

FUNDAÇÃO
renova

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

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
SUMÁRIO EXECUTIVO	3
CONTEXTO	5
<i>Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006)</i>	<i>5</i>
<i>A Ouvidoria</i>	<i>5</i>
RELATÓRIO	7
RESULTADOS	7
ESCUTAS AS PESSOAS ATINGIDAS.....	7
DADOS DO TRIMESTRE	10
INDICADORES	13
<i>Proporção de Respostas disponibilizadas dentro do Prazo.....</i>	<i>13</i>
<i>Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria</i>	<i>13</i>
CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

Apresentação

Sumário Executivo

O Relatório Trimestral de Atividades, traz o andamento e resultados alcançados pelas ações da Ouvidoria da Fundação Renova no período de julho a setembro de 2021, conforme estabelecido na CLÁUSULA 72, do TTAC.

A Ouvidoria Geral busca assegurar acesso à informação, promover um diálogo aberto e constante com atores da governança e estimular a participação social e o engajamento das populações atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão.

Ante a limitação de presença física da Ouvidoria, e do Ouvidor, no território, em decorrência do distanciamento necessário ao enfrentamento da pandemia de COVID-19, outras formas de interação e diálogo – em especial com as pessoas atingidas - vem sendo buscadas, e mesmo reconhecendo uma perda substancial na interação, novos formatos de comunicação vem produzindo uma maior aproximação com os clamores e questionamentos presentes nos territórios. Felizmente, neste último mês de setembro, respeitando as regras de segurança sanitária, foi iniciado um movimento mais regular de presença da Ouvidoria Geral nos territórios.

Nesta direção destacam-se neste relatório alguns pontos coletados em reuniões coletivas virtuais em que a Ouvidoria esteve presente, organizadas pela equipe de Diálogos da Fundação Renova em diversas localidades e com temáticas que passam da recuperação das atividades econômicas e qualidade da água ao sistema indenizatório simplificado.

Em sequência, neste período, que ocupa o segundo bloco deste relatório, o esforço em acolher e tratar as manifestações recebidas pela Ouvidoria dentro do prazo legal e nos marcos da razoabilidade e respeito as pessoas atingidas.

Neste sentido, um dos itens importantes do presente documento consiste na apresentação do banco de dados, que cada vez mais trona-se uma referência mais próxima do retrato mais nítido, capaz de permitir compreender as dinâmicas e demandas originadas nos territórios do rio Doce.

Por fim, no último bloco do relatório, as ações de aprimoramento da Ouvidoria na gestão e fundamentação desta como uma instância ajustada e adequada à Reparação. Este trabalho é guiado por um conjunto de recomendações, que em 2020, consistia em 29 itens a serem observados, e que em 2021, foram reavaliados e constituem-se em 15 pontos, acompanhados mensalmente pelos experts do Ministério Público Federal.

Merece destaque e reconhecimento o trabalho, realizado pela equipe da FGV, atuante como experts do MPF, que, tem aportado conhecimentos relevantes e trazido questionamentos essenciais para crescimento e fortalecimento conceitual e prático da Ouvidoria Geral.

Contexto

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

No Termo de Transação de Ajustamento e Conduta (TTAC), o PG006 está inserido e disciplinado nas cláusulas 59^a a 72^a.

A Ouvidoria

A Ouvidoria Geral está inserida no âmbito do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, previsto no 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 Geral tem como objetivo disponibilizar o acesso a um mecanismo, qualificado e acolhedor, para denúncias, sugestões e reclamações às comunidades atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão/MG¹.

Visa, ainda, assegurar que as manifestações serão devidamente registradas, tratadas e respondidas; buscando a eficiência², transparência e respeito à privacidade³ no processo de apuração das denúncias e reclamações relativas aos processos de reparação e remediação da Fundação Renova. Além de subsidiar a implementação de medidas preventivas e ações específicas para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas pelo evento, as atividades desenvolvidas pelos programas e os processos de gestão da Fundação Renova.

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.

Buscando, promover um ambiente de entendimento e diálogo, com as pessoas atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão, sociedade, poder público, áreas e equipes da Fundação Renova, e outras partes interessadas, sempre primando pelos interesses das pessoas atingidas, para consecução efetiva dos processos, individuais e coletivos, de reparação e compensação pertinentes ao rompimento da Barragem de Fundão.

