seguiu seu curso ao longo do trimestre, com foco nos temas da reparação.

Foi compartilhado um vídeo com uma mensagem de Roberto Waack, diretor-presidente da Fundação Renova, reforçando o compromisso da organização com o processo de reparação. Mensagens foram compartilhadas ao longo do território, nos canais de comunicação com as comunidades atingidas. Os programas de rádio, nesse contexto, também reforçaram a mensagem de continuidade dos trabalhos. Outras ações integradas de comunicação foram realizadas com foco no público interno, sociedade em geral, imprensa e demais formadores de opinião, em tom de informação e posicionamento sobre o escopo de atuação da Fundação Renova na região da bacia do rio Doce. Entrevistas pontuais foram concedidas pela Fundação Renova para esclarecimentos e a garantia acerca do compromisso integral com a recuperação da Bacia do rio Doce.

Uma outra entrega do primeiro trimestre de 2019 reforçam as mensagens sobre os principais resultados da reparação até 2018, traduzidas em diferentes formatos para utilização de maneira integrada. O caderno “No Caminho da Reparação”, material institucional produzido em outubro de 2018 – no contexto dos três anos do rompimento da barragem de Fundão – foi atualizado com informações até dezembro de 2018. Em fevereiro foi concluído o vídeo institucional, produto multimídia que, junto do caderno da reparação e apresentação institucional, presta contas do trabalho da Fundação Renova.

Em março foi iniciada a produção do boletim NO CAMINHO, como parte das ações integradas de divulgação das principais ações de reparação e compensação na bacia do Rio Doce. O veículo de comunicação tem como público-alvo prioritário formadores de opinião, representantes do poder público, membros de instituições acadêmicas e de pesquisa, associações de classe, integrantes dos comitês de bacias hidrográficas, entre

outros. Semanalmente, são apresentadas atualizações sobre os 42 programas e projetos em andamento, de Mariana à foz do rio Doce. O objetivo é disseminar o conhecimento adquirido pela Fundação Renova com a implementação dessas ações.

Outro assunto com forte repercussão nos três primeiros meses de 2019 foram as decisões a respeito do Lucro Cessante. Uma primeira liminar, no final de dezembro de 2018, autorizou o desconto dos valores recebidos como Auxílio Financeiro Emergencial (AFE) da parcela anual da indenização por lucro cessante referente a 2018. Essa decisão foi suspensa por outra, em fevereiro de 2019. A partir dessa medida, a Fundação Renova intensificou o atendimento dos atingidos elegíveis para o pagamento integral do valor do Lucro Cessante 2018.

Como suporte de Comunicação, foram produzidos posicionamento e documento de Perguntas & Respostas sobre o tema para serem comunicados pelas equipes em contato com os atingidos. O posicionamento foi compartilhado no programa de rádio. Para garantir o alinhamento das mensagens, foi dado suporte para o treinamento das equipes dos Canais de Relacionamento, CIAs, CIMs e Diálogo. Foi elaborada também uma carta aos atingidos. O público interno foi informado por meio de comunicado interno e posts no aplicativo Conecta. O tema também foi tratado na imprensa, com a produção de releases e posicionamentos e entrevistas pontuais para esclarecer os desdobramentos e a suspensão do desconto supracitado, dando publicidade e alcance à informação para a sociedade.

No trimestre, teve destaque também a implementação das ações de comunicação do Projeto Piloto Pescador de Fato, que contou com orientações sobre os atendimentos individuais, envio de pílulas de WhatsApp, produção de material das Devolutivas Comunitárias. A equipe do território recebeu Perguntas & Respostas, pílula de WhatsApp e vídeo animado com esclarecimentos sobre a política de Pescador de Fato.

Ainda em suporte à comunicação com atingidos, foi feita a distribuição de Perguntas & Respostas para equipes de campo, cartilha e pílula de WhatsApp sobre os informes de pagamento e rendimento referentes a Declaração de Imposto de Renda, ano base 2018.

Foi iniciada também a construção do planejamento de comunicação para atendimento da campanha 3.

A atuação na região da Lagoa Juparanã, em Linhares, contou também com uma série de ações integradas de Comunicação no período. Em fevereiro, em suporte ao simulado de emergência previsto, foi elaborado kit a ser entregue aos moradores da avenida Beira Rio. Ação também contemplou: elaboração de perguntas e respostas e comunicados-padrão – para públicos diversos, considerando os cenários de emergência do plano de contingência –, impressão do folder sobre o plano de contingência e imã de geladeira com os contatos de quem acionar em casos de emergência, para distribuição em reunião com os moradores. O simulado não aconteceu, em função de ter sido acionado o plano de contingência.

A Comunicação seguiu com as ações no contexto da remoção de famílias residentes na avenida Beira-Rio. A medida de precaução foi colocada em prática em função dos resultados de estudos realizados por uma consultoria técnica especializada, que apontaram riscos estruturais no barramento construído para proteger a Lagoa Juparanã. Foram desenhadas estratégias integradas de atuação com a gerência de território e programas de Ressarcimento e Indenização dos Impactados, Proteção Social, Turismo, Cultura, Esporte e Lazer, Retomada das atividades Aquícolas e Pesqueiras, Micro e Pequenos Negócios, Auxílio Financeiro Emergencial e Manejo de Rejeitos.

Foram produzidos conteúdos para os diversos canais, de maneira integrada ao plano de comunicação, além de materiais de comunicação para mobilização da assembleia realizada com as famílias e de comunicação periódica durante o período em que as pessoas estarão alojadas nos hotéis (convite, carta esclarecimento, comunicado com as regras do hotel, cartazes para divulgação dos atendimentos sociais e psicológicos; cartazes e intervenções lúdicas para divulgação do calendário de atividades de lazer para crianças, jovens, adultos e idosos.

Além disso, o Dossiê com todo o histórico do processo foi atualizado. Para o público interno, a divulgação seguiu sendo feita prioritariamente pelo Conecta, por meio do perfil “Boletim Juparanã”, com atualizações sobre a situação da lagoa. Todos os passos e desdobramentos foram comunicados para a imprensa do Espírito Santo, com a concessão

de entrevistas às duas principais emissoras de TV locais. Além disso, os releases, que foram distribuídos local e regionalmente abasteceram o site e ajudaram na disseminação das informações, sempre em conjunto com os órgãos públicos que apoiaram e atuaram em conjunto na construção da solução de remoção temporária das famílias da avenida Beira-Rio. Para os públicos institucionais, foi desenvolvido um boletim das ações, encaminhado, diariamente, pela equipe de Relações Institucionais, por e-mail e WhatsApp.

Os reassentamentos de Bento Rodrigues, Paracatu de Baixo e Gesteira também foram destaque no trimestre. Em março, houve a divulgação interna da entrega de uma casa de reconstrução na Comunidade de Pedras, zona rural de Mariana.

As famílias que visitam o terreno da Lavoura, passam a contar com totens com informações sobre os lotes, além de mapas 3D de Bento Rodrigues. Estes mapas também estarão disponíveis no site e para apresentação durante o Vimver. Foi produzido também material sobre as modalidades de reassentamento, para circulação entre os atingidos de Bento e Paracatu.

