



FUNDAÇÃO  
**renova**

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

2º trimestre 2017

## ÍNDICE

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL (PG006)</b> .....	<b>8</b>
<b>DIÁLOGO SOCIAL</b> .....	<b>11</b>
INTRODUÇÃO .....	11
METODOLOGIA .....	13
RESULTADOS .....	17
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
ANEXOS .....	22
<b>OUVIDORIA</b> .....	<b>25</b>
INTRODUÇÃO .....	25
METODOLOGIA .....	25
RESULTADOS .....	26
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
<b>CANAIS DE RELACIONAMENTO</b> .....	<b>31</b>
INTRODUÇÃO .....	31
METODOLOGIA .....	34
RESULTADOS .....	35
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40
ANEXOS .....	41
<b>COMUNICAÇÃO</b> .....	<b>43</b>
INTRODUÇÃO .....	43
METODOLOGIA .....	44
COMUNICAÇÃO COM TERRITÓRIOS .....	45
<i>Resultados</i> .....	<i>50</i>
<i>Anexos</i> .....	<i>51</i>
RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA .....	53

<i>Resultados</i> .....	53
COMUNICAÇÃO DIGITAL .....	56
<i>Resultados</i> .....	57
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E INTERNA.....	63
<i>Resultados</i> .....	69
<i>Anexos</i> .....	70
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	72
<b>ANEXOS</b> .....	<b>74</b>
GLOSSÁRIO .....	74

## 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/>.

O programa tem como objetivos: a criação de canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade em espaços fixos ou itinerantes, que contemplam a instituição de mesa de diálogo e negociação permanente; a construção e manutenção de sítio virtual na internet; a criação e manutenção de espaços dialogais com as comunidades; a criação da central 0800 de atendimento à população; a elaboração de um manual de “perguntas e respostas”; a divulgação, em redes sociais, de iniciativas da Fundação; o esclarecimento de dúvidas e repasse de informações; e o relacionamento com a sociedade da área de abrangência impactada pelo rompimento da barragem de Fundão, em novembro de 2015, de forma a restaurar a situação anterior ao EVENTO, como está disposto na CLÁUSULA 5, INCISO I, do referido termo.

Ressalta-se que estão sendo apresentadas as atividades relacionadas às Cláusulas do TTAC descritas no capítulo 3 deste relatório.

## Sumário Executivo

Esse Relatório Trimestral de Atividades, em sua primeira edição, apresentará o andamento e resultados alcançados pelas ações de comunicação, diálogo e engajamento da Fundação Renova, desde o início de sua atuação até junho de 2017.

A Renova trabalha em diversas frentes para estabelecer uma comunicação aliada ao diálogo social, capilar e transparente com seus públicos e estimular a participação social daqueles direta ou indiretamente impactos pelo rompimento da barragem de Fundão, em novembro de 2015.

Um dos princípios norteadores dessa troca é o reconhecimento de que a eficiência do processo de comunicação é fundamental para o bom andamento dos programas de reparação dos danos causados pelo evento.

A Fundação Renova privilegia a escuta das partes afetadas. As comunidades são ouvidas e têm suas opiniões e demandas consideradas no momento de tomada de decisões e construção de soluções.

Um dos caminhos dessa interação é o Diálogo Social, que faz contato direto com os moradores das comunidades atingidas. Desde o rompimento da barragem até meados de 2017, foram realizados 1640 encontros de Diálogo Coletivo nas regiões afetadas, com participação de quase 50 mil pessoas, entre membros de órgãos públicos, sociedade civil e diversos outros grupos de relacionamento.

Os caminhos conjuntos construídos pelo Diálogo Social foram essenciais, por exemplo, no processo de reassentamento para a aprovação dos terrenos que abrigarão as novas vilas das comunidades de Bento Rodrigues, Gesteira e Paracatu de Baixo, em Minas Gerais.

Além do Diálogo Social, os interessados em obter informações sobre as ações da Renova também podem fazê-lo por meio dos canais de relacionamento. Há uma linha 0800 com 100 atendentes, o Fale Conosco via site e 13 Centros de Informação e Atendimento na região atingida, que prestam esclarecimentos

pessoalmente. São 9 centros em Minas e 4 no Espírito Santo, que funcionam de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Em conformidade à sua estrutura de governança, a Fundação Renova conta com a Ouvidoria, um importante canal que recebe denúncias e reclamações e possibilita a realização de apurações em caráter confidencial, respeitando o anonimato da fonte. Até junho, a Ouvidoria concluiu as investigações de mais de 50% das denúncias recebidas.

Ouvir as pessoas é a premissa que a área de Comunicação com Territórios está seguindo na construção dos jornais comunitários de Bento Rodrigues, Paracatu de Baixo, Barra Longa, Regência e Povoação, com previsão de lançamento para o terceiro trimestre de 2017. O objetivo é envolver a população na construção de cada edição para tratar de assuntos que sejam do seu interesse e respondam às suas reais demandas.

A Rádio Renova será mais uma ferramenta de comunicação com objetivo de prestar serviço de utilidade pública à comunidade. Por meio de programas de rádio de curta duração, ela produzirá conteúdo jornalístico que fará parte da programação de mais de 20 rádios locais ao longo do Rio Doce. E ainda poderá conter diversos produtos de interesse da comunidade como, por exemplo, cobertura de eventos, realização de mesas redondas, entrevistas com a multiplicação de conteúdo para as redes sociais, entre outros.

Até junho, foram realizados 5 *workshops* para discutir soluções conjuntas para as ações de restauração e divulgadas 186 cartilhas, folders, convites e peças gráficas, que contribuem para o aumento da capilaridade na comunicação da Renova com a sociedade.

Na interação com a imprensa, 100% das demandas de imprensa foram atendidas no período de janeiro a junho, resultando em 110 entrevistas concedidas e 1,3 mil reportagens publicadas.

Os conteúdos gerados repercutem também no portal e nas redes sociais da instituição, ambientes de propagação das informações e de relacionamento com a sociedade. Do início das operações até junho, o site da Fundação Renova teve mais de 229 mil acessos, dos quais cerca de 130 mil foram registrados

apenas no segundo trimestre de 2017, o que retrata o grande interesse da sociedade nas ações desenvolvidas pela instituição.

A Renova utiliza ainda outras ferramentas de comunicação para falar tanto com as comunidades atingidas, ponto de partida dessa dinâmica, como para outros públicos externos, tais como órgãos públicos e sociedade em geral.

Um dos destaques da Comunicação Institucional no período foi o lançamento do Relato de Atividades, no fim de junho. Construído a partir de escuta atenta das diferentes partes envolvidas e impactadas pelo rompimento, o documento apresenta os desafios e as ações que estão sendo implementadas para reparar os danos provocados.

A Fundação Renova também criou veículos para falar com o público interno, como a *newsletter* Conecta, que informa os colaboradores sobre a evolução dos principais programas e contribui para o alinhamento dos valores e processos de trabalho da instituição. Para o público externo, há a News Institucional.

Com esses canais, a Fundação Renova cumpre o compromisso de comunicar suas ações com transparência e participação dos impactados e dos demais públicos de interesse, certa de que esse é um pilar fundamental para a execução de seu propósito.

## 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

Com modelo de governança inédito no Brasil, no qual as tomadas de decisões envolvem órgãos públicos, representantes da sociedade civil organizada, conselhos internos, especialistas técnicos e auditorias independentes, a Fundação Renova tem o diálogo e a participação social como prática norteadora de suas ações junto às comunidades impactadas

Às obrigações legais, soma-se a diretriz para a transparência, o diálogo e a participação da sociedade, sendo esta última fundamental para que as ações desenvolvidas sejam adequadas à realidade, à percepção e aos interesses da população impactada.

Esse processo demanda envolvimento e disponibilidade das partes interessadas em todas as etapas para que possam não apenas receber informações, mas serem ouvidas e terem suas opiniões e demandas consideradas na tomada de decisões e construção das soluções.

Entende-se que o modelo da participação social é fundamental para construir soluções duradouras, que atendam aos interesses da população impactada e permitam a promoção de ações que vão além da recuperação e reparação das áreas diretamente afetadas pelo rompimento da barragem de Fundão, fomentando também o desenvolvimento econômico e social dos municípios impactados. Esse engajamento possibilita que as práticas sociais e ambientais sejam debatidas, definidas, assimiladas, mantidas e melhoradas ao longo do tempo.

### Atuação territorial

Devido à grande extensão territorial e à complexidade do caso, o diálogo social precisa adotar uma perspectiva territorializada que respeite as especificidades locais, bem como as particularidades dos impactos e consequências causadas à

população. O território não é definido por fronteiras físicas ou legais, mas pelas redes de relações sociais que estabelecem os sentidos de pertencimento espacial. Dessa forma, a figura 1 apresenta a divisão de atuação em 3 trechos, considerando a forma como as comunidades se organizaram por similaridade e intensidade com a qual foram impactadas.



Figura 1 - **REGIÃO 1**: 1. Mariana; 2. Barra Longa; 3. Rio Doce; 4. Santa Cruz do Escalvado | **REGIÃO 2**: 5. Sem-Peixe; 6. Rio Casca; 7. São Domingos do Prata; 8. Dionísio; 9. São José do Goiabal; 10. Marliéria; 11. São Pedro dos Ferros; 12. Raul Soares; 13. Córrego Novo; 14. Pingo D'Água; 15. Bom Jesus do Galho; 16. Caratinga; 17. Timóteo; 18. Ipatinga; 19. Santana do Paraíso; 20. Ipaba; 21. Belo Oriente; 22. Bugre; 23. Iapu; 24. Naque; 25. Periquito; 26. Sobralia; 27. Fernandes Tourinho; 28. Alpercata; 29. Governador Valadares; 30. Galileia; 31. Tumiritinga; 32. Conselheiro Pena; 33. Resplendor; 34. Itueta; 35. Aimorés | **REGIÃO 3**: 36. Baixo Guandu; 37. Colatina; 38. Marilândia; 39. Linhares; 40. Aracruz (Crédito: Divulgação Fundação Renova).

Cerca de 70 profissionais compõem a equipe de Diálogo. Porém, em função da extensão territorial coberta (cerca de 670 km, da barragem ao litoral do Espírito Santo), nem sempre é possível alcançar o nível ideal de atenção e personalização. Por isso, a área trabalha muito próxima dos profissionais de Comunicação, que ajudam a desenhar canais para manter ativa e regular a troca de informações entre a Fundação Renova e as comunidades.

