



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

1º trimestre 2024

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>NOTAS INTRODUTÓRIAS AO PRESENTE RELATÓRIO.....</b>	<b>6</b>
<b>RELATÓRIO.....</b>	<b>7</b>
<b>NOVO MANDATO PARA A OUVIDORIA GERAL.....</b>	<b>8</b>
<b>PRESENÇA NO TERRITÓRIO .....</b>	<b>9</b>
<b>DADOS DO TRIMESTRE .....</b>	<b>11</b>
<b>INDICADORES .....</b>	<b>13</b>

## **Apresentação**

### **Contexto PG06**

#### **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<sup>a</sup> a 72<sup>a</sup>.

### **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/MG<sup>1</sup>.

Visa, ainda, assegurar que as manifestações serão devidamente registradas, tratadas e respondidas; buscando a eficiência<sup>2</sup>, transparência e respeito à privacidade<sup>3</sup> 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.

Buscando, por fim, promover um ambiente de entendimento e diálogo, diretamente com as pessoas atingidas, a sociedade, o 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.

---

<sup>1</sup> 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.

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

<sup>3</sup> TTAC, CLÁUSULA 7.r respeito ao direito de privacidade dos IMPACTADOS.

A Ouvidoria segue diretrizes internacionais de respeito aos direitos humanos<sup>4</sup>, princípios constitucionais e normativas nacionais<sup>5</sup>; assim como observa as cláusulas do TTAC, o Código de Conduta da Fundação Renova, as deliberações e as notas técnicas<sup>6</sup> das instâncias de governança da Fundação Renova. Direcionada pelos Princípios Orientadores de Direitos Humanos e Empresas da ONU<sup>7</sup>, 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 tem duração de quatro (04) anos, tendo a atual gestão se renovado em dezembro de 2023.



*Gesteira / Barra Longa (MG)*

---

<sup>4</sup> *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);*

<sup>5</sup> *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).*

<sup>6</sup> *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.*

<sup>7</sup> *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).*



*Mariana (MG)*

## **Notas introdutórias ao presente relatório**

O Relatório Trimestral de Atividades traz o andamento e os resultados alcançados pelas ações da Ouvidoria da Fundação Renova no período de **janeiro, fevereiro e março** de 2024, 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.

Em um primeiro bloco, o presente relatório destaca o reforço estratégico da Ouvidoria Geral em relação com os atingidos, por meio de visitas e reuniões em campo, favorecendo a criação de vínculos e a presença nos territórios, permitindo que a Ouvidoria se constitua como um canal de escuta ativo que propaga as demandas existentes nos territórios e, ainda, identifique possíveis gargalos na execução das suas atividades.

Em sequência, no relatório, abordaremos o esforço em acolher e tratar as manifestações recebidas pela Ouvidoria dentro do prazo legal e nos marcos da razoabilidade e respeito às pessoas atingidas.

Neste sentido, um dos itens importantes do presente documento consiste na apresentação do banco de dados, que cada vez mais se aproxima de uma condição exequível e capaz de potencializar uma aprimorada compreensão das dinâmicas e demandas originadas nos territórios do rio Doce.

## Relatório

### Resultados

As principais atividades regulares desenvolvidas pela Ouvidoria no 1º trimestre de 2024 estão destacadas sinteticamente 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;
- Participação do Ouvidor nas reuniões do Conselho Curador, CTPDCS, CIF e de Diretoria;
- Fortalecimento dos espaços e dos fluxos de comunicação com as Assessorias Técnicas Independentes e Comissões Locais;
- Aprimoramento do fluxo de tratamento de manifestações, com as áreas estratégicas e as mais demandadas, com a revisão e inclusão de pontos, monitoramento das reincidências e qualidade dos retornos;
- Acompanhamento dos temas afeitos a repactuação e aprimoramento da governança da Reparação do rio Doce;
- Acompanhamento das ações coletivas da Reparação, em especial, neste período, questões relacionadas aos produtores rurais; pescadores profissionais e pescadores de fato; reassentamentos e casos envolvendo o município de Barra Longa.
- Tratativas de casos individuais e denúncias recebidas pelo canal da Ouvidoria Geral, das pessoas atingidas no território do rio Doce.
- Escutas individuais e coletivas das pessoas atingidas.