Foram produzidos evento e materiais de comunicação para a assembleia de votação do projeto de pavimentação de Paracatu de Baixo, que aconteceu em março.

O plantio de mudas na APP da Lavoura foi pauta também nos veículos interno e externos.

Boletins e jornais da Comunidade

Em março, foram produzidos o boletim e mural Jornada para o território de Mariana, edição 04.

No período, também foram distribuídas novas edições dos jornais Terra da Gente, edição 05, voltado para Barra Longa, Gesteira e Barreto, Voz da Comunidade edições 06 e 07, informativo das comunidades atingidas de Mariana, e o Voz da Foz, edição 06, publicação das comunidades de Areal, Povoação, Entre Rios e Regência.

Programa VimVer

No trimestre, 330 pessoas participaram do programa de vivência nos territórios - Vimver, entre colaboradores da Fundação Renova e representantes das seguintes organizações: jovens do projeto "O futuro do rio Doce é você", em parceria com Instituto Elos, membros da Assessoria Técnica Rosa Fortini, FDC – Fundação Dom Cabral, sociedade civil e representantes do WWF Brasil e da USP, Comunidades de Paracatu, Merengo (Santa Cruz do Escalvado) e Santana do Deserto, BHP e Minerals Americas, Cadeia de Suprimentos, Colaboradores, Call Center, Terceiros e Fornecedores.

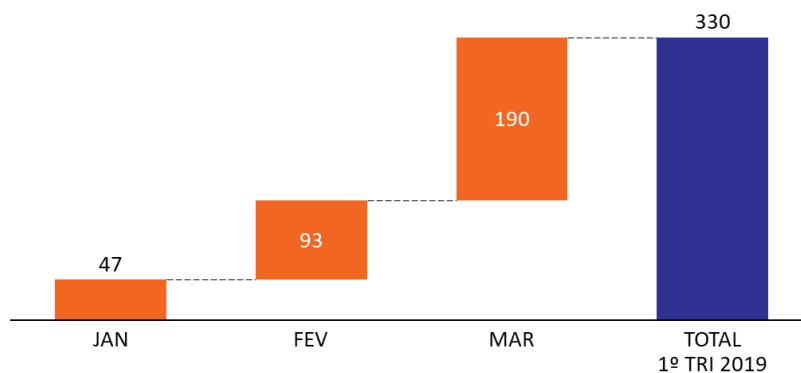


Gráfico 2: Número de participantes do VimVer. Fonte: Fundação Renova (2019)

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.

Rádio Renova

Na programação da rádio, entre os meses de janeiro e março, foram veiculados 78 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.

Dentre os temas tratados no trimestre, destacamos: Programação de Carnaval na Foz, apoiada pela Renova; Início do site da Foz, com programação turística das comunidades; vagas de emprego; Início da blendagem da água na ETA de Regência; Divulgação dos Projetos que serão colocados em prática pelo Instituto Elos; Pescador de fato em Povoação e Regência; Oficinas de capacitação do Sebrae, com foco no turismo, em Regência e Povoação; Remoção das famílias da Av. Beira Rio em função da criticidade na estrutura do barramento; Projeto o Futuro do Rio Doce Somos Nós; recuperação da cachoeira de Camargos; Projeto Empoderar em Barra Longa e Gesteira; Assinatura de TAC da fazenda floresta. Quitandeiras e Meninas da Barra; A preparação do terreno e instalação do canteiro de obras na área de Lucila; Curso de capacitação em Vigilância Socioassistencial para funcionários da prefeitura de Mariana; Pagamento de Lucro Cessante.

Imprensa

Desde o começo do ano a comunicação, sobretudo em sua frente de imprensa procurou tornar público o orçamento da Fundação Renova para o ano de 2019, suas principais frentes de gasto e as prioridades para o ano, essencialmente compreendidas em três frentes: indenização, reassentamento e segurança hídrica. Essa busca pela divulgação dos resultados culminou na realização do quinto encontro coma imprensa, com a presença do diretor-presidente Roberto Waack e do consultor José Carlos Carvalho, ex-ministro e ex-secretário de Meio Ambiente.

O planejamento financeiro e o orçamento da Fundação Renova para o ano de 2019 deu o tom das primeiras divulgações proativas para a imprensa. As principais frentes de atuação da Renova este ano serão reassentamento, indenização e segurança hídrica. O tema foi veiculado nos primeiros dias do ano através de publicação em coluna da Folha de S. Paulo. Logo na sequência, os desdobramentos acerca do pagamento de Lucro Cessante foram destaque no noticiário, desde a primeira decisão da 12ª Vara Federal de Belo Horizonte, até a suspensão da primeira decisão.

As comparações entre os rompimentos de Fundão e Brumadinho também foram bastante relevantes na imprensa, e a Fundação Renova buscou esclarecer suas principais ações, eixos de atuação, bem como o modelo através do qual teve sua instituição, a assinatura

do Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC) em março de 2016. As ações de reparação, como os avanços no andamento dos reassentamentos, ações de recuperação de Unidades de Conservação e o modelo de disposição de rejeitos na Fazenda Floresta, onde ficará depositado o material dragado do lago da Usina Hidrelétrica Risoleta Neves também foram trabalhados na busca por transparência e prestação de contas à sociedade.

Também foi divulgada a evolução do pagamento dos Gastos Extraordinários às prefeituras dos municípios atingidos.

Em março, a a comunicação da Fundação Renova, em sua frente de imprensa, atuou fortemente na distribuição rápida e objetiva de informes acerca da retirada das famílias residentes na avenida Beira-Rio, a jusante de um barramento erguido e mantido por sucessivas decisões judiciais em Linhares, entre a lagoa Juparanã e o rio Pequeno.

O 5º encontro com a imprensa encerrou o primeiro trimestre, com a presença do diretor-presidente Roberto Waack e do consultor, ex-ministro de Meio Ambiente e ex-secretário de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável de Minas Gerais, José Carlos Carvalho. Durante o encontro, foi detalhado o orçamento de 2019 e as prioridades de atuação da Fundação Renova no ano. Além disso, foram debatidos os prazos de reassentamento e o andamento das obras e também a implantação de fato do TAC Governança.

Engajamento do público interno

O cuidado com a saúde física e mental dos colaboradores motivou a primeira Roda de Conversa de 2019, realizada em janeiro. Iniciativa de Gestão de Pessoas, teve suporte da Comunicação no engajamento para participação e reforço de mensagens sobre autoconhecimento e como lidar com as adversidades e desafios do dia a dia. Como sensibilização para o feriado de Carnaval, também foram divulgados conteúdos com as temáticas de segurança no trânsito e respeito.

Uma nova fase do plano para engajamento de colaboradores com o Conecta, aplicativo de comunicação interna baseado nas funcionalidades de uma rede social, foi colocada

em prática em março. Com o objetivo de divulgar serviços, soluções, benefícios e processos foram criados quatro personagens fictícios (personas) para representar diferentes áreas internas, como Tecnologia e Sistemas, Saúde e Segurança, Gestão de Pessoas e Serviços Administrativos. Os personagens possuem perfil próprio e interagem com os colaboradores no aplicativo, com informações e respondendo dúvidas.