## **Metodologia**

### **Diretrizes**

A Renova acredita que, para o reestabelecimento da normalidade da vida ambiental, social, cultural e econômica dos territórios impactados, é fundamental a promoção de um ambiente pautado pelo diálogo e pela cooperação entre os três setores da sociedade – Público, Privado e o Terceiro Setor, representado pela Sociedade Civil.

Cabe à equipe de Diálogo o contato direto com as pessoas que vivem na região atingida pelo rompimento de Fundão, praticando a escuta, promovendo a confiança e criando caminhos para que as mais diversas questões levantadas sejam respondidas. A missão desse time está em criar espaços de aproximação real e transparente com as pessoas atingidas pelo rompimento, respeitando as especificidades de cada indivíduo e família.

Os elementos do diálogo – ações, meios, frequências, públicos e linguagem – são customizados, buscando o envolvimento da própria população impactada na definição de ações de relacionamento que buscam atender as demandas e expectativas da comunidade.

Para a elaboração e execução de todo esse processo, a equipe de Diálogo apoia a interlocução da Fundação Renova com as comunidades, bem como a entrada e implementação dos programas, fornecendo conhecimento sobre os territórios e a leitura das dinâmicas sociais ali instaladas, contribuindo para o fortalecimento da participação social.

### **Processo de diálogo**

Diante do contexto e diretrizes expostos, o processo se consolidou em três macro períodos do relacionamento: soluções emergenciais; ações de estabilização; e ações definitivas. Para todas as fases, as atividades foram divididas em: contínuas – voltadas para fóruns e ações de diálogos de rotina, visando o fornecimento de informações, resolução imediata de problemas e prestação de contas das atividades desenvolvidas; e específicas - aquelas que

demandam estudos, fóruns e ações de diálogos temáticos, afim de buscar soluções mais direcionadas.

É importante destacar que a equipe de Diálogo atua de forma integrada para identificar e atender as situações de vulnerabilidade da população impactada.

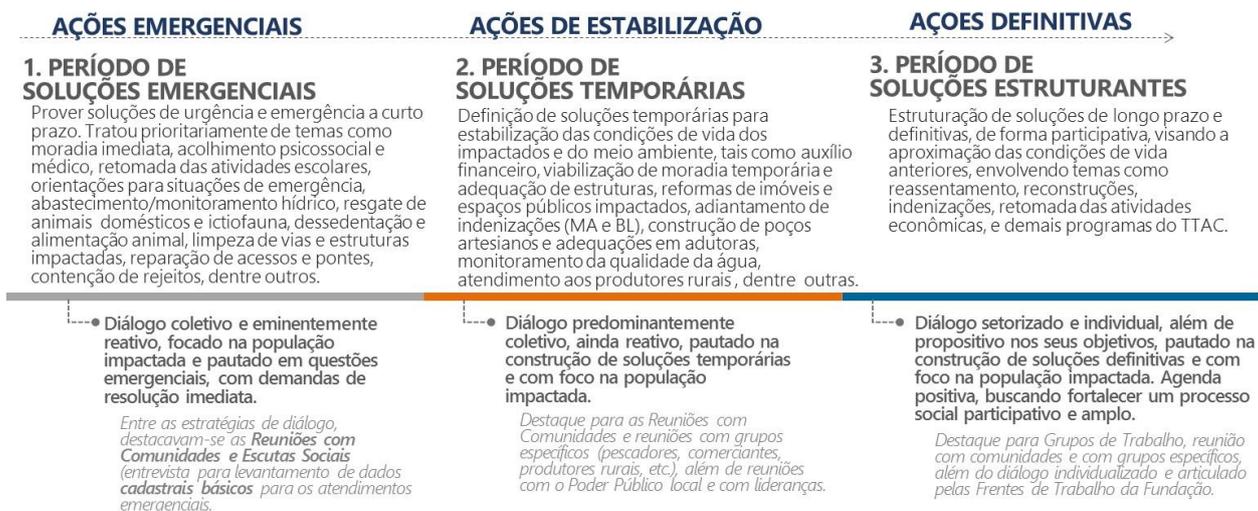


Figura 2: Linha do tempo de reparação de impactos (Crédito: Divulgação Fundação Renova).

## Ações de diálogo

Antes do início dos trabalhos da Renova, o diálogo com a comunidade esteve centrado nos temas emergenciais. Com o tempo, o foco se deslocou para aspectos ligados ao reestabelecimento das atividades econômicas e sociais das pessoas atingidas.

A partir de outubro de 2016, já operando na esfera da Fundação, essa frente passou a promover interação individual e coletiva (com lideranças, grupos e comissões de moradores), cobrindo todas as linhas de ação da Renova e buscando estabelecer um processo social transparente, participativo e amplo.

Hoje, além da atuação itinerante, a equipe tem presença fixa em 13 Centros de Informação e Atendimento, sendo nove deles em Minas Gerais (Aimorés, Barra Longa, Cachoeira Escura, Governador Valadares, Mariana, Pedra Corrida,

Resplendor, Novo Soberbo e Tumiritinga) e quatro no Espírito Santo (Baixo Guandu, Colatina, Linhares e Regência).

Nos Centros de Informação e Atendimento, os atingidos recebem, presencialmente, informações, orientações e encaminhamentos para os diferentes programas da Fundação. O mesmo trabalho é realizado em reuniões presenciais itinerantes quando há alguma demanda específica de uma comunidade.

A equipe de Diálogo também faz a ponte com as áreas técnicas da Fundação, ao reportar dúvidas e dificuldades percebidas e transportar para uma base de dados o histórico dos atendimentos, o que permite realizar ajustes no processo.

Ainda em 2017, a equipe de Diálogo será ampliada para ganhar capilaridade — 11 postos de atendimento serão abertos ao longo da linha de trem que cruza Minas Gerais e Espírito Santo, em grande parte ao longo do rio Doce. Eles ajudarão a ampliar a interlocução com as pessoas das comunidades.

Potencializar a entrega de valor que o Diálogo pode adicionar à atuação de outras frentes de trabalho e desenvolver indicadores de desempenho mais precisos (iniciativa inédita nessa área de atuação) são outras metas de curto e médio prazos.

As estratégias de relacionamento compreendem a necessidade de construção de ações que partem de uma análise crítica de um amplo conjunto de informações existentes sobre os territórios e suas comunidades. Sendo assim, dentro da complexidade do cenário, a base do engajamento se dá por meio de dois momentos principais de diálogo - coletivo e individualizado – que são suportados pela execução de ações como:

- Diagnósticos participativos;
- Gestão de *stakeholders*;
- Mapeamento de ativos territoriais;
- Visitas familiares;
- Monitoramento das atividades da Renova.

## **Diálogo coletivo**

O Diálogo Coletivo representa a base do relacionamento entre a Fundação Renova e as comunidades impactadas, promovendo a aproximação entre a entidade e a população. Esses encontros reúnem representantes da Renova, da comunidade, do Poder Público e de movimentos sociais.

Tais reuniões foram a mais importante estratégia para o relacionamento com os impactados, assumindo formatos, funções e periodicidades diferenciados de acordo com a definição de cada comunidade. Após o encaminhamento dos temas mais emergenciais, as pautas tendem a ser guiadas pela preocupação com a sustentabilidade das ações implementadas e pela intenção em contribuir com o desenvolvimento local.

Ao todo, são considerados cinco tipos de encontro para o Diálogo Coletivo, que são classificados devido às diferenças entre os objetivos pré-estabelecidos e o público prioritário das reuniões. Cabe ressaltar que esses encontros são complementares, de modo que temas discutidos em uma determinada reunião podem ser validados e deliberados em outro fórum, e assim por diante. Sendo elas:

- Reunião com comunidade: Fórum deliberativo e decisório, que informa, discute e decide sobre pautas de interesse de uma determinada comunidade ou do conjunto de comunidades impactadas em um município ou região.
- Assembleia: Fórum decisório extraordinário para tomada de decisões relativas a pautas específicas, de interesse de uma ou mais comunidades.
- Reunião com lideranças: Fórum deliberativo para informar e discutir pautas gerais ou específicas, qualificar e aprofundar o debate sobre demandas e ações de interesse de uma ou mais comunidades.
- Reunião temática ou com grupos específicos: Fórum deliberativo para discussão sobre temas determinados e/ou que afetam segmentos específicos do público impactado.
- Reunião com Poder Público: Fórum restrito, de caráter deliberativo e decisório, com o propósito de informar, discutir e decidir sobre pautas gerais com representantes do Poder Público.

## Diálogo individualizado

O Diálogo Individualizado é uma estratégia de participação e comunicação direta entre as partes, que possibilita escutar as pessoas de forma mais próxima. Essa ação objetiva tanto o aprofundamento de questões debatidas nos encontros coletivos, como o atendimento das necessidades de relacionamento dos demais programas da Fundação Renova, permitindo uma atuação mais personalizada e assertiva.

- Diálogo direto: interação individualizada com famílias, lideranças e demais *stakeholders* do território, por meio de visitas a moradias, entidades e atividades econômicas, de forma ativa ou reativa.
- Intervenções em situações de conflito: busca de resolução para situações conflitivas entre a Fundação Renova e a população local, por meio do apoio, diálogo, comunicação e negociação.

## Resultados

Desde a ruptura da Barragem de Fundão, em novembro de 2015, até o mês de julho de 2017, foram realizados 1.640 encontros de Diálogo Coletivo, com um total de 48.302 participações nas três regiões. A maior parte delas ocorreu na Região 2 (44,8% do total). As regiões 1 e 3 realizaram, respectivamente, 690 e 215 encontros. A média geral de público registrada foi de 29 presenças por reunião.



Figura 3: Dados gerais das ações de Diálogo Coletivo de novembro de 2015 a junho de 2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova).

Nesse período, a Fundação Renova desenvolveu ações de diálogo e relacionamento com diversos públicos de interesse e em vários municípios dos trechos, conforme relações apresentadas nas tabelas 1 e 2.