## **Novo Mandato para a Ouvidoria Geral**

Encerrado o processo seletivo, o ano de 2024 começa e com ele também uma nova gestão da Ouvidoria e a necessidade de refazer os planejados a luz do contexto atual da Reparação.

A busca de ampliar as relações com o conjunto da Governança, uma maior presença junto aos reassentamentos de Bento e Paracatu e o reforço na elaboração de documentos reflexivos sobre a Ouvidoria e a reparação são alguns dos desafios incorporados à nova gestão da Ouvidoria Geral.

A presença territorial segue como tema chave, assumindo o desafio de assegurar presença nos territórios em 50% dos dias do ano (no somatório da equipe).

A sinalização do tratamento de temas como o eixo IV (trincas) e do Eixo VIII (infraestrutura rural) que estavam pendentes é outro foco para este ano de 2024. Ambas são demandas antigas e carregadas de frustração de sua interrupção e incompletude. As iniciativas seguem a frágil previsão de começarem em maio e trata-se de demanda de universo já preestabelecido e com os valores determinados. Tendem a ter baixa conflitividade.

Além destas frentes, a Ouvidoria Geral para seu primeiro trimestre de 2024, estabeleceu uma lista de 106 casos prioritários, todos com prazo de atendimento regular expirados, distribuídos em mais de 20 territórios, para serem concluídos até julho de 2024. Os casos tratam de NOVEI, PIM, AFE, Infraestrutura e outros temas mais.

Também neste período houve troca na equipe da Ouvidoria, que passa a ser composta por quatro analistas.



## Presença no Território

O último trimestre se caracterizou por uma presença significativa da equipe da Ouvidoria nos territórios atingidos. Assim, neste relatório iremos descrever de maneira mais focada o percorrido, mas reafirmando a presença regular da equipe da Ouvidoria no território.

A Ouvidoria se mantém presente semanalmente nas instalações dos Reassentamentos coletivos – Bento Rodrigues e Paracatu - participando das reuniões institucionais a fim de tomar conhecimento das ações relacionadas às construções e entregas das casas, bem como, levar aos atores responsáveis os casos individuais que a Ouvidoria acompanha, solicitando apoio no tratamento das demandas, além de identificar, nessas interações, os principais temas que ainda aguardam deliberação e criação de políticas dentro da Fundação Renova, provocando a retomada dessas discussões.

Com a presença nos Reassentamentos coletivos, também é possível promover a escuta individual das pessoas atingidas que já foram reassentadas e retomaram os seus modos de vida dentro dos Reassentamentos coletivos. Além da proximidade com os atores dos reassentamentos, a Ouvidoria tem acompanhado presencialmente as reuniões de construção dos projetos das pessoas que estão em moradias temporárias aguardando para serem reassentadas, reuniões que, em sua maioria, acontecem na cidade de Mariana.

Ainda, são realizados atendimentos individuais das pessoas atingidas que estão em moradias temporárias e abrem manifestações, visando o acolhimento e compreensão dos pleitos trazidos para encaminhá-los às áreas responsáveis em busca de resolução e correta reparação. Com o incremento da participação da Ouvidoria Geral, foi possível perceber as demandas e delicadeza nos processos de moradia, as tratativas de reparos e o próprio movimento de ocupação do reassentamento.

Outra frente que merece destaque é o diálogo com as ATI's. Se no trimestre anterior foram feitas algumas rodadas, as trocas e encontros foram retomadas este ano. Fizemos uma rodada de encontros em março com a ATI da região da foz e um recorrido na região do médio rio Doce. Os temas de cadastro e do AFE tem ganhado relevância na demanda encaminhada à Ouvidoria Geral pelas assessorias técnicas, e por isso a conversa nos territórios é relevante.