A Ouvidoria segue diretrizes internacionais de respeito aos direitos humanos⁴, princípios constitucionais e normativas nacionais⁵; assim como observa as cláusulas do TTAC, o Código de Conduta da Fundação Renova, as deliberações e as notas técnicas⁶ das instâncias de governança da Fundação Renova. Direcionada pelos Princípios Orientadores de Direitos Humanos e Empresas da ONU⁷, busca atuar de maneira a assegurar legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, transparência, respeito aos direitos humanos, processos de melhoria contínua, participação e diálogo com as partes interessadas.

O mandato atual do Ouvidor tem duração de quatro (04) anos, tendo a atual gestão iniciado em dezembro de 2019 e encerra-se em novembro de 2023, sendo obrigatório a realização de uma chamada pública, em caráter nacional, para a escolha da próxima Ouvidora ou próximo Ouvidor da Reparação.

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).*

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).*

Relatório

Resultados

As principais atividades regulares desenvolvidas pela Ouvidoria no 3º trimestre de 2021 estão destacados abaixo:

- Presença em reuniões descritas na deliberação 126 em que se faz necessário a presença da Ouvidoria;
- Realização mensal de monitoria da qualidade de ligações recebidas no Canal da Ouvidoria, nos temas relacionados a Reclamação, para verificação dos parâmetros de qualidade aos atingidos e atingidas, por meio dos atendentes da Ouvidoria;
- Realização de alinhamentos com as experts do MPF (Rambol e FGV) para o estabelecimento de melhores práticas para a Ouvidoria no atendimento aos atingidos e atingidas;
- Participação do Ouvidor nas reuniões do Conselho Curador;
- Consolidação do fluxo de tratamento de manifestações, com as áreas estratégicas e mais demandadas, a fim de tornar o processo mais célere e possibilitar o escalamento das demandas às instancias gerenciais e diretivas.

Escutas as pessoas atingidas

As ações da Ouvidoria, em busca de ampliar a percepção e a proximidade com as pessoas atingidas no conjunto do território, tem encontrado nas reuniões virtuais os caminhos, se não ideais, ao menos possível, neste momento de pandemia.

Neste trimestre foram dois blocos de encontros distintos que ocorreram e permitiram um olhar mais plural e sensível do território.

1. Encontros com equipe de Diálogo e dos distintos programas da Fundação Renova

Desde o princípio do ano que a equipe da Ouvidoria tem se revezado na tarefa de comparecer as reuniões organizadas pelas equipes de diálogo e dos programas que ocorrem com as pessoas atingidas.

Majoritariamente no horário noturno, ocorrem cerca de 4 ou 5 reuniões por semana. Predominantemente – neste período – o assunto tratado foram esclarecimentos coletivos sobre sistema indenizatório, com ênfase principalmente no Fluxo Ágil.

O comparecimento da Ouvidoria nestas ações, ocorrem sem aviso prévio, mas não tem um caráter de monitoramento das equipes, mas se destinam integralmente a escuta das pessoas atingidas, seus principais obstáculos, críticas e expectativas.

Deve-se dizer que a condução das equipes de diálogo tem sido muito positiva, quando a equipe demonstra disponibilidade de atenção, conhecimento dos casos e dos desafios do território. Também é possível ver um reconhecimento, do público presente, ao trabalho desenvolvido pela equipe de campo. Há uma confluência de esforços na ampliação e efetivação das indenizações realizadas no sistema nível.

As reuniões são recheadas de críticas individuais sobre o andamento dos processos, reclamações sobre (falta) isonomia no tratamento e questionamentos sobre a demora nas respostas dos casos. As reuniões permitem e estimulam o desdobramento individualizado nos contatos nos dias seguintes.

Neste período foram as seguintes reuniões computadas (houve outras participações, mas não registradas):