<b>PÚBLICOS</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>TIPOS</b>
Representantes do Poder Público	Poder Executivo	Prefeituras Municipais (chefe de governo/secretariado); órgãos técnicos municipais (Cras); Governo do Estado (secretariado); órgãos técnicos estaduais (Defesa Civil, Polícia Militar, Emater); câmaras municipais (vereadores); Ministério Público Estadual e Federal; Defensoria Pública do Estado e da União
Representantes de Entidades/Grupos	Representação e Assessoramento de Atingidos	Comissão de Atingidos, Assessorias Técnicas (Cáritas e AEDAS)
	Associações Comunitárias	Associação de moradores; grupos sociais (jovens e idosos)
	Terceiro Setor	ONGs (Arquitetos sem Fronteiras, Instituto Terra)
	Movimentos Sociais	Movimentos sociais (MAB, 1 Minuto de Sirene)
	Instituições Religiosas	Instituições religiosas (Arquidiocese de Mariana, Conep GV)
	Instituições de Ensino	Universidades (Gesta – UFMG; Gepssa – Ufop)
Pessoa física	-	População local

Tabela 1: *Stakeholders* de relacionamento. Fonte: Fundação Renova (2017)

MUNICÍPIOS		REUNIÕES	PARTICIPANTES
Minas Gerais	Mariana	359	10.806
	Barra Longa	275	8.606
	Santa Cruz do Escalvado e Rio Doce	60	1.935
	Rio Casca	14	243
	São Domingos do Prata	1	4
	Raul Soares	1	12
	Bom Jesus do Galho	15	811
	Caratinga	21	516
	Timóteo	2	9
	São José do Goiabal	26	821
	Dionísio	2	71
	Córrego Novo	1	1
	Sem Peixe	1	6
	Pingo d'Água	3	37
	Ipaba	29	402
	Fernandes Tourinho	13	247
	Sobralia	5	37
	Ipatinga	9	107
	Bugre	13	477
	Santana do Paraíso	24	1.235
Alpercata	7	78	
Periquito	52	2.712	
Naque	18	1.315	

	Belo Oriente	42	2.043
	Governador Valadares	62	1.711
	Conselheiro Pena	57	792
	Tumiritinga	81	2.352
	Marliéria	1	1
	Galileia	33	604
	Aimorés	86	1.826
	Itueta	42	910
	Iapu	1	1
	Resplendor	69	1.109
Espírito Santo	Baixo Guandu	38	788
	Colatina	48	1.798
	Marilândia	7	109
	Linhares	99	2.241
	Aracruz	23	1.529
<b>TOTAL DE REUNIÕES</b>		<b>1.640</b>	<b>48.302</b>

Tabela 2: Número de reuniões de Diálogo e participantes por município nos estados de Minas Gerais e Espírito Santo, até julho de 2017. Fonte: Fundação Renova (2017)

O gráfico 1 apresenta o número de reuniões nas quais foram tratados temas pertinentes a cada um dos programas da Fundação Renova. Dessa forma, é possível perceber o nível de participação social na construção das soluções dos programas.

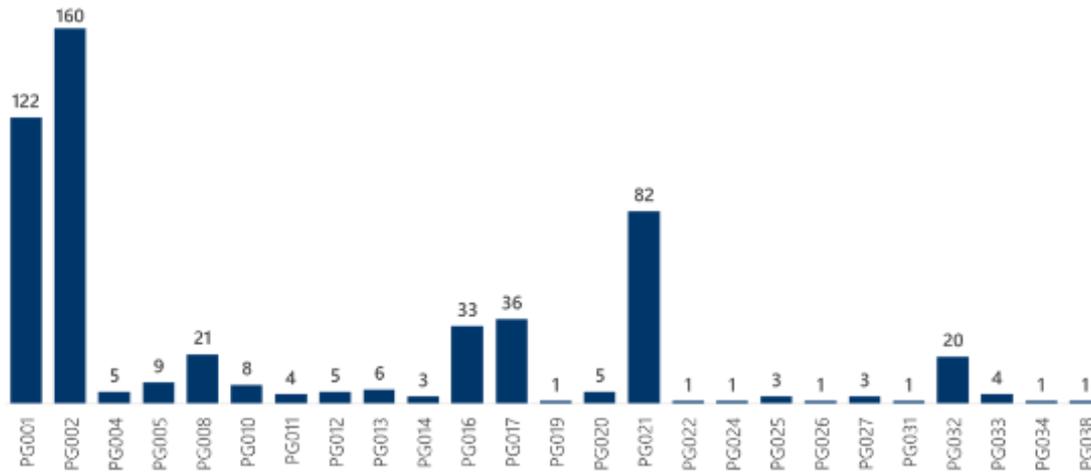


Gráfico 1: Número de reuniões realizadas e suas interações com os programas do TTAC. Fonte: Fundação Renova (2017)

## Considerações Finais

Ao longo de todo o período de vigência deste programa, as equipes de Diálogo Social foram fundamentais para a conquista de importantes marcos na trajetória da instituição. Dentre eles, pode-se destacar o apoio realizado no processo de reassentamento e aprovação dos terrenos que abrigarão as novas vilas das comunidades de Bento Rodrigues, Gesteira e Paracatu de Baixo, em Minas Gerais.

Seu envolvimento no desenho da estratégia para construção da matriz de danos do Programa de Indenização Mediada (PIM), bem como em sua divulgação nas comunidades impactadas, contribuiu para os avanços conquistados no pagamento das indenizações.

No que se refere ao Programa de Auxílio Financeiro Emergencial, a atuação do Diálogo Social colaborou para que a substituição dos cartões fosse concluída.

Estabelecer processos diálogo e engajamento com as comunidades impactadas são objetivos que dependem de dedicação diária. Para que eles sejam bem estabelecidos, a Fundação Renova se empenha em estimular a participação das comunidades nos momentos de tomada de decisão, além de disponibilizar

canais de relacionamento que possibilitam uma aproximação com a comunidade.

Os vínculos já estabelecidos também precisam ser mantidos para que os trabalhos tenham continuidade e gerem maior resultado. Esse é um desafio ligado, por exemplo, à entrada da nova consultoria que irá apoiar o diálogo social nos municípios dos trechos 2 e 3.

Muitas entregas foram concluídas, mas há um longo caminho a ser percorrido para fortalecer ainda mais a presença e atuação da Renova nos territórios, consolidando o diálogo como forma de articulação entre as partes envolvidas.

## Anexos

### Fotos



Reunião com comunidade  
Camargos em Mariana (MG) – junho/2017  
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião temática de  
Gesteira em Barra Longa (MG) -  
junho/2017 (Crédito: Divulgação  
Fundação Renova)



Reunião temática em Barra Longa (MG) – julho/2016 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Visita à Reserva Técnica em Mariana (MG) – junho/2016 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Plantão Social em Periquito (MG) – junho/2016 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Lideranças Santa Cruz do Escalvado (MG) – junho/2016 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Plantão Social em Periquito (MG) – agosto/2016 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião temática em Ipatinga (MG) – junho/2016 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião temática em  
Linhares (MG) – junho/2016 (Crédito:  
Divulgação Fundação Renova)



Reunião temática em  
Naque (MG) – junho/2016 (Crédito:  
Divulgação Fundação Renova)



Reunião temática em  
Linhares (ES) – junho/2016 (Crédito:  
Divulgação Fundação Renova)



Reunião temática em  
Rio Casca (MG) – junho/2016 (Crédito:  
Divulgação Fundação Renova)

## Ouvidoria

### Introdução

Diretamente ligada ao Conselho Diretor, a Ouvidoria tem por objetivo receber, registrar e investigar denúncias e reclamações relacionadas a violações de direitos humanos, desvios de conduta, infrações à legislação vigente e/ou descumprimento de obrigações da Fundação Renova.

Atua de forma complementar aos demais canais de relacionamento, prezando pela transparência e o correto desenvolvimento dos processos de denúncia, bem como pela confidencialidade da investigação e anonimato dos manifestantes.

### Metodologia

Foi iniciado um processo de reestruturação da Ouvidoria – incluindo a revisão das políticas, procedimentos e práticas que a orientam –, com o objetivo de garantir que os processos de denúncia e o tratamento das manifestações e reparações estejam em conformidade com os direitos humanos.

Com essa mudança, a Ouvidoria atende aos critérios de avaliação da eficácia dos mecanismos de reclamação e denúncia, internacionalmente reconhecidos, visando assegurar legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, transparência, respeito aos direitos humanos, processos de melhoria contínua e participação e diálogo com as partes interessadas.

A Ouvidoria da Fundação Renova iniciou seus trabalhos 90 dias após a assinatura do TTAC, em março de 2016. No entanto, as denúncias e reclamações relacionadas ao rompimento da barragem, desde novembro de 2015, também foram registradas no sistema da Ouvidoria. As manifestações podem ser registradas por meio dos seguintes canais:

- no site [www.canalconfidencial.com.br/fundacaorenova](http://www.canalconfidencial.com.br/fundacaorenova);
- pelo e-mail [ouvidoria@fundacaorenova.org](mailto:ouvidoria@fundacaorenova.org);
- pelo telefone 0800 721 0717, disponível 24 horas por dia.

## Resultados

Até junho de 2017 o número acumulado de manifestações chegou a 1.268, das quais 711 foram finalizadas e 557 estão sendo apuradas e/ou tratadas.