Uma outra novidade no Conecta foi a inclusão de acesso a um grupo de colaboradores das empresas parceiras a serviço da Fundação Renova. O objetivo é avaliar o comportamento de interação desses parceiros no aplicativo, de maneira integrada às ações de comunicação interna. Desde outubro de 2018, cerca de 700 colaboradores terceiros recebem uma newsletter com informações relevantes sobre o processo de reparação e para a rotina de suas atividades.

O período também marcou a preparação do público interno para o lançamento da campanha “Valores Fundação Renova”, programado para abril. A iniciativa é de Gestão de Pessoas e a Comunicação entra com suporte no planejamento e mobilização. Em março, ações foram estruturadas para estimular a reflexão sobre os valores estabelecidos para a organização: compromisso com a entrega, integridade, integração, construção coletiva e diversidade. Peças de comunicação que geram interação entre as pessoas, vídeo e molduras para espelhos com mensagens para reflexão foram algumas das ações dessa fase da campanha, que envolveu cerca de 60 locais com atuação de equipes da Fundação Renova.

Ainda neste mês, a Comunicação apresentou à área de Compliance um plano com propostas de ações de comunicação para o ano de 2019. O objetivo é promover o conhecimento e a conscientização sobre os pilares do Programa de Integridade; reforçar o valor integridade e sua importância na rotina dos colaboradores; divulgar as normas estabelecidas pela Fundação Renova e colocar a transparência como um dos ativos para alcançar um ambiente íntegro.

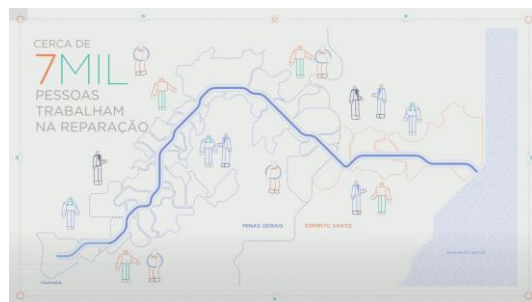
Considerações Finais

A Comunicação da Fundação Renova iniciou o ano em meio aos impactos da liminar do Lucro Cessante, que aumentaram significativamente as demandas por informação precisa e clara. Dias depois, o rompimento da barragem em Brumadinho intensificou ainda mais o clima nos territórios, exigindo respostas rápidas que pudessem dirimir os ruídos e preocupações quanto à continuidade dos trabalhos. Isso tudo em um momento de profunda consternação e tristeza dos colaboradores, atingidos e parceiros de trabalho.

A Comunicação demonstrou resiliência e capacidade de resposta ao desafio, atuando de forma integrada, alinhada às diretrizes organizacionais e sintonizada com as necessidades de informação dos seus públicos.

Anexos

Fotos



Boletim NO CAMINHO, veículo de comunicação com público externo - semanal - março/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

Vídeo Institucional Fundação Renova - fevereiro/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Caderno "No Caminho da Reparação", ano-base 2018 - janeiro/2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Ação de mobilização para chamar a atenção do colaborador para o valor Compromisso com a entrega (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Livreto Modalidades do Reassentamento – Março 2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Infográfico para Assembleia em Paracatu de Baixo. Março 2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Edição 04 do Jornada de Mariana – Março 2019 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Jornal da Comunidade: Terra da Gente – Edição 05. Março 2019 (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 janeiro a março de 2019.

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 janeiro a março de 2019 foram recebidas 84.063 ligações.

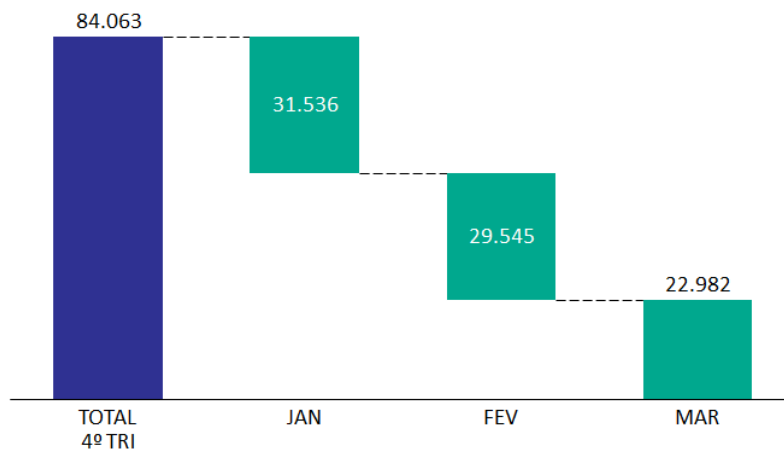


GRÁFICO 3: Número de ligações recebidas pela Central 0800 no período. Fonte: Fundação Renova (2019)

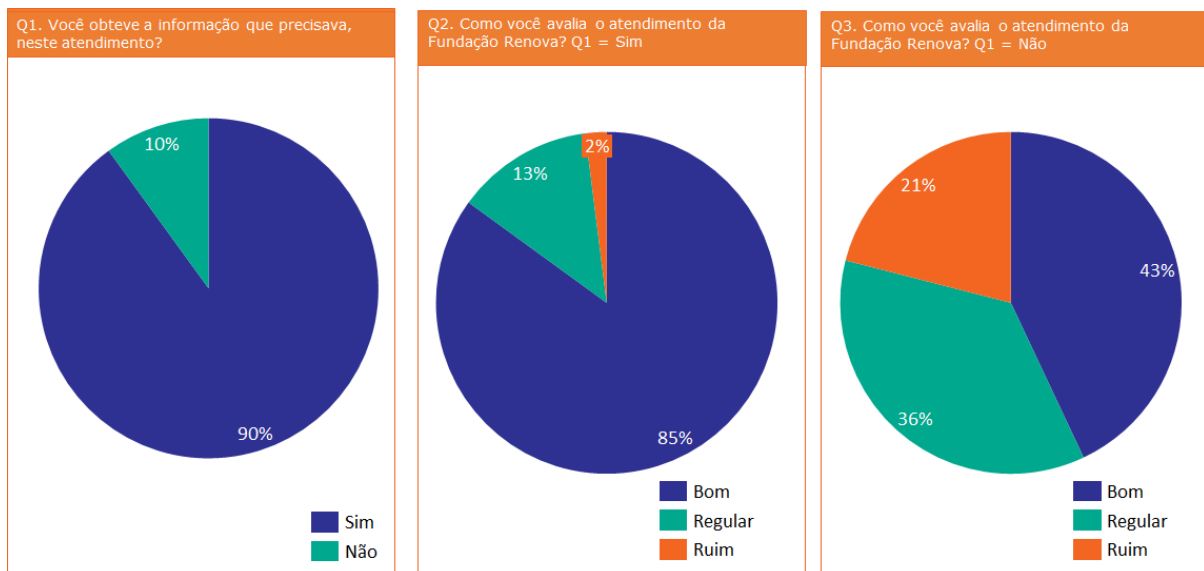


Gráfico 4: Pesquisa de satisfação 0800 e Fale Conosco no período. Fonte: Fundação Renova (2019)

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 Ademir 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 |
| Aimorés | Av. Doutor Américo Martins da Costa, 13, Loja 3, Centro - Aimorés/MG | Dezembro de 2016 |

| LOCALIDADE DOS CIAs | ENDEREÇO | EM FUNCIONAMENTO DESDE |
|------------------------------|--|-------------------------------|
| 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 2: 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 dos CIAs móveis. Nessa modalidade de atendimento, os atendentes deslocam-se até as comunidades, em dias determinados, para esclarecimento de dúvidas e registro de demandas.