DATA	TERRITÓRIO	DATA	TERRITÓRIO	DATA	TERRITÓRIO
01/07	Sobralia – MG	03/08	Linhares – ES	01/09	Ipatinga – MG
01/07	Bom Jesus do Galho – MG	04/08	Conselheiro Pena – MG	01/09	Baixo Guandu – ES
01/07	Colatina – ES	04/08	Baixo Guandu – ES	02/09	Barra Longa – MG
06/07	São José do Goiabal – MG	05/08	Regência – ES	02/09	Rio Doce – MG
06/07	Aracruz – ES	05/08	Itueta – MG	02/09	Naque – MG
07/07	Ipatinga – MG	10/08	Baixo Guandu – ES	02/09	Colatina – ES
08/07	Pingo D'Água – MG	11/08	Galileia – MG	08/09	Bom Jesus do Galho – MG
08/07	Conselheiro Pena – MG	12/08	Ipatinga – MG	08/09	Aimorés – MG
13/07	Bom Jesus do Galho – MG	12/08	Colatina – ES	08/09	Linhares – ES
14/07	Baixo Guandu – ES	12/08	Povoação – ES	09/09	Sta Cruz do Escalvado – MG
15/07	Tumiritinga – MG	13/08	Rio Doce – MG	09/09	Snatana do Paraíso – MG
15/07	São Mateus – ES	13/08	Linhares – ES	09/09	Conselheiro Pena – MG
20/07	Sem Peixe – MG	18/08	Linhares – ES	09/09	Aracruz – MG
20/07	Governador Valadares – MG	19/08	Conselheiro Pena – MG	14/09	Barra Longa – MG
20/07	Caratinga – MG	19/08	Linhares – ES	14/09	Rio Casca – MG
21/07	Periquito – MG	23/08	São José do Goiabal – MG	14/09	Governador Valadares – MG
22/07	Governador Valadares – MG	24/08	São José do Goiabal – MG	14/09	Marilândia – ES
22/07	Colatina – ES	25/08	São Mateus – ES	15/09	Caratinga – MG
22/07	Bom Jesus do Galho – MG	26/08	São José do Goiabal – MG	16/09	Rio Doce – MG
26/07	Linhares – ES			16/09	Tumiritinga – MG
27/07	Colatina – ES			16/09	Sooretama – ES
27/07	Sem Peixe – MG			20/09	Aimorés – MG
27/07	Caratinga – MG			21/09	Aracruz – MG
28/07	Baixo Guandu – ES			21/09	Ipatinga – MG
29/07	Governador Valadares – MG			22/09	Linhares – ES
29/07	São Mateus – ES			23/09	Mariana – MG
30/07	Itueta – MG			23/09	Periquito – MG
				27/09	São José do Goiabal – MG
				28/09	Tumiritinga – MG
				29/09	Periquito – MG
				29/09	Linhares – ES
				30/09	Governador Valadares – MG

2. Facilitação do diálogo com atingidos em casos críticos ou crônicos

Um segundo bloco de atuação da Ouvidoria é composto por envolvimento em processos dialogais com atores do território em situações mais tensionadas. Estas são iniciativas lideradas pelas equipes dos programas, dos direitos humanos e da sala de situação. Aqui se desenvolve uma articulação de diferentes setores e programas para uma abordagem integral e urgente em uma determinada localidade ou atingido.

Em geral são casos com passagem ou tratamento na Ouvidoria, mas quando abordado de maneira coletiva e dialogal com os atingidos abrem possibilidade para entendimentos positivos e alternativas até aquele momento aparentemente improváveis.

Dados do trimestre

No 3º Trimestre de 2021 a Ouvidoria Geral recebeu 992 manifestações. Destas, 80% referem-se a Reclamações em relação aos processos, prazos e qualidade de atendimento da Fundação. Temas relacionados a denúncias, detêm 16,7% do recebido no trimestre e outros temas 3,3%.

Média Mensal	Manifestações no Período Selecionado
330,67	992

Figura 1 Número de manifestações registras no trimestre.

No 3º trimestre de 2021, 17,8% das manifestações foram registradas de forma anônima e 79,8% de identificadas, o remanescente de 2,4% das manifestações foram classificadas

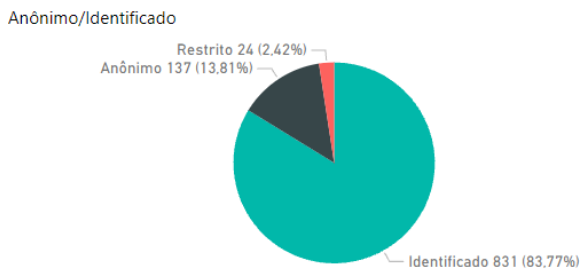


Figura 2 Manifestações Identificadas x Anônimas.

como restritas, nesse caso, o manifestante optou por não se identificar, mas deixou um meio de contato. De toda forma, destaca-se a importância da possibilidade do anonimato e reserva de identidade como premissas para a atuação da Ouvidoria.

Destaca-se que, majoritariamente, as reclamações são relacionadas aos processos e prazos da Fundação Renova. Em grande parte, são reclamações relacionadas ao Novo Sistema Indenizatório, e de forma complementar dos 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.