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS

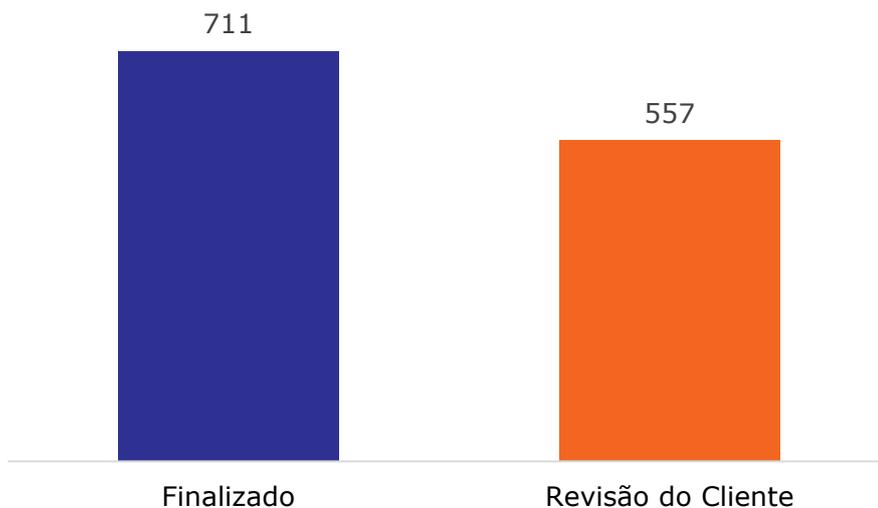
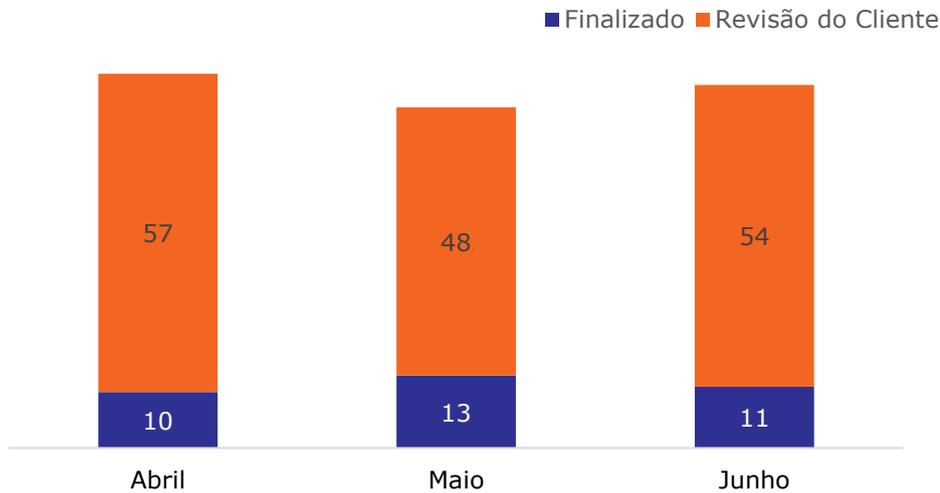


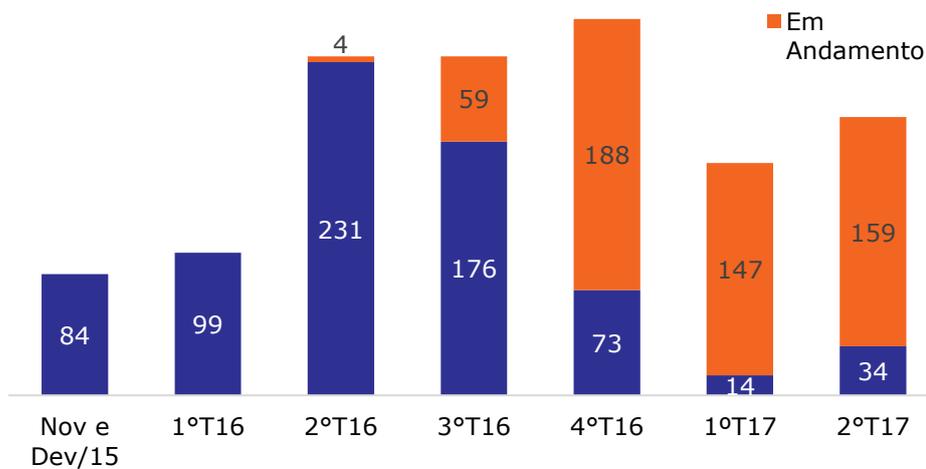
Gráfico 2: Manifestações acumuladas até junho/2017. Fonte: Fundação Renova (2017)

De abril a junho, foram 193 manifestações, das quais 34 foram finalizadas no mês em que foram registradas.

### MANIFESTAÇÕES 2º TRIMESTRE 2017



### STATUS DAS MANIFESTAÇÕES



Gráficos 3 e 4: Evolução das manifestações. Fonte: Fundação Renova (2017)

A origem das manifestações no segundo trimestre de 2017 seguiu a tendência dos trimestres anteriores. A maior parte das denúncias e reclamações chegou por meio do site.

### ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES 2º TRIMESTRE

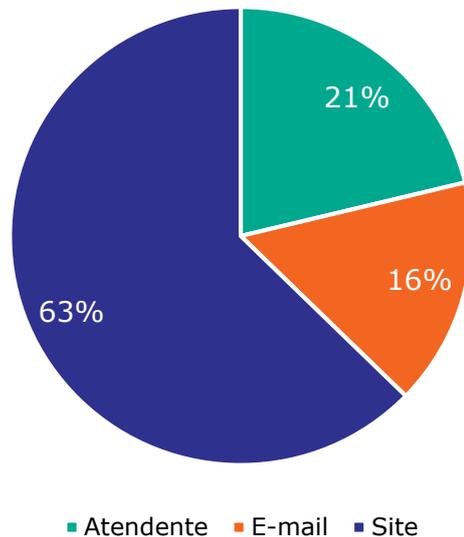


Gráfico 5: Percentual de manifestações por canal de origem. Fonte: Fundação Renova (2017)

Analisando os registros realizados no segundo trimestre de 2017, percebe-se que o maior número de denúncias e reclamações está relacionado a negligência em assistência às comunidades. Na percepção de afetados pelo rompimento, falta retorno por parte da Fundação Renova nas solicitações de novos cadastros e informações sobre auxílio financeiro e/ou indenização, por exemplo. Também houve número significativo de denúncias sobre concessão indevida de auxílio financeiro.

### TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES DO 2º TRIMESTRE

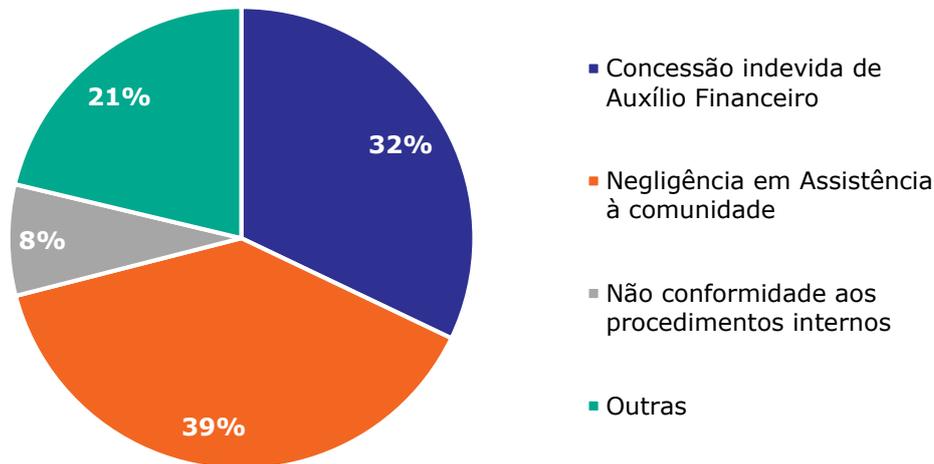


Gráfico 6: Percentual de manifestações por motivo de reclamação. Fonte: Fundação Renova (2017)

## Considerações Finais

Tendo em vista a quantidade e natureza das manifestações, a Fundação Renova está trabalhando no tratamento das denúncias e tomando as medidas pertinentes para solucionar as causas que levaram às insatisfações manifestadas.

Em relação ao atendimento à comunidade, a Renova está desenvolvendo um plano de comunicação das atividades do programa de cadastro e implementando melhorias no atendimento dos canais de relacionamento.

Para os casos de concessão indevida de auxílio financeiro e/ou fraude, as ações estão voltadas para a apuração das denúncias e a revisão da elegibilidade dos denunciados, com base nas informações do cadastro integrado.

Nos próximos meses, a Ouvidoria tem como objetivo aprimorar a capacidade de tratamento das manifestações, implementando melhorias nos processos e fluxos de informação dos canais de relacionamento, disponíveis para

atendimento à comunidade. A Ouvidoria deve ampliar também a participação dos grupos interessados, aos quais os mecanismos de reclamação estão destinados, possibilitando a consulta sobre a eficácia dos mecanismos e o envolvimento do Diálogo como meio para resolução efetiva das denúncias e reclamações.

## Canais de Relacionamento

### Introdução

Na interface com seus públicos de interesse, além dos canais de comunicação, a Fundação Renova conta com três canais de relacionamento: a linha 0800, o Fale Conosco (via site) e os Centros de Informação e Atendimento. Esse conjunto tem por objetivo garantir acesso às informações, oferecendo aos interessados orientações de forma transparente e acessível sobre programas e processos.

Todas as solicitações que chegam por esses meios são registradas em um banco de dados, chamado de Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS), software que recebeu adaptações para atender às necessidades específicas da Fundação.

O 0800 é o ponto de contato da Renova mais procurado pela sociedade. Mais de 100 pessoas trabalham nessa central de atendimento dedicado e atendem em média 2,4 mil chamados por dia. Tanto no 0800 quanto nos demais canais de relacionamento, a maior parte dos contatos traz dúvidas sobre indenizações de danos de água e gerais, além dos programas de reparação da instituição.

As equipes de atendimento são treinadas para responder na hora, sempre que possível, com base em informações disponíveis sobre diferentes temas. As manifestações de alta complexidade precisam ser analisadas individualmente e podem exigir parecer técnico das áreas. Outros treinamentos como mediação de conflitos, comunicação não violenta e direitos humanos estão sendo ministrados para todos os atendentes, inclusive dos Centros de Informações e Atendimento.

Caso as solicitações não sejam resolvidas pelos canais de relacionamento, a Ouvidoria é o espaço apropriado para manifestações e denúncias e o faz em caráter confidencial.

## **0 800 0312303**

Com acesso gratuito, registra e trata manifestações de todos os assuntos referentes à Fundação Renova, desde o período emergencial, em 5 de novembro de 2015. Funciona de segunda a sábado, das 8h às 20h.

## **Fale Conosco ([www.fundacaorenova.org/faleconosco](http://www.fundacaorenova.org/faleconosco))**

Recebe, registra e trata manifestações de todos os assuntos enviados pelo site da Fundação Renova. Disponível 24h por dia, está em funcionamento desde o segundo semestre de 2016.

## **Centros de Informações de Atendimento**

Além dos canais 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.

Esses centros foram criados para facilitar a comunicação com os moradores e informar com transparência sobre as ações de reconstrução e reparação realizadas. As demandas que não podem ser solucionadas nesse contato direto são encaminhadas aos responsáveis técnicos para retorno posterior ao solicitante.