No primeiro trimestre de 2019 foram realizadas duas ações de CIA móvel, totalizando 87 pessoas atendidas.

| LOCAL | DATA | NÚMERO DE PESSOAS ATENDIDAS |
|--|-------------|------------------------------------|
| Periquito / MG | 14/03/2019 | 05 |
| Santo Antônio do Rio Doce – Mauá/MG | 11/03/2019 | 82 |

TABELA 3: Ações de CIAs móveis do terceiro trimestre do ano. Fonte: Fundação Renova (2019).

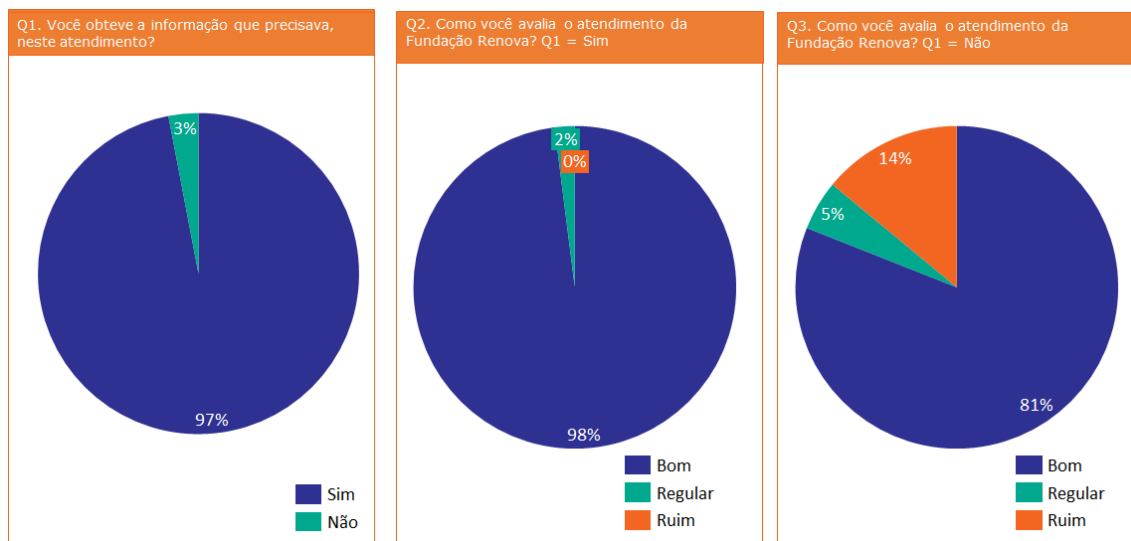


Gráfico 5: Pesquisa de satisfação CIAs. Fonte: Fundação Renova (2019)

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 primeiro trimestre do ano foram realizados 9.820 contatos ativos para fornecer respostas a manifestações que não puderam ser dadas no ato do atendimento.

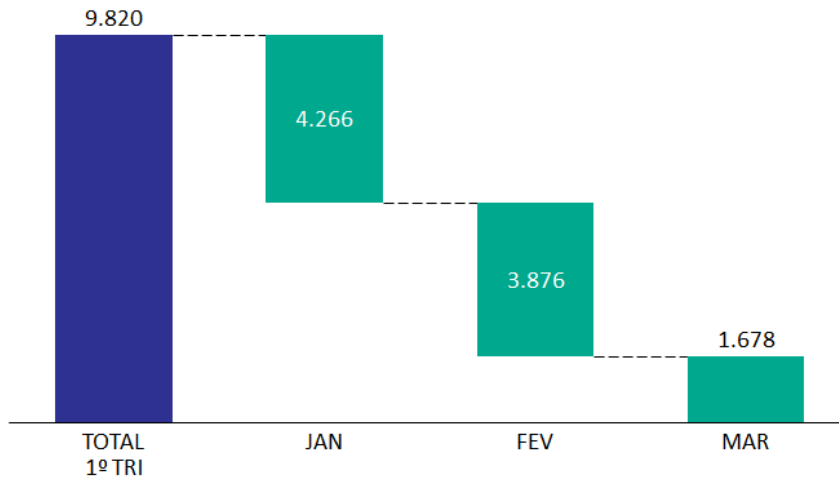


GRÁFICO 6: Número de ligações feitas a atingidos e demais partes interessadas, no período, para fornecimento de devolutivas. Fonte: Fundação Renova (2019)

Portal do Usuário

Plataforma *web* integrada ao site da Fundação Renova permite, ao atingido, a visualização de dados relativos ao seu atendimento/participação nos Programas da Fundação Renova, suas manifestações registradas nos Canais de Relacionamento, além do envio de 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 março de 2019 foram solicitados 11.573 acessos ao Portal do Usuário. No primeiro trimestre do ano somam 1.298 solicitações.

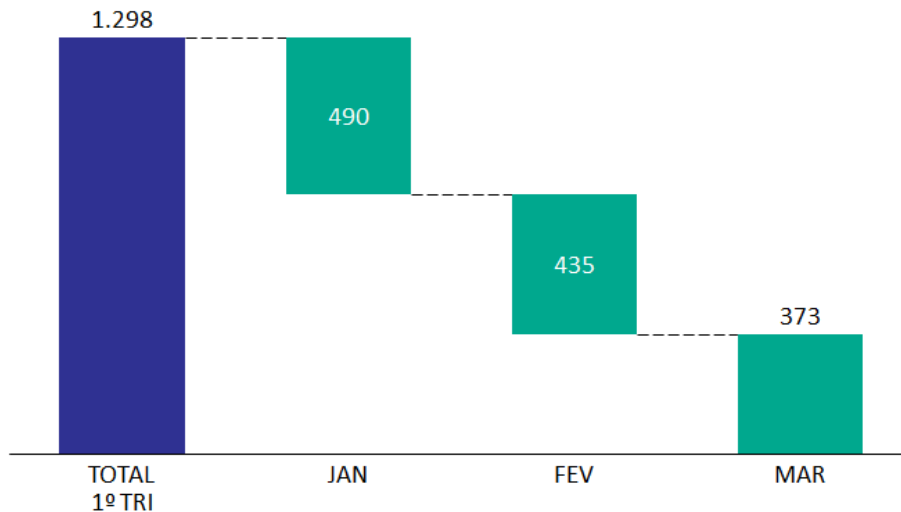


GRÁFICO 7: Número de solicitações de acesso ao Portal do Usuário. Fonte: Fundação Renova (2019)

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 trimestre foram registrados um total de 882 novos registros.