A presença em Rio Doce e Barra Longa, preparando as tratativas do Eixo IV e do Eixo VIII motivou algumas idas que tendem a se intensificar no próximo trimestre. Também para os casos dos "imóveis tombados" e das "casas do Parque" que são temas acompanhados de perto pela Ouvidoria Geral que avançaram neste período.



## Dados do trimestre

No 1º Trimestre de 2024 a Ouvidoria Geral recebeu 915 manifestações. Destas, 813 referem-se a Reclamações em relação aos processos, prazos e qualidade de atendimento da Fundação. Temas relacionados a denúncias, detêm 64 manifestações no trimestre e outros temas 38.

No 1º trimestre de 2024, 5,14% das manifestações foram registradas de forma anônima e 93,77% identificadas, o remanescente de 1,09% das manifestações foram classificadas como restritas (quando 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.

### Anônimo/Identificado

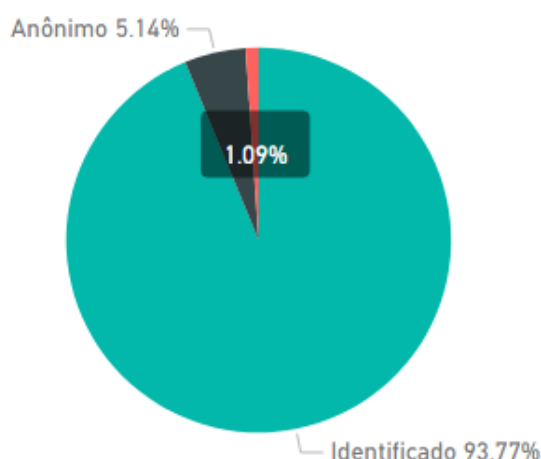


Figura 1: Manifestações Identificadas x Anônimas. Fonte: Fundação Renova (2023)

Destaca-se que, majoritariamente, as reclamações são relacionadas aos processos e prazos da Fundação Renova. Em grande parte, são reclamações relacionadas aos programas de cadastro, auxílio financeiro e indenização, e de forma complementar ao Novo Sistema Indenizatório. Nesses casos, a Ouvidoria está trabalhando em conjunto com as áreas dos programas socioeconômicos na apuração, tratativa e resposta às reclamações de forma resolutiva.

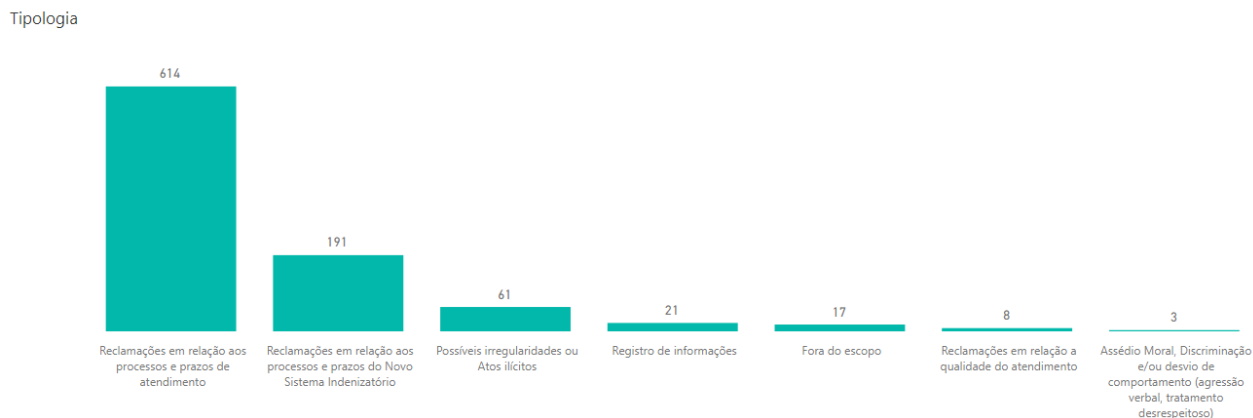


Figura 2 Tipologias das manifestações registradas no trimestre. Fonte: Fundação Renova (2023)

Destaca-se também que das manifestações registradas no 1º trimestre com localidades identificadas, o Território 6, possui o maior número de registros, seguido do Território 3. Em ambos os casos fortemente impulsionados pela atuação ativa das assessorias técnicas.