Atualmente, estão em funcionamento 13 Centros de Informação e Atendimento, sendo 9 em Minas Gerais e 4 no Espírito Santo. O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

<b>LOCALIDADE DO CENTROS DE INFORMAÇÕES E ATENDIMENTO</b>	<b>ENDEREÇO</b>	<b>EM FUNCIONAMENTO DESDE</b>
Mariana	Av. Bom Jesus, 195, Centro - 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
Aimorés	Av. Doutor Américo Martins da Costa, 13, Loja 3, Centro - Aimorés/MG	Dezembro de 2016
Resplendor	Rua Morais de Carvalho, 831, Sala 4, Centro - Resplendor/MG	Dezembro de 2016
Governador Valadares	Rua Barão do Rio Branco, 480, Sala 601 - Edifício Work Center, Centro - Governador Valadares/MG	Janeiro de 2017
Pedra Corrida (Periquito)	Av. Francisco Silveira Filho, 287, Casa A - Distrito de Periquito/MG	Fevereiro de 2017
Cachoeira Escura (Belo Oriente)	Rua Monteiro Lobato, 557, Alex Muller - Distrito de Belo Oriente /MG	Janeiro de 2017
Baixo Guandu	Rua Madame Albertina Holz, 165, Loja 4, Comercial Teles - Baixo Guandu/ES	Dezembro de 2016
Tumiritinga	Avenida Amazonas, 980 - Tumiritinga/MG	Junho/2017
Colatina	Avenida Getúlio Vargas, 500, Colatina Shopping, Sala 812, Centro - Colatina/ES	Fevereiro de 2017

Linhares	Avenida Presidente Getúlio Vargas, 1.220, Sala 315, Torre A, Centro - Linhares/ES	Dezembro de 2016
Regência	Rua Lídio de Oliveira, 3, Loja 2 - Regência/ES	Dezembro de 2016

Tabela 3: Lista de Centros de Informação e Atendimento. Fonte: Fundação Renova (2017)

## Metodologia

Todas as manifestações, independente do canal, são registradas no Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS), o que permite concentrar as solicitações em uma única base de dados e tratá-las de forma igualitária. Armazenado na nuvem, o sistema pode ser acessado de qualquer local, garantindo sua atualização em tempo real.

As solicitações recebidas no SGS são classificadas em dois níveis de complexidade, sendo o nível 1 de baixa complexidade e o 2 de alta complexidade. É importante destacar que, para cada nível, existem grupos de pessoas capacitadas responsáveis pelo atendimento.

**Nível 1:** são aquelas resolvidas com a consulta do documento de perguntas e respostas ou informações disponíveis no sistema. Todos podem tratar manifestações de nível 1.

**Nível 2:** para estas manifestações, o documento de perguntas e respostas não é suficiente, sendo necessária uma análise aprofundada e a consulta da área técnica. Os atendentes de nível 2 encaminham a manifestação para o ponto focal do tema, pessoa responsável pelo assunto ou programa no território específico.

## Resultados

De acordo com dados do SGS, até 28 de junho, 146.282 manifestações foram registradas nos canais de relacionamento da Fundação Renova. Dessas, 83% foram finalizadas e respondidas aos solicitantes.

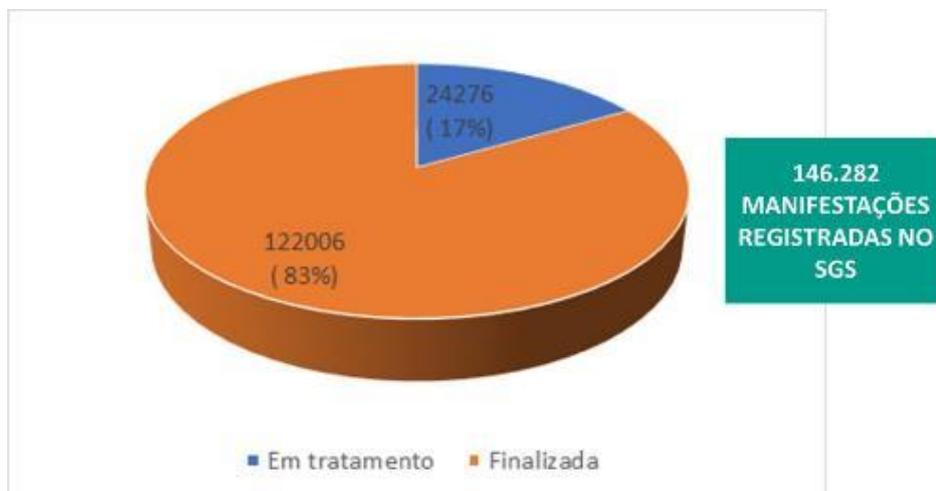


Gráfico 7: status geral das manifestações registradas no SGS Fonte: Fundação Renova (2017)

O mês de maio de 2017 registrou o maior número de manifestações, alcançando mais de 18,7 mil registros.

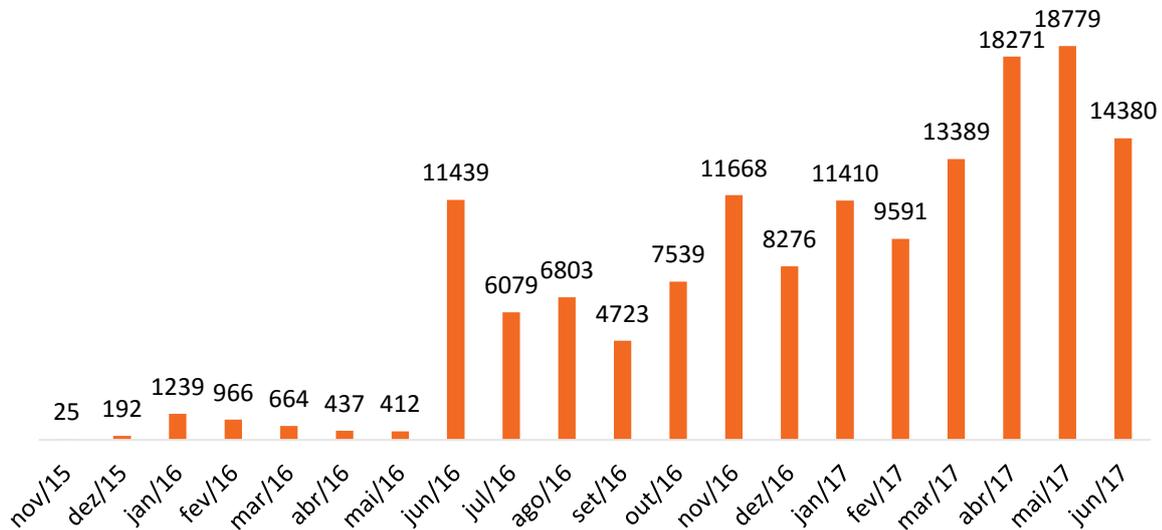


Gráfico 8: Número de manifestações registradas por mês, desde novembro/2015. Fonte: Fundação Renova (2017)

Até fim de junho, o 0800 liderava os canais com manifestações registradas via SGS. O Centro de Informação e Atendimento (CIA) de Tumiritinga obteve o menor registro no período, em função de sua abertura recente em junho de 2017.

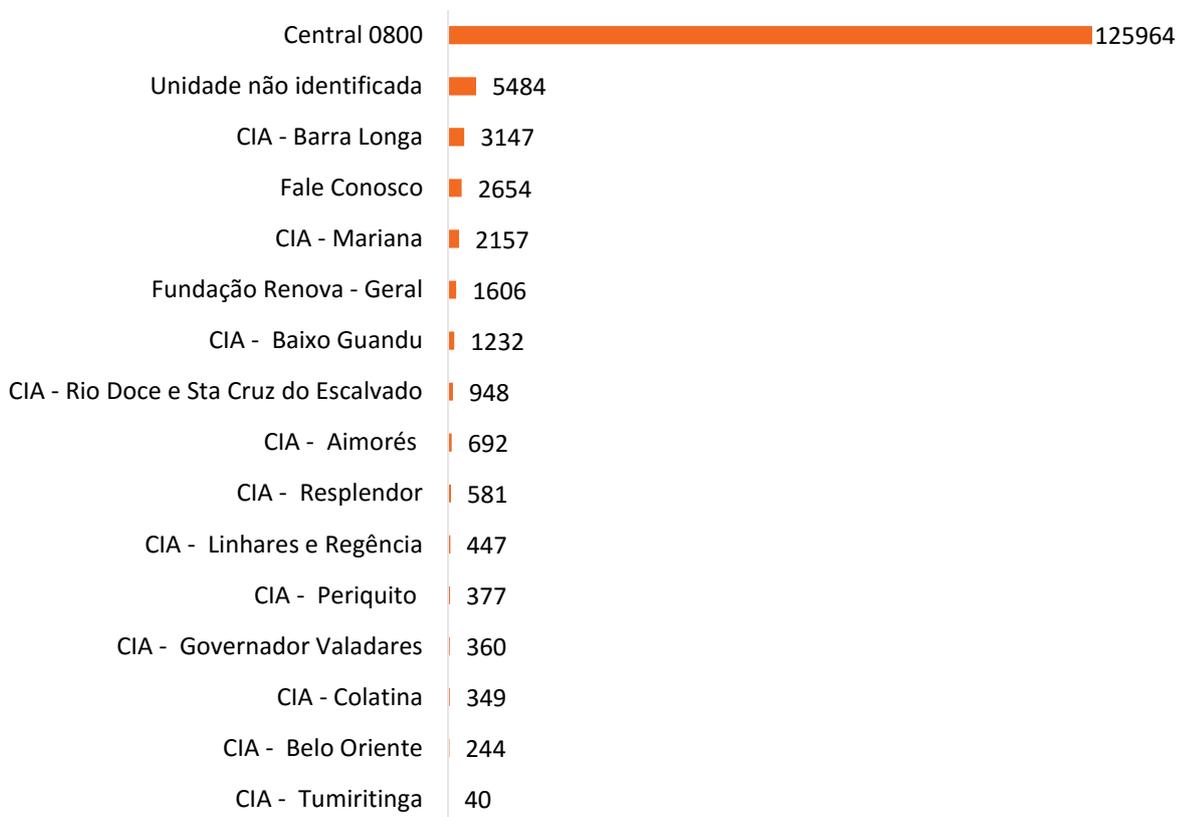


Gráfico 9: Total de manifestações acumuladas por canal de atendimento.  
 Fonte: Fundação Renova (2017)

O Centro de Informação e Atendimento de Barra Longa (MG) lidera o número de atendimentos e, em consequência disso, também registra o maior número de manifestações em tratamento.