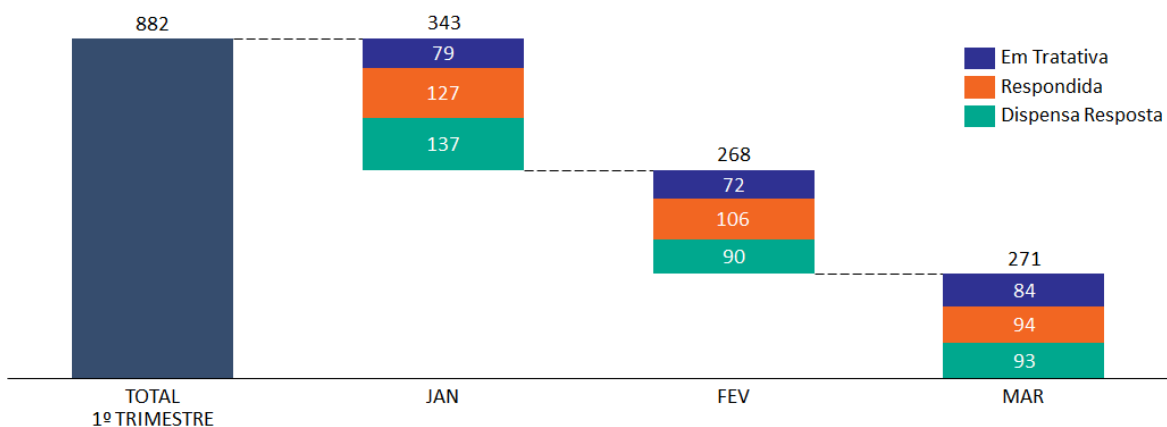


GRÁFICO 8: Total de ofícios e comunicados formais registrados no trimestre pelo Núcleo de Informações Institucionais. Fonte: Fundação Renova (2019)

Resultados

Ao final do mês de março de 2019 somou-se 552.971 manifestações registradas pelos Canais 0800, Fale Conosco, Centros de Informação e Atendimento e Portal do Usuário. Dessas, 11% encontram-se em tratamento.

| Indicador | Janeiro | Fevereiro | Março |
|---|---------|-----------|---------|
| Total de Manifestações | 9.380 | 8.963 | 5.385 |
| Total de Manifestações em Tratamento | 3.627 | 3.102 | 2.194 |
| Total de Manifestações Respondidas | 5.753 | 5.861 | 3.191 |
| Acumulado de Manifestações 0800 | 3.381 | 5.849 | 3.381 |
| Acumulado de Manifestações Centros de Informação e Atendimento (CIAs) | 1.879 | 2.865 | 1.879 |
| Acumulado de Manifestações Fale Conosco | 9 | 86 | 9 |
| Acumulado de Manifestações Portal do Usuário | 116 | 163 | 116 |
| Total de Manifestantes (acumulado) | 132.160 | 133.085 | 133.518 |
| Manifestações encaminhadas à Ouvidoria* | 50 | 47 | 47 |

TABELA 4: Resumo dos indicadores no trimestre para 0800, CIAs, Fale Conosco e Portal do Usuário. Fonte: Fundação Renova (2019)

*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.*

Se considerarmos apenas o período de janeiro a março de 2019, 23.728 novas manifestações foram registradas. Dessas, 14.805 foram respondidas aos solicitantes.

No total acumulado, 83% das manifestações foram registradas pela Central 0800 e 15% pelos Centros de Informação e Atendimento. As manifestações restantes (2%) foram registradas pelo Fale Conosco ou recebidas por meio do Portal do Usuário.

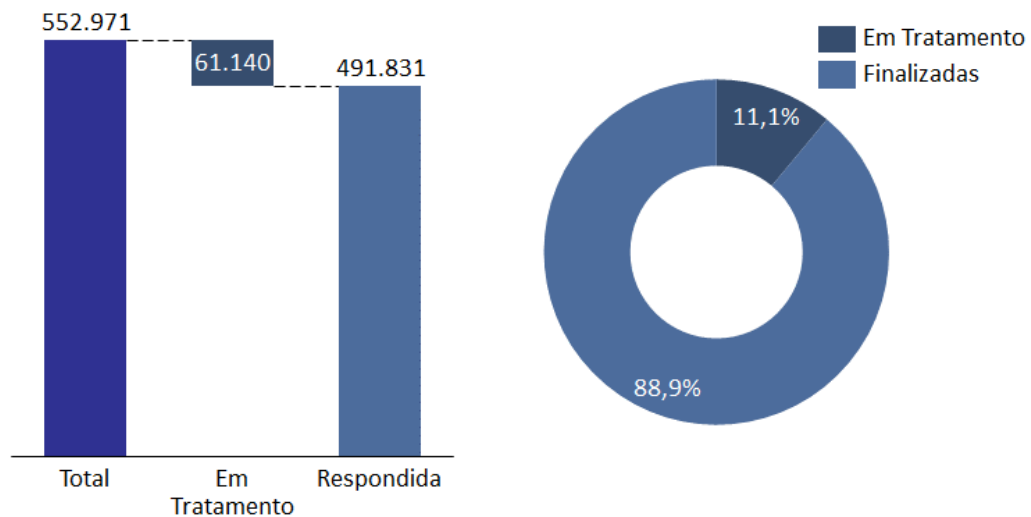


GRÁFICO 9: Total de manifestações registradas nos Canais de Relacionamento, por *status*. Fonte: Fundação Renova (2019)

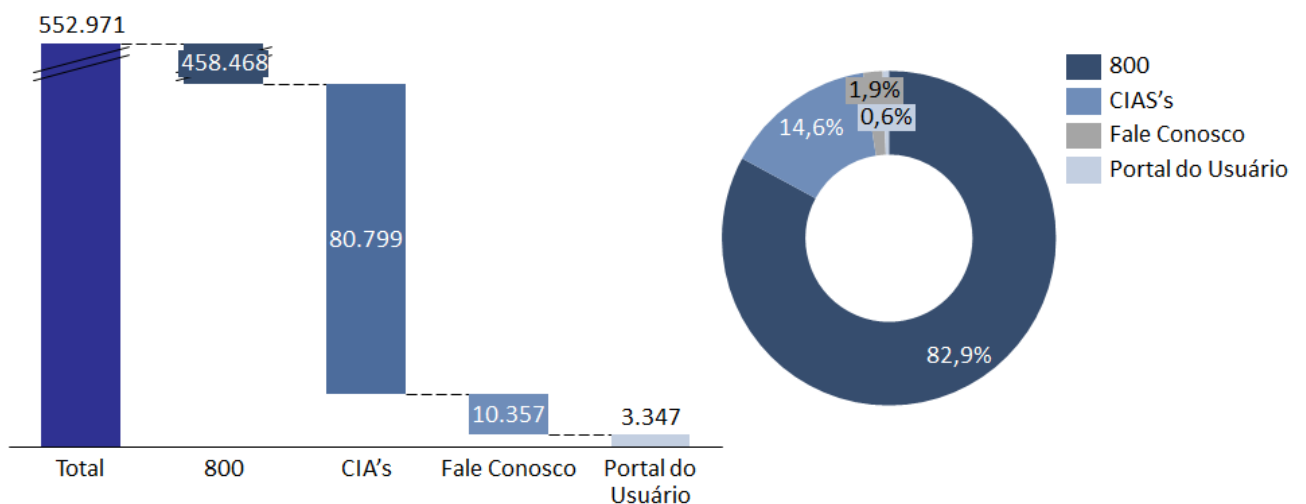


GRÁFICO 10: Total de manifestações registradas, por Canal. Fonte: Fundação Renova (2019)