Manifestações Recebidas por Território

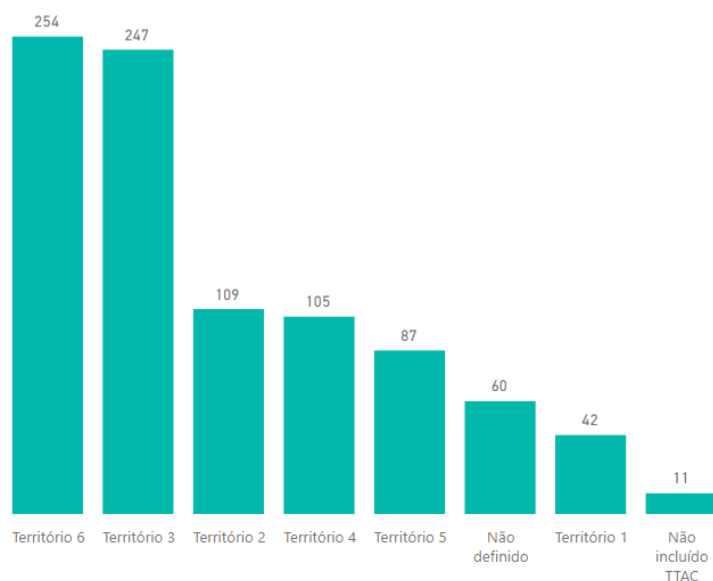


Figura 3: Manifestações registradas por território. Fonte: Fundação Renova (2023)

No acumulado histórico, foram finalizadas 19.748 manifestações, sendo 1050 no primeiro semestre de 2024. No fim de março de 2024, 335 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração e tratamento em andamento junto aos programas e áreas técnicas. Sendo destas 125 fora do prazo legal de resposta.

## Indicadores

A Ouvidoria – Geral, em respeito ao princípio da transparência, vem esclarecer que existe uma divergência entre o critério para mensuração dos prazos para retorno às manifestações recebidas pela Ouvidoria da Fundação Renova previstos no documento de Definição do Programa aprovado e os prazos legais (30 + 30) reportados e medidos pela Fundação Renova no Relatório trimestral da Ouvidoria, emitido em atendimento à cláusula 72 do TTAC. Ressalta-se, entretanto, que tal divergência foi apontada pela própria Ouvidoria, e tal tema já vem sendo apresentado/discutido com a CTPDCS para que possa ser formalizada junto ao sistema de governança a aplicação do prazo de forma adequada ao estabelecido em lei.

### Proporção de Respostas disponibilizadas dentro do Prazo

A Ouvidoria finalizou no 1º Trimestre 1050 manifestações sendo 972 (92,57%) dentro do prazo legal (30 dias + 30 dias). No ano de 2024, a proporção de respostas finalizadas no prazo legal é de 92,57%. Considerando o prazo de 20 dias foram 54,29% dentro do prazo no trimestre sendo o acumulado anual de 54,29%.

### Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria

A Ouvidoria apresentou como média para disponibilização de respostas no 1º trimestre 27,57. No ano de 2024, a média de tempo de disponibilização de respostas foi de 27,57 dias corridos.

### Avaliação do atendimento pela Ouvidoria

Quanto ao Indicador “Avaliação do atendimento pela Ouvidoria (i.26.c)” foi realizada a quarta rodada da pesquisa de satisfação, cujos resultados apontam que 58,9% dos respondentes estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria (muito bom e bom) – eram 57,6% na última pesquisa. Trata-se do melhor resultado alcançado pela Ouvidoria para esse indicador nas quatro rodadas de pesquisa já realizadas a partir de 2022. Em contraponto, 18,6% consideram o atendimento ruim, ou muito ruim, valor inferior ao da rodada de pesquisa anterior (22,9%).