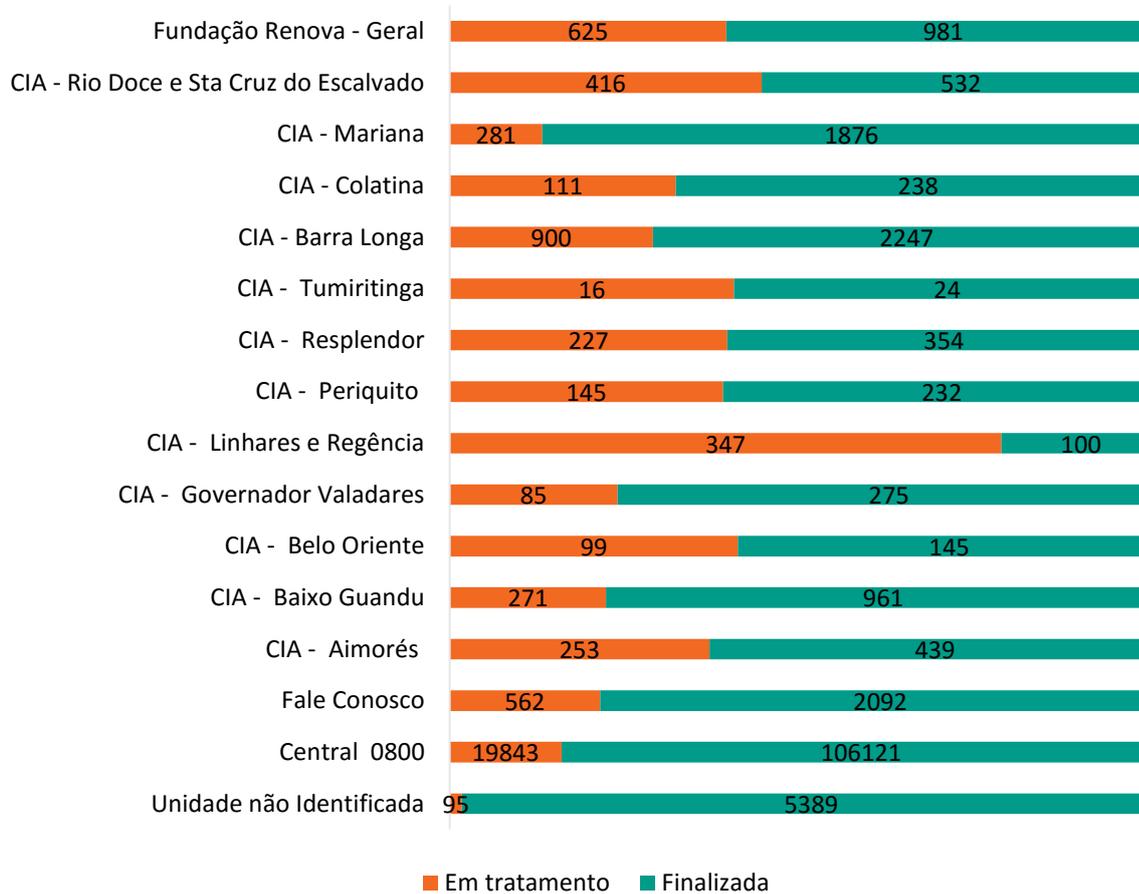


Gráfico 10: Status das manifestações por canal de atendimento. Fonte: Fundação Renova (2017)

Os programas relacionados a Cadastro, Indenização e Auxílio Emergencial lideram os assuntos mais abordados nos Canais de Relacionamento da Fundação Renova.



Gráfico 11: 10 principais assuntos registrados. Fonte: Fundação Renova (2017)

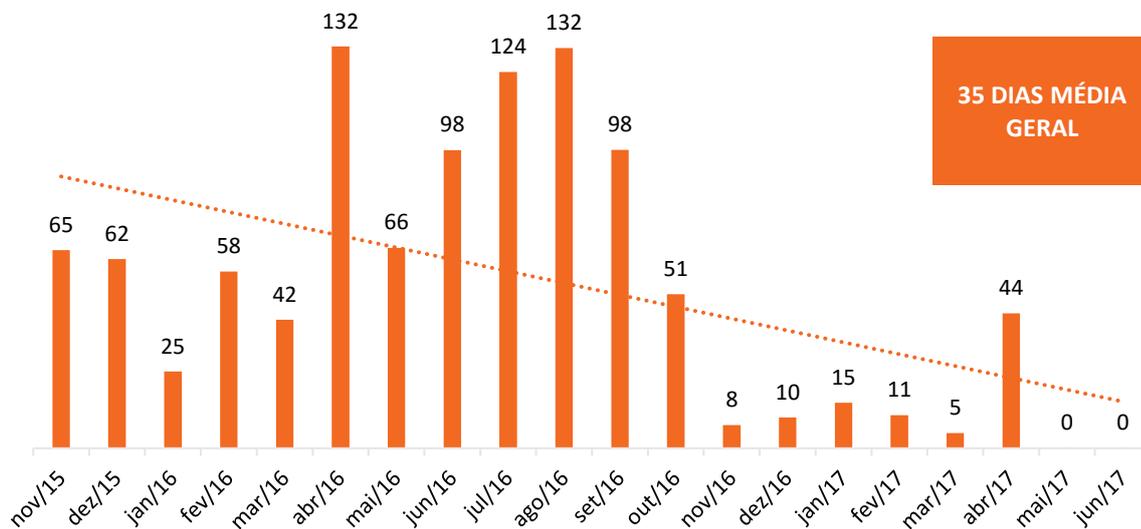


Gráfico 12: Tempo médio de resposta de manifestações finalizadas. Fonte: Fundação Renova (2017)

## Considerações Finais

Os canais de relacionamento estão se consolidando como importantes instrumentos de aproximação da Fundação Renova com os públicos de interesse, especialmente com aqueles que, de alguma forma, foram afetados pelo rompimento. Ainda assim, há desafios pela frente, como a constante melhoria do diálogo com a comunidade, a humanização dos atendimentos e a evolução na definição de respostas efetivas para os questionamentos.

Para isso, algumas ações estão sendo implementadas pela instituição, como a capacitação dos profissionais envolvidos no atendimento com foco em comportamento e valores. A matriz de treinamentos está em construção e será baseada nos seguintes temas:

- Propósito da Fundação Renova e sensibilização dos atendentes para seus valores;
- Conduta esperada nos atendimentos;
- Atendimento humanizado;
- Mediação de conflitos;
- Comunicação não violenta;
- Direitos humanos.

Além disso, a realocação da equipe da Central 0800 para Belo Horizonte aproxima o atendimento da sociedade, em termos de cultura, valores e costumes.

Por fim, a inclusão dos dados dos programas da Renova e das perguntas e respostas no SGS proporcionarão maior padronização nas informações e agilidade na conclusão das manifestações, que poderão ser finalizadas em um único atendimento.

## Anexos

### Fotos



Centro de Informação e Atendimento em Governador Valadares (MG) – junho/2017  
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Centro de Informação e Atendimento em Regência (ES) – maio/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Centro de Informação e Atendimento em Aimorés (MG) – maio/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Centro de Informação e Atendimento em Resplendor (MG) – maio/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Capacitação sobre proteção social com equipe do Centro de Informação e Atendimento em Mariana (MG) – junho/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Capacitação sobre cadastro integrado com equipe do Centro de Informação e Atendimento em Aimorés (MG) – junho/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Ambientação da equipe da AeC (novos atendentes do 0800 e Fale Conosco) – junho/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova).



Treinamento sobre cadastro integrado com a equipe do Fale Conosco AeC em Belo Horizonte (MG) – junho/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

## Comunicação

### Introdução

A Comunicação da Fundação Renova tem como propósito contribuir para que o processo de reparação dos danos causados pelo rompimento da barragem de Fundão aconteça com transparência, credibilidade, inclusão e engajamento de todos os atores envolvidos.

Utilizando diferentes canais de comunicação, é essa frente que estabelece a forma como as ações de reparação e compensação são transmitidas para os públicos de interesse e a sociedade em geral.

Entre os desafios estruturantes, destaca-se o de estabelecer uma dinâmica participativa e um fluxo contínuo de troca de informações, para que a comunicação não seja um processo unilateral e tenha dimensão verdadeiramente interativa.

Ela deve transcender o papel informativo e se estabelecer como catalizadora das iniciativas de todas as frentes de trabalho da Renova, de tal forma que também contribua com a perspectiva reparatória e compensatória.

Em relação aos moradores das áreas impactadas pelo rompimento da barragem, a comunicação deve envolver as comunidades no processo, ter escuta ativa, fazer leitura da ambiência para o desenvolvimento de soluções e ter a premissa de responder o que a comunidade demanda de fato.

O foco do processo de comunicação deve ser local, ou seja, inicia-se pelas pessoas e comunidades diretamente atingidas para depois irradiar as ações para a sociedade em geral, mantendo o caráter de prestação de serviços e a presença em meios que essas pessoas utilizam.

Outro desafio é promover uma comunicação plural, considerando a diversidade de públicos e, assim, adaptando linguagens, formatos, canais e abordagens para os diferentes atores envolvidos.

Por se tratar de um tema vasto e complexo, a Fundação Renova segmentou sua estrutura de Comunicação em frentes de atuação, de forma a melhor atender a todos os requisitos especificados no TTAC. São elas: Comunicação Institucional; Comunicação Interna; Relacionamento com a Imprensa; Digital; e Comunicação com Territórios.

## **Metodologia**

A Fundação Renova utiliza diferentes ferramentas e canais de comunicação e diálogo para manter um relacionamento amplo, transparente e constante com a sociedade, especialmente com as comunidades atingidas, órgãos públicos, organizações não governamentais, veículos de mídia e outros públicos.

O objetivo é ampliar as possibilidades de todos os interessados nos programas e ações da Renova de entrar em contato com a instituição e obter as informações e orientações desejadas de forma clara e completa. Abaixo estão listados os canais e ferramentas disponíveis, até junho de 2017, e os que serão lançados no terceiro trimestre de 2017 (\*):

- 0800;
- Ouvidoria;
- Newsletter;
- Fale Conosco (Site);
- Equipe de Diálogo;
- Redes Sociais;
- Assessoria de Imprensa;
- Centros de Informação e Atendimento;
- Jornal das Comunidades\*;
- Rádio\*;

## **Comunicação com Territórios**

O desafio desta equipe é conhecer as especificidades e as demandas das comunidades das áreas afetadas e atuar de forma alinhadas às diretrizes de comunicação e aos programas da Fundação Renova.