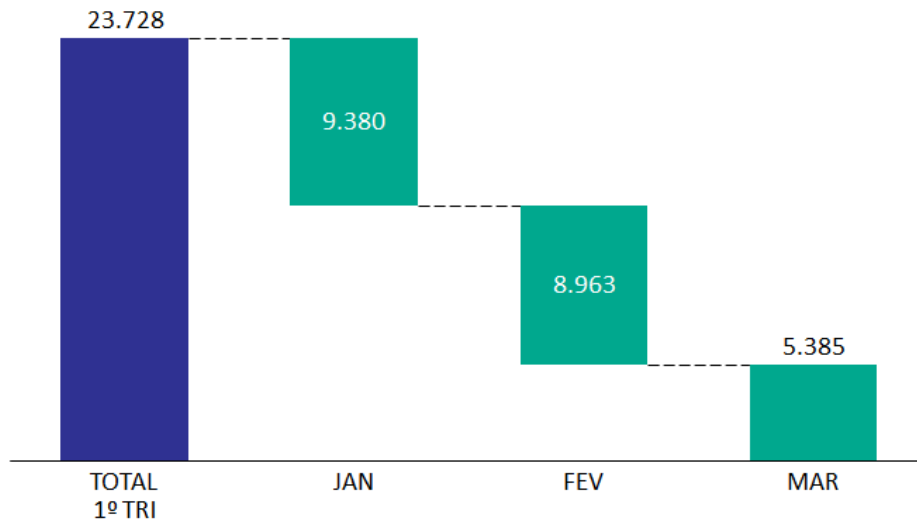


GRÁFICO 11: Registro de novas manifestações, no trimestre. Fonte: Fundação Renova (2019)

Como mostrado no gráfico abaixo, o território do Baixo Rio Doce apresenta o maior índice de registros efetuados pelos Canais de Relacionamento no período.

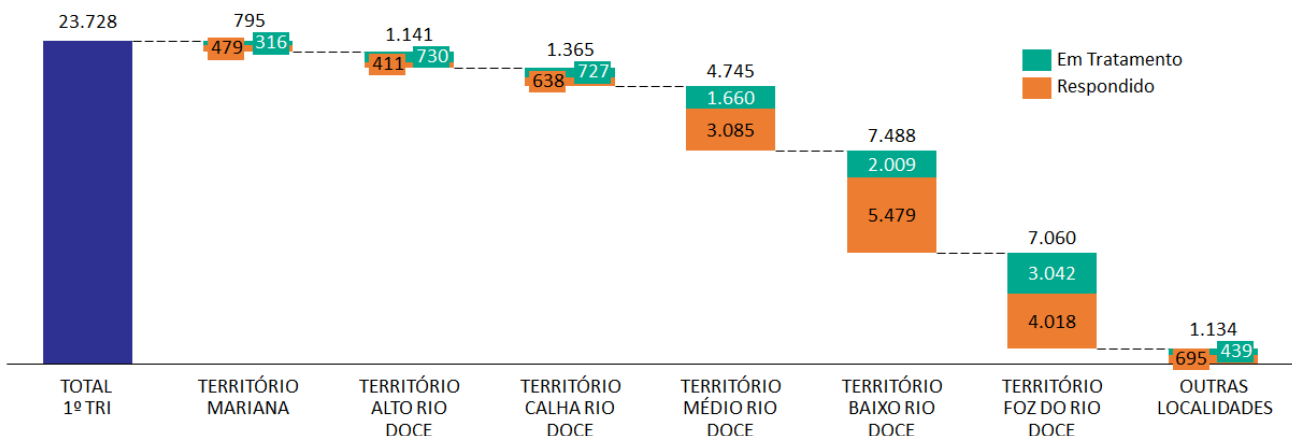


GRÁFICO 12: Total de manifestações, por Território, no período. Fonte: Fundação Renova (2019)

Do total das manifestações registradas pelos Canais de Relacionamento, 43% referem-se a questões do Cadastro Integrado; 39% ao Programa de Indenização Mediada e 10% a Auxílio Financeiro.

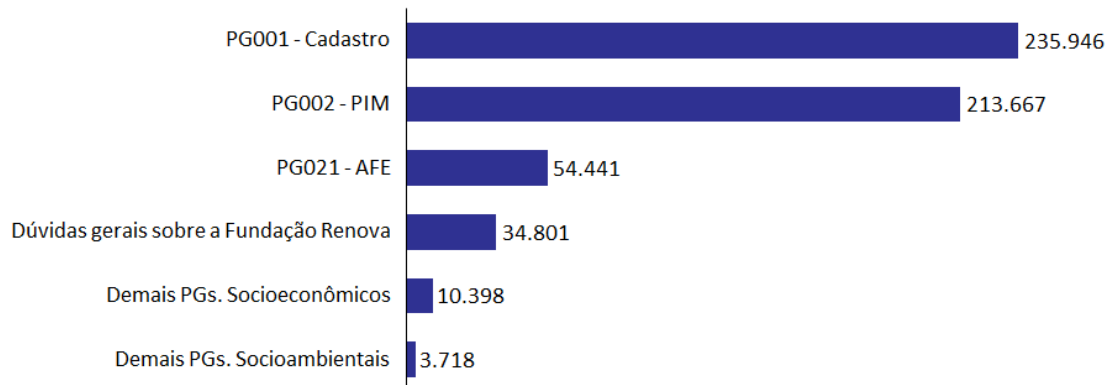


GRÁFICO 13: Manifestações em tratamento por programa. Fonte: Fundação Renova (2019)

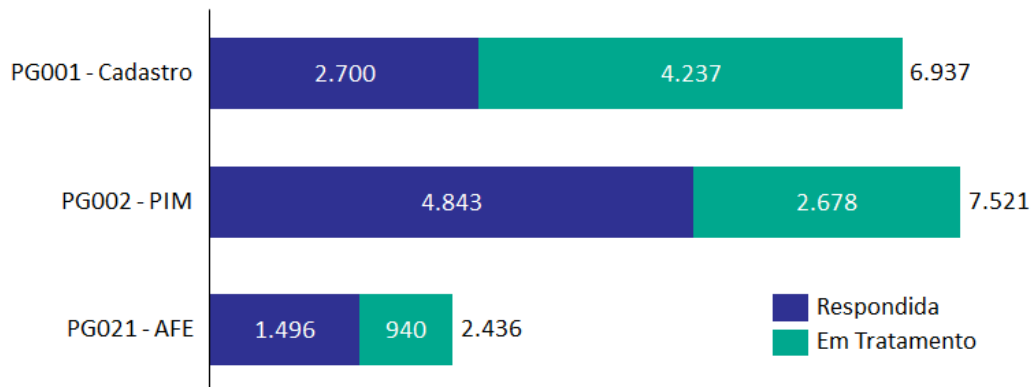


GRÁFICO Total de manifestações de Cadastro, Indenização e Auxílio, no trimestre, por status. Fonte: Fundação Renova (2019)

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.

Em relação aos ofícios e comunicados formais, acumula-se 5.848 registros que demandam respostas (há aqueles encaminhados apenas para registro/ conhecimento), sendo a maior parte solicitando informações sobre a Fundação Renova e seus Programas.