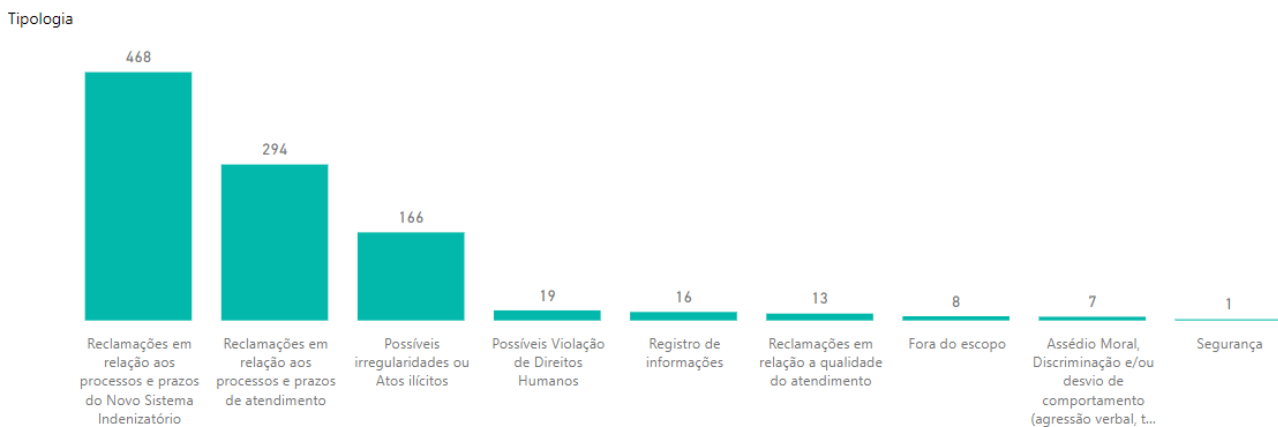
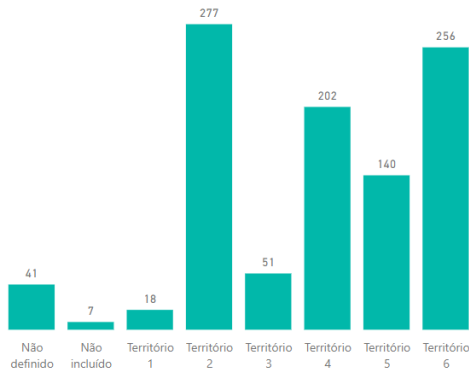


Figura 3 Tipologias das manifestações registradas no trimestre. Fonte: Fundação Renova (2021)

Manifestações Recebidas por Território



Destaca-se também que das manifestações registradas no 3º trimestre com localidades identificadas, o Território 2^o possui o maior número de registros, seguido do Território 6.

Figura 4 Manifestações registradas por território.
Fonte: Fundação Renova (2021)

Em relação a criticidade das manifestações recebidas, que levam em consideração critérios relacionados à gravidade do caso relatado, no 3º trimestre de 2021, 3,43% manifestações registradas foram classificadas como de alta criticidade e a grande maioria, 92,44% como de média criticidade.

Impacto das Manifestações

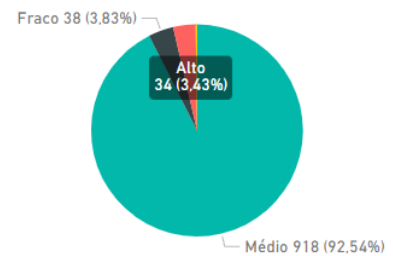


Figura 5 Manifestações por criticidade.

No acumulado histórico, foram finalizadas 12.278 manifestações, sendo 984 no terceiro trimestre de 2021. Ao final do terceiro trimestre de 2021, 357 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração e tratamento em andamento junto aos programas e áreas técnicas.

⁸ 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.

Merece destaque ainda a importante redução de casos antigos (2020/2019 e 2018), que estavam paralisados, em especial nas áreas de cadastro, PIM e AFE, praticamente reduzindo a zero estas pendências, após estabelecimento de fluxo de tratamento junto aos programas mais volumosos.

Indicadores

Proporção de Respostas disponibilizadas dentro do Prazo

A Ouvidoria finalizou no 3º Trimestre 984 manifestações sendo 75% dentro do prazo legal (30 dias + 30 dias) e em torno 25% finalizadas fora do prazo desejado. No ano de 2021, a proporção de respostas finalizadas no prazo é de 72%. A estimativa inicial era que este indicador girasse torno dos 85% das respostas dentro do prazo legal no final de 2021.

Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria

A Ouvidoria apresentou como média para disponibilização de respostas no 3º Trimestre o número de 54,21 dias corridos. No ano de 2021, a média de tempo de disponibilização de respostas é de 100,12 dias corridos.

Considerações Finais

Neste terceiro trimestre a Reparação do rio Doce experimentou um longo período de instabilidade quanto a seu rumo futuro. O processo de repactuação, inaugurado pelo Observatório do CNJ, aponta para caminhos de uma desejada e necessária revisão, entretanto, que enfrenta o desafio de pactuação de novos arranjos, onde as visões divergentes parece predominar, em um ambiente de baixa confiança e tempo escasso.