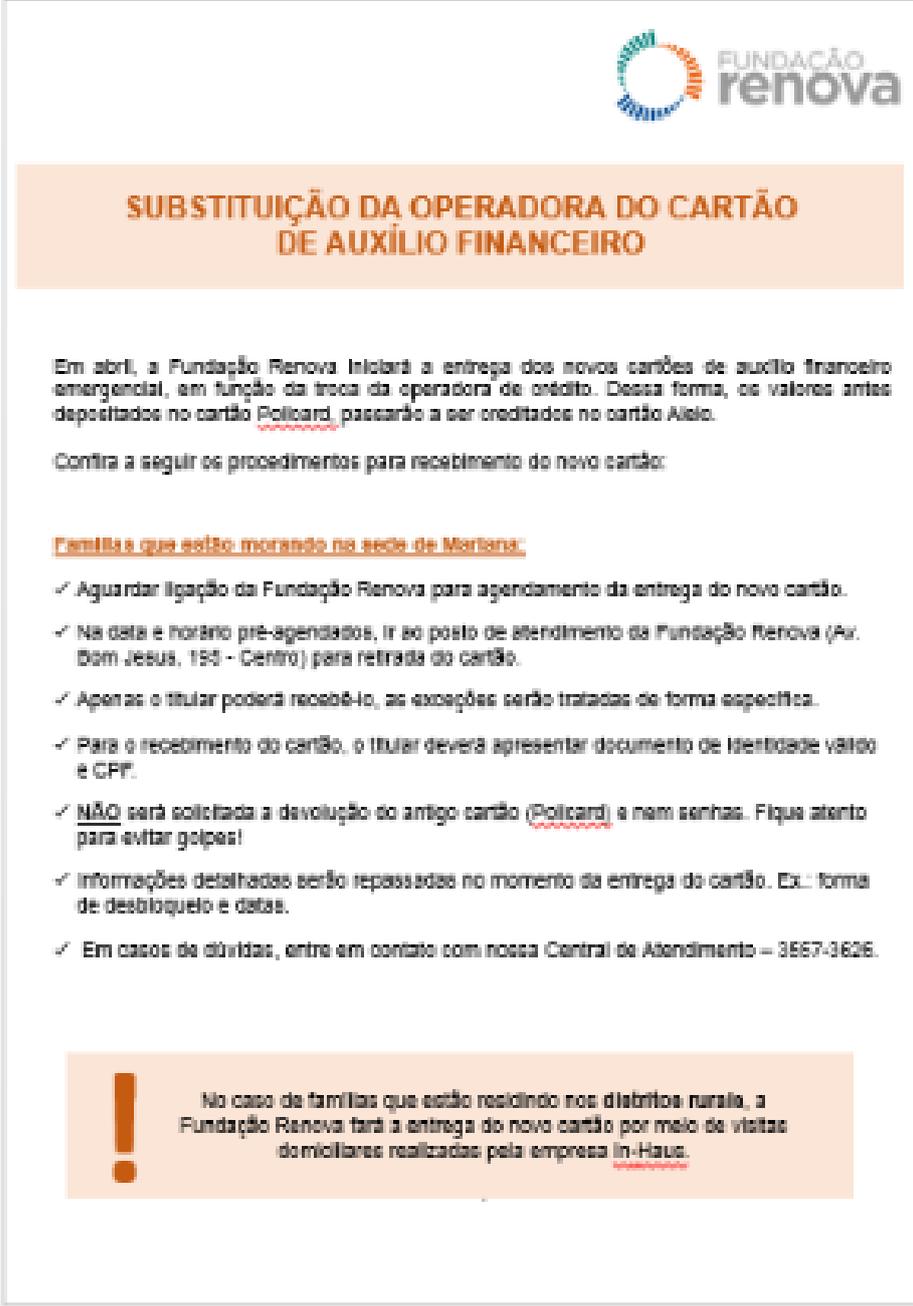
As soluções de comunicação apresentadas por esse grupo são desenvolvidas em conjunto com as equipes técnicas dos programas e os profissionais que atuam no diálogo, nas relações institucionais e nos canais de relacionamento.

A premissa, nessa troca, é atender aos anseios e responder aos questionamentos das comunidades e aos pontos mapeados pelos encontros de diálogo e pelos canais de relacionamento da Renova. O importante é contemplar o que a comunidade demanda e não apenas o que a Renova precisa dizer.

Nesse sentido, jornais das comunidades estão sendo desenvolvidos com a participação popular em Bento Rodrigues, Paracatu de Baixo, Barra Longa, Regência e Povoação. O objetivo é que os impressos sejam construídos de forma coletiva e que os grupos de comunicação criados nas comunidades possam definir as pautas, o formato e a linha editorial colaborativamente.

Para as demais localidades, está sendo desenvolvida a Rádio Renova. Programa de 8 minutos com produção de pautas locais, ela circulará em mais de 20 rádios dos municípios impactados, ampliando a capilaridade de divulgação das informações.

Até o momento, diversos materiais e eventos foram desenvolvidos para dar suporte aos programas e compartilhar informações com alguns públicos específicos, como nas divulgações para substituição dos cartões do auxílio financeiro, dos canais de relacionamento e do projeto urbanístico de Bento Rodrigues.



 FUNDAÇÃO  
**renova**

## SUBSTITUIÇÃO DA OPERADORA DO CARTÃO DE AUXÍLIO FINANCEIRO

Em abril, a Fundação Renova iniciará a entrega dos novos cartões de auxílio financeiro emergencial, em função da troca da operadora de crédito. Dessa forma, os valores antes depositados no cartão Policard, passarão a ser creditados no cartão Aisio.

Confira a seguir os procedimentos para recebimento do novo cartão:

**Famílias que estão morando na sede de Mariana:**

- ✓ Aguardar ligação da Fundação Renova para agendamento da entrega do novo cartão.
- ✓ Na data e horário pré-agendados, ir ao posto de atendimento da Fundação Renova (Av. Dom Jesus, 150 - Centro) para retirada do cartão.
- ✓ Apenas o titular poderá recebê-lo, as exceções serão tratadas de forma específica.
- ✓ Para o recebimento do cartão, o titular deverá apresentar documento de identidade válido e CPF.
- ✓ **NÃO** será solicitada a devolução do antigo cartão (Policard) e nem senhas. Fique atento para evitar golpes!
- ✓ Informações detalhadas serão repassadas no momento da entrega do cartão. Ex.: forma de desbloqueio e datas.
- ✓ Em casos de dúvidas, entre em contato com nossa Central de Atendimento – 3667-3626.

 No caso de famílias que estão residindo nos distritos rurais, a Fundação Renova fará a entrega do novo cartão por meio de visitas domiciliares realizadas pela empresa In-Haus.

Figura 4: Informe para a comunidade sobre a troca de cartões de auxílio financeiro (Crédito: Divulgação Fundação Renova).



 FUNDAÇÃO  
**renova**  
REPARAR, RESTAURAR, RECONSTRUIR

# DIÁLOGO ABERTO E TRANSPARENTE COM VOCÊ

**QUEM É A FUNDAÇÃO RENOVA?**  
A Fundação Renova foi criada para *reparar, restaurar e reconstruir* os danos causados pelo rompimento da Barragem de Fundão. Seu foco de atuação são as pessoas. Sempre com uma postura eficiente, ética, respeitosa e transparente.

**QUAL É A SUA MISSÃO?**  
A missão da Fundação Renova é implementar programas sociais e ambientais descritos no Acordo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC). Este termo é composto por 41 programas que tratam, dentre outros, de assuntos como:

- ✦ Indenizações
- ✦ Auxílio Financeiro
- ✦ Revegetação
- ✦ Obras de Infraestrutura
- ✦ Reassentamento de famílias
- ✦ Recuperação ambiental
- ✦ Monitoramento do Rio Doce

**CENTRAL DE RELACIONAMENTO**  
☎ 0800 031 2303  
🌐 [www.fundacaorenova.org/taie-conosco](http://www.fundacaorenova.org/taie-conosco)

Figura 5: Folheto sobre a central de relacionamento 0800 (Crédito: Divulgação Fundação Renova).



Figura 6: Ímã de geladeira distribuído (Crédito: Divulgação Fundação Renova).



Figura 7: Cartilha produzida sobre o projeto urbanístico para a comunidade de Bento Rodrigues em (Crédito: Divulgação Fundação Renova).

## Resultados

Até junho de 2017, destacam-se os seguintes avanços na atuação da equipe de Comunicação com Territórios:

- **5 Workshops** realizados envolvendo universidades, especialistas, órgãos ambientais e outros segmentos da sociedade em torno da criação de soluções conjuntas para medidas de restauração. Sendo, **uma edição sobre febre amarela, três sobre manejo de rejeitos e uma sobre restauração florestal**;
- **49 visitas** que levaram formadores de opinião, profissionais que estão trabalhando na reparação, os conselhos Consultivo e Curador da Renova, representantes da sociedade civil e de comunidades para conhecer as ações que estão sendo realizadas em áreas impactadas pelo rompimento. **Cerca de 500 participantes** puderam ter uma dimensão do impacto, dos desafios do processo de reparação e o entendimento da importância do engajamento de mais atores no processo de reparação;
- **118 iniciativas e eventos** dos programas realizados nas regiões atingidas, como a recente rodada de estímulo a contratação local em 7 localidades e as discussões sobre promoção e proteção social, educação ambiental;
- **186 cartilhas, folders, convites e peças gráficas** desenvolvidos para apoiar a comunicação dos programas da Renova com diferentes públicos;
- **98 pílulas de WhatsApp** divulgando informações de interesse das comunidades, como dúvidas ao processo de indenização, troca de cartões e outras questões críticas mapeadas pela equipe de Diálogo;
- **44 anúncios e spots** criados para o plano de emergência e período chuvoso (ações de comunicação em caso de contingência);
- **210 perguntas e respostas, conteúdos para programas e apresentações.**

## Anexos

### Fotos



Evento de inauguração da escola de Gesteira - dezembro/2016 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Conexão Férias na Praça Manoel Lino Mol em Barra Longa - janeiro/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Evento de restauração Florestal que reuniu mais de 200 profissionais que atuam com o tema - maio/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Evento do projeto Douradinho - abril/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Workshop Manejo de Rejeitos –  
fevereiro/2017 (Crédito: Divulgação  
Fundação Renova)



Evento de adoção de animais -  
fevereiro/2017 (Crédito: Divulgação  
Fundação Renova)

## Relacionamento com a Imprensa

A frente de atuação com a imprensa tem como objetivo prestar contas à sociedade em resposta ao rompimento da barragem de Fundão, por meio do intenso relacionamento com veículos locais, regionais, nacionais e internacionais.