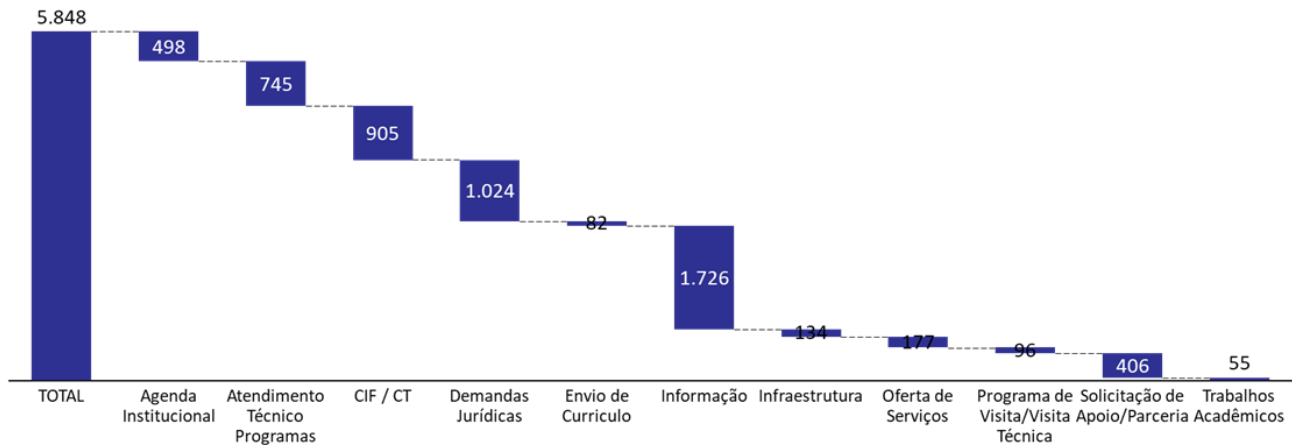


GRÁFICO 15: Classificação de ofícios por assunto. Fonte: Fundação Renova (2019)

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 em tratamento realizadas nos anos anteriores.
- Atuação, junto aos Programas, para definição de Planos de Ação para tratativa de passivos de manifestação.

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/MG1.

A Ouvidoria visa assegurar que as manifestações serão devidamente registradas, apuradas e respondidas; prezando pela eficiência², transparência e respeito à privacidade³ 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 humanos⁴, princípios constitucionais e normativas nacionais⁵; assim como observa as cláusulas do TTAC, o

¹ TTAC, CLÁUSULA 64.d. implementação do mecanismo de ouvidorias para monitoramento das ações do plano de reparação, e para recebimento de reclamações e comentários por parte dos IMPACTADOS.

² TTAC, CLÁUSULA 221: A FUNDAÇÃO atenderá aos preceitos da transparência e eficiência.

³ TTAC, CLÁUSULA 7.r respeito ao direito de privacidade dos IMPACTADOS.

⁴ 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);

⁵ 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).

Código de Conduta, as deliberações e as notas técnicas⁶ das instâncias de governança da Fundação Renova. Cabe destacar que a Ouvidoria também adota como diretrizes os critérios de eficácia dos mecanismos de reclamação, internacionalmente reconhecidos⁷ 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,

⁶ 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.

⁷ 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).

reclamações, sugestões ou elogios são atendidas pelos demais canais de relacionamento da Fundação Renova.

A Ouvidoria, portanto, tem como competência principal a apuração de denúncias anônimas ou identificadas⁸, 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 reclamações⁹ 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.

⁸ *Denúncia: toda manifestação cujo objetivo é levar a conhecimento da Fundação Renova um determinado fato ilegal ou ilícito com expectativa de alguma possível punição*

⁹ *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.*

Resultados

As principais atividades desenvolvidas e os resultados obtidos pela Ouvidoria no primeiro trimestre de 2019 estão destacados abaixo:

- Consolidação do novo modelo de atendimento com célula exclusiva para melhorias nos processos de atendimento da Ouvidoria;
- Treinamento da equipe de atendimento em denúncias e reclamações;
- Melhorias nos processos de apuração das denúncias e nas recomendações junto aos programas, gerentes dos territórios e canais de relacionamento;
- Melhorias nos processos de respostas das manifestações;
- 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;
- Encaminhamento das denúncias que indicam possível cometimento de atos ilícitos e reunião com os órgãos externos competentes;
- Acompanhamento das denúncias encaminhadas ao MPF – ES e PF – ES sobre possível cometimento de atos ilícitos para que avaliem a adoção das medidas legais que entenderem cabíveis.
- Resposta aos ofícios: Dois oriundos da Polícia Federal do Espírito Santo; Dois oriundos da Procuradoria do Espírito Santo (Colatina e Linhares); um oriundo da Defensoria Pública do Espírito Santo; um oriundo do MPF MG; um oriundo da Procuradoria de Minas Gerais.

No 1º trimestre de 2019, a Ouvidoria registrou 712 novas manifestações relacionadas às comunidades impactadas. Houve uma redução significativa do número de manifestações abertas no 1º trimestre, com uma média de 237 novas manifestações/mês, comparando ao último trimestre de 2018 que possui uma média de 544 manifestações/mês. Cabe destacar que o primeiro trimestre de 2019 detêm 11% do total das manifestações já

recebidas na Ouvidoria. No entanto nota-se uma tendência de aumento do número destas manifestações no trimestre.

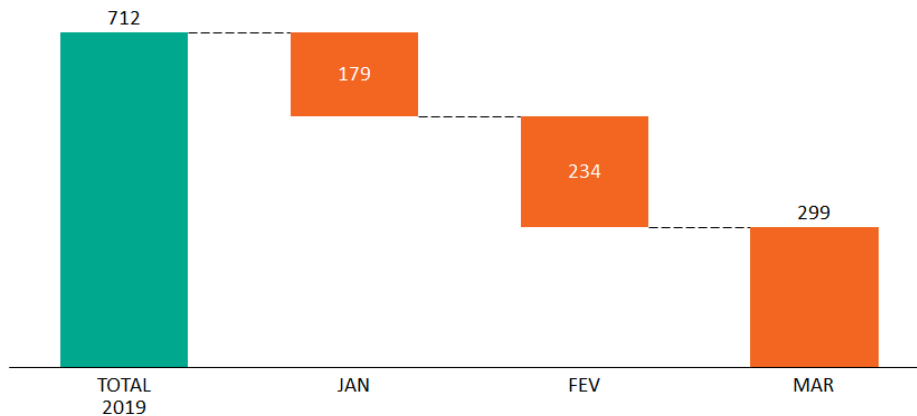


GRÁFICO 16: Número de manifestações registradas no mês. Fonte: Fundação Renova (2019)

No 1º trimestre de 2019, 22% das manifestações foram registradas de forma anônima. O aumento da proporção de manifestações identificadas nos meses de fevereiro e março (20%) em relação a janeiro (30%) 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.