**Avaliação geral da Ouvidoria**

Rodada	% Muito Bom	% Bom	% Regular	% Ruim	% Muito Ruim
Rodada 1	18,13	37,50	30,00	7,50	6,88
Rodada 2	18,75	36,88	30,00	7,50	6,88
Rodada 3	13,79	43,97	19,40	12,07	10,78
Rodada 4	19,49	39,41	22,46	8,47	10,17
<b>Total</b>	<b>17,39</b>	<b>39,85</b>	<b>24,62</b>	<b>9,14</b>	<b>9,01</b>

## Conclusão

O início de novo ciclo na Ouvidoria Geral combina com o encerramento das tratativas da Repactuação em 2023, o que de alguma maneira reconfigura a atuação de todos os atores da Reparação. Os esforços empreendidos pelas instituições de Justiça, governos e empresas foram frustrados, e precisam ser canalizados a uma nova direção. A Fundação Renova, excluída do lugar a mesa, também carece de redesenhar sua ação, ainda mais contundente e efetiva.

A presença das ATI's nos territórios, quase em contramão, chegam com gás e energia para rever processos e apresentar necessidade de medidas saneadoras de lacunas em processos passados, que justamente a ausência deste pilar da participação fez falta.

Os temas de destaque este trimestre, que movimentaram o território foram principalmente AFE e Cadastro. O primeiro acumula quantidade de pedidos de expansão do auxílio para públicos reconhecidos como atingidos pelo NOVEL, e também aqueles de cadastro revisado. A fundação renova gerou quase 28 mil negativas neste trimestre para solicitações do AFE, porém, por decisão judicial terão que ser reanalisadas individualmente. Nos casos acompanhados pela Ouvidoria Geral, há dois públicos que tem recebido atenção no tema: Corte do AFE para casos de falecidos (em nosso parecer indevido, nos casos de AFE unifamiliar) e nos casos do PIM fase 01, que não foram feitas a necessária elegibilidade, ainda segundo padrões praticados nos moldes do PIM DG.

No Caso do Cadastro, por força de decisões judiciais passadas temos em curso processos de revisão e feitura de novos cadastros. Este processo incendeia os territórios na expectativa de recomposições de informações mal engendradas anteriormente e com a adesão de quem havia ficado de fora legitimamente (e de tantos outros que aproveitaram a porta aberta por decisão judicial). Cerca de 140 mil cadastros solicitados e com o prazo até 2025 para sua conclusão. Entretanto dois principais problemas, entre outros, um enorme percentual de "não localizados", que deixam de fora – repetidamente – cerca de 40% do público total, e um segundo grande problema, que é a inexistência de políticas de tratamento da imensa maioria (quase totalidade dos casos), pois a porta única aberta é o PIM SPA, que por seu escopo aprovado, atende apenas a pessoas atingidas formais (com cnpj) e ainda assim com alto grau de comprovação contábil. Ou seja, pouquíssimos atingidos, mesmo com cadastros refeitos, terão acesso a qualquer tipo de indenização.

Uma demanda importante oriunda dos territórios diz respeito a aprovação do orçamento dos atingidos, a definição de nova gerenciadora (em substituição do Fundo de Direitos Humanos). A necessidade de composição do foro regional e das representações das pessoas atingidas no CIF e no Conselho Curador são importantes. Há também a demanda para a recondução da Rosa Fortini (alto doce).

O próximo trimestre tende a ser um tempo de novos arranjos e combinações. Renovação na estrutura do CIF, maior apropriação do MPF (chegada de novo Procurador na coordenação da Força Tarefa), definição em relação a interinidade da presidência da Fundação Renova, enfim são mudanças que podem incidir no processo de Reparação.

**Abril, 2024**

**Pedro Strozenberg**

**Ouvidor Geral**