Mesmo gerando instabilidade interna na Fundação Renova e nos territórios, o debate da repactuação permite visitar temas e debates importantes que interessam de maneira especialmente valiosa as pessoas atingidas em todos os territórios do Doce.

A limitada incorporação das pessoas atingidas foi, neste trimestre, um tema recorrentemente na Ouvidoria. O debate difícil da representação e da polifonia dos territórios e público segue sendo um assunto que demanda melhores respostas por parte da repactuação. Nesta direção há que se louvar a realização, no âmbito da repactuação, das audiências públicas, que se não servem como solução a participação, trazem alento de uma escuta plural e consistente das pessoas atingidas. A Ouvidoria teve uma fala na primeira Audiência Pública promovida pelo CNJ, em setembro de 2021.

Destacaram-se os temas da assessoria técnica, da governança complexa, da morosidade e insuficiência das entregas da Fundação Renova e sobretudo nos depoimentos emocionantes e expressivos das pessoas atingidas deixa registrado as múltiplas consequências nas vidas sofridas, impactadas por uma reparação tardia e incompleta. As falas expressas traziam o pedido de centralidade da atingida e do atingido na repactuação e uma governança mais simples e participativa.

Em outra linha revisional, em agosto do ano corrente, iniciou-se a perícia (eixo VIII), que busca a estabelecer um retrato panorâmico do funcionamento da Fundação Renova, de maneira a melhor compreender os impasses e caminhos da governança interna da Fundação, para em fase futura apontar possibilidades de aprimoramento na implementação da Reparação do rio Doce.

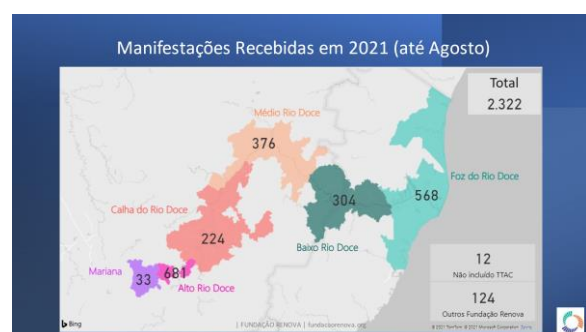
A Ouvidoria foi chamada a apresentar seu funcionamento e posicionamentos frente aos desafios da gestão interna da Fundação Renova. Internamente na Fundação há grande expectativa em relação ao documento a ser elaborado.

Outros temas que tem aparecido de maneira recorrente na Ouvidoria, em relação aos temas da reparação, e que não guardam uma relação direta com as atividades da Fundação, são as questões referentes a relação com advogados e situações de ameaças envolvendo as próprias pessoas atingidas. Em ambos os casos, chama a atenção, não o volume, mas sua recorrência em distintos territórios e gravidade.

As demandas processadas nos canais da Ouvidoria foram, neste trimestre, prioritariamente buscadas nos temas ligado aos processos indenizatórios, em ordem de procura: 1) Fluxo ágil, 2) AFE e 3) PIM.

O esforço empreendido entre as equipes da Ouvidoria e das soluções indenizatórias tem gerado um resultado importante na celeridade e efetividade das respostas as pessoas que procuram a Ouvidoria. Estamos, finalmente, alcançando, em agosto e setembro de 2021, um patamar razoável de respostas dentro do prazo legal (acima dos 85%), que comparativamente é um avanço importante no histórico da Ouvidoria Geral, mas ainda com margem para ampliação.

Os slides apresentados na Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Comunicação, em setembro, ilustra um pouco este movimento de 2021.





No mês de agosto a Ouvidoria recebeu 465 novas manifestações na Ouvidoria, alcançando a marca dos 2.323 anual e superando o quantitativo dos anos de 2019 e 2020, tornando 2021 o segundo ano de maior procura da Ouvidoria. Este indicador é positivo, em função da aceitação e reconhecimento, mas também é preocupante pois, quanto mais a Ouvidoria é demandada, maiores são os sinais de problemas.

Por fim fica o registro, e homenagem, de ida a Bento da Ouvidoria, conjuntamente com o Andre Freitas, presidente da Fundação Renova, e equipe de diálogo, que em função da Pandemia há muito não era possível estar.

Estar em Bento (original), com seus moradores, e conhecidos como “loucos por Bento” faz ampliar a responsabilidade e a emoção. Que Bento nos inspire e guie.