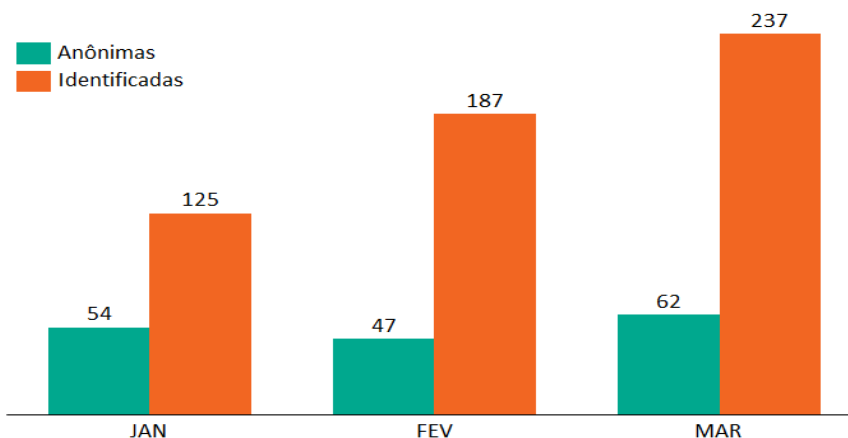


GRÁFICO 17: Manifestações Identificadas x Anônimas. Fonte: Fundação Renova (2019)

No 1º trimestre de 2019, os cinco principais temas que detêm 93% das manifestações abertas no período são reclamações em relação aos prazos e processos de atendimento, Irregularidades nos processos de indenização (PIM), denúncias de concessão indevida de auxílio financeiro, Reclamações em relação a qualidade do atendimento e de Discriminação e/ou desvio de comportamento.

Destaca-se que 68% (489) 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.

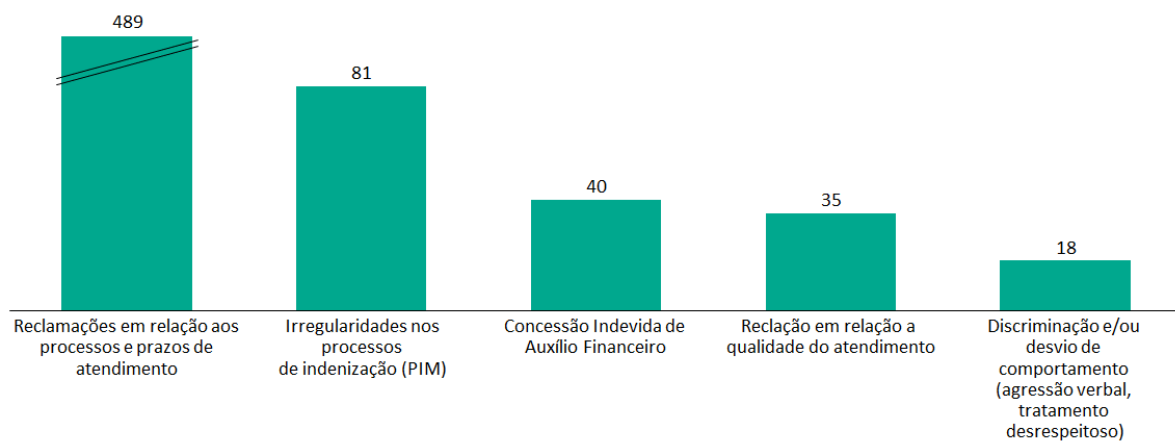


GRÁFICO 18: Comparativo dos cinco principais temas do trimestre. Fonte: Fundação Renova (2019)

Destaca-se também que das novas manifestações registradas no 1º trimestre com localidades identificadas, o Território 5¹⁰ possui o maior número de registros, seguido do

¹⁰ 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; 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.

Território 6. Cumpre destacar que, no 1º trimestre, os municípios com maior número de manifestações foram, no Território 5: Baixo Guandu (150) e Aimorés (84), Território 6: Linhares (112) e Aracruz (40).

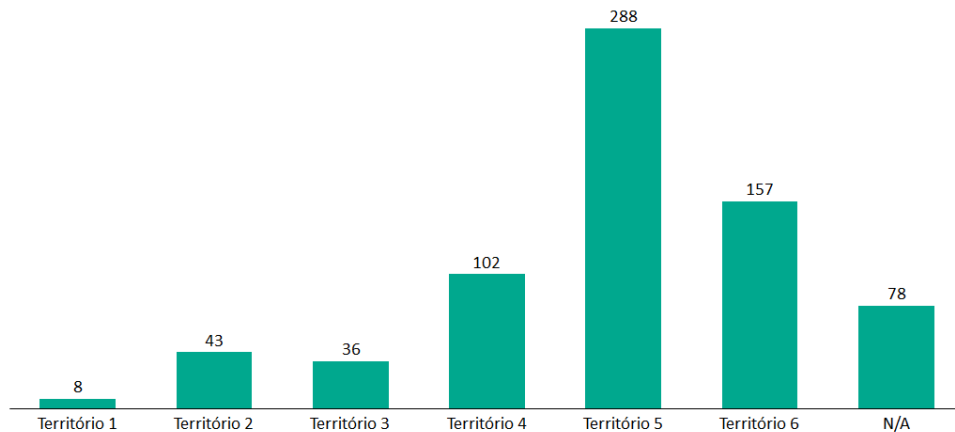


GRÁFICO X: Total de manifestações por território. Fonte: Fundação Renova (2019)

Em relação a criticidade das manifestações recebidas, que levam em consideração critérios como os indícios apresentados, reincidência e situações de vulnerabilidade, no 1º trimestre 1,83% (13) manifestações registradas foram classificadas como de alta criticidade.

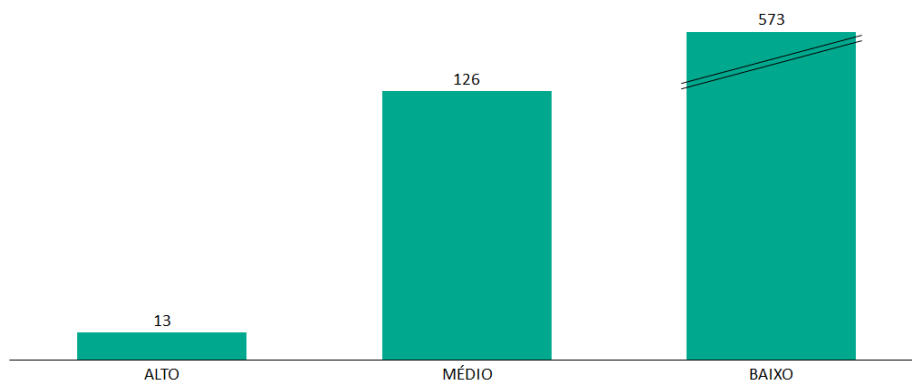


GRÁFICO 19: Detalhamento das ocorrências por criticidade. Fonte: Fundação Renova (2019)

No total acumulado foram finalizadas no primeiro trimestre de 2019, 4.011 manifestações. No 1º trimestre, 885 manifestações tiveram a apuração concluída (623

procedentes e 204 não procedentes), sendo que 5% 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 1,6%. Cumpre destacar que das manifestações finalizadas como procedentes, 75% (473) são relacionadas a reclamações em relação a prazos e processos.

Ao final do primeiro trimestre de 2019, 2.207 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração em andamento junto às áreas técnicas, sendo que 90% 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 autossustentância 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.