Essa equipe tem o desafio de dar publicidade às ações realizadas em todos os programas da Fundação Renova e reforçar a imagem da instituição, sempre pautada pelos princípios de colaboração e transparência, apoiando na construção da credibilidade da instituição com seus públicos de interesse.

Entre as principais ações desenvolvidas para estreitar o relacionamento e conquistar espaços relevantes na imprensa para divulgação dos trabalhos desenvolvido pela Renova destacam-se:

- Atendimento de 100% das demandas dos veículos;
- Produção de releases com informações de interesse do público;
- Agendamento e acompanhamento de entrevistas;
- Monitoramento, mensuração e análise das principais veiculações diárias da mídia;
- Definição de porta-vozes para atender às demandas;
- Produção de *position papers* e perguntas e respostas.

## Resultados

- **1.300 matérias** publicadas em veículos locais, regionais, nacionais e especializados. Houve também uma veiculação em mídia internacional francesa;
- **860 publicações positivas**, alinhadas ao posicionamento da Fundação Renova, e 440 negativas;
- **598 matérias provocadas** pelas atividades da equipe de Relacionamento com a Imprensa;
- **416 atendimentos** às demandas dos veículos;
- **110 entrevistas** para publicações impressas, online, rádio e televisão;
- **182 conteúdos produzidos**: 73 releases e 109 posicionamentos;

- **32 ações de relacionamento** com a imprensa.

Em junho foram publicadas 284 matérias, espontâneas e provocadas, sobre a Fundação Renova, sendo que 194 foram divulgadas em portais online, 39 em jornais impressos, 34 nas rádios, 15 em telejornais e 2 em revistas. Os resultados do relacionamento próximo da equipe com a mídia refletem a evolução das divulgações realizadas de janeiro a junho de 2017.

### DIVULGAÇÕES

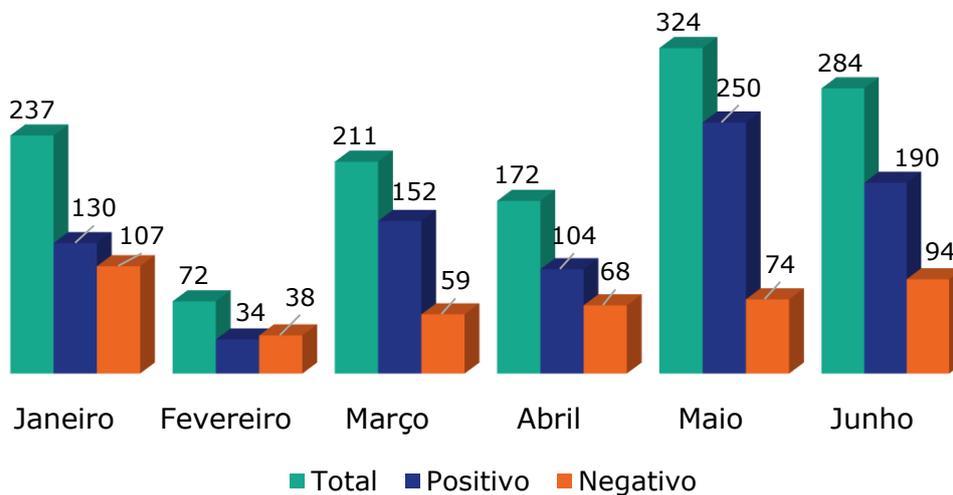


Gráfico 13: Evolução das publicações de janeiro a junho/2017. Fonte: Fundação Renova (2017)

Atendendo ao objetivo de dar visibilidade ao trabalho conduzido pelos programas da Renova, as publicações são mensuradas de acordo com o seu assunto central. No primeiro semestre, o tema de maior veiculação e interesse da mídia foram as indenizações ligadas ao Programa de Indenização Mediada (PIM).

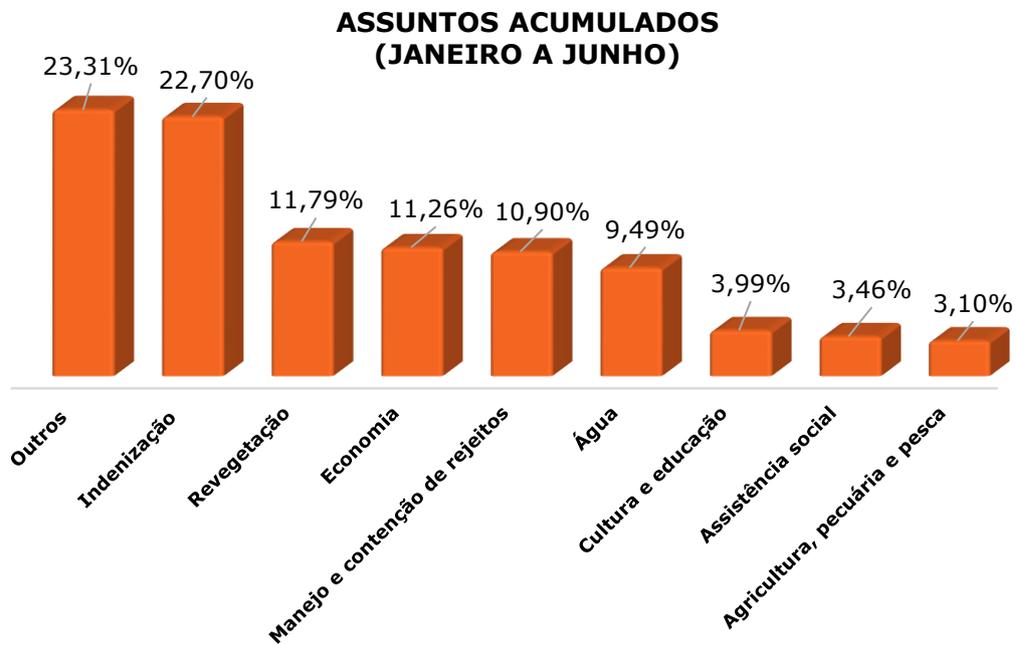


Gráfico 14: Percentual de publicações realizadas por tema central, de janeiro a junho/2017. Fonte: Fundação Renova (2017)

## Comunicação Digital

Também com a proposta de divulgar as ações realizadas, a Comunicação Digital atende a todos os programas da Fundação Renova. Para isso, utiliza diversas plataformas nas redes sociais, ferramentas e o próprio site da instituição para dar visibilidade a todo o conteúdo gerado.

Este conteúdo se divide na apresentação da Fundação Renova e na atualização do andamento dos seus trabalhos. São informações para esclarecimento geral e para aproximação da sociedade aos temas que digam respeito ao processo de reparação, restauração e compensação das áreas atingidas.

O objetivo da Comunicação Digital é transmitir esse conteúdo de forma eficiente aos públicos de interesse que possuem acesso às mídias digitais e que acompanham os canais digitais da instituição.

O site da Fundação Renova é um desses canais de relacionamento com a sociedade. Por ele, pretende-se abrir espaços de discussão e construção de conhecimento coletivo, usando ferramentas como as coberturas em tempo real de painéis e *workshops* e a transmissão de *hangouts* com especialistas.

A plataforma tem como premissa a transparência e prestação de contas da Fundação Renova. Para isso, foram divulgadas até o mês de junho:

- Atualizações mensais sobre o andamento das ações de reparação conduzidas pela Fundação
- Atualizações mensais de documentos e relatórios gerados pela Fundação
- Informações de utilidade pública e prestação de contas, por meio de fotos, vídeos, infográficos e textos em português, inglês e espanhol.
- Além disso, foi atualizada para atender as demandas de informação dos usuários com:
  - Construção da página de monitoramento do período chuvoso:  
[www.fundacaorenova.org/periodo-chuvoso/;](http://www.fundacaorenova.org/periodo-chuvoso/)
  - Construção da página do PIM:  
[http://www.fundacaorenova.org/indenizacoes/;](http://www.fundacaorenova.org/indenizacoes/)

- Criação da página com o mapa de atuação interativo da Fundação:  
[http://www.fundacaorenova.org/mapa-de-atuacao/;](http://www.fundacaorenova.org/mapa-de-atuacao/)
- Criação da página de divulgação de vagas na Fundação:  
[http://www.fundacaorenova.org/trabalhe-conosco/;](http://www.fundacaorenova.org/trabalhe-conosco/)
- Criação das páginas do Primeiro Relato de Atividades da Fundação:  
[http://www.fundacaorenova.org/relato-de-atividades/sobre-o-relato/;](http://www.fundacaorenova.org/relato-de-atividades/sobre-o-relato/)
- Criação da página com informações sobre o processo de reassentamento da comunidade de Bento Rodrigues:  
[http://www.fundacaorenova.org/reassentamentos/bento-rodrigues/.](http://www.fundacaorenova.org/reassentamentos/bento-rodrigues/)

A Fundação Renova também utiliza as redes sociais como um espaço de propagação de informações e relacionamento com a sociedade. Está presente no Facebook, Instagram, Youtube, Google Plus e LinkedIn, focada em responder as interações recebidas de forma ágil e transparente.

O trabalho da Comunicação Digital definiu uma rotina estável de publicação de conteúdo nas redes sociais e um fluxo de interações para garantir o retorno ágil aos usuários. Estabeleceu ainda o Facebook como central de notícias sobre as ações realizadas pela instituição e criou um verbete sobre a Fundação Renova no Wikipedia, conhecida enciclopédia online.

## **Resultados**

Desde o início das operações até o mês de junho, o site somou 229.646 acessos. Somente no segundo trimestre de 2017, foram identificados mais de 130 mil acessos, 121,29% superior ao volume alcançado no trimestre anterior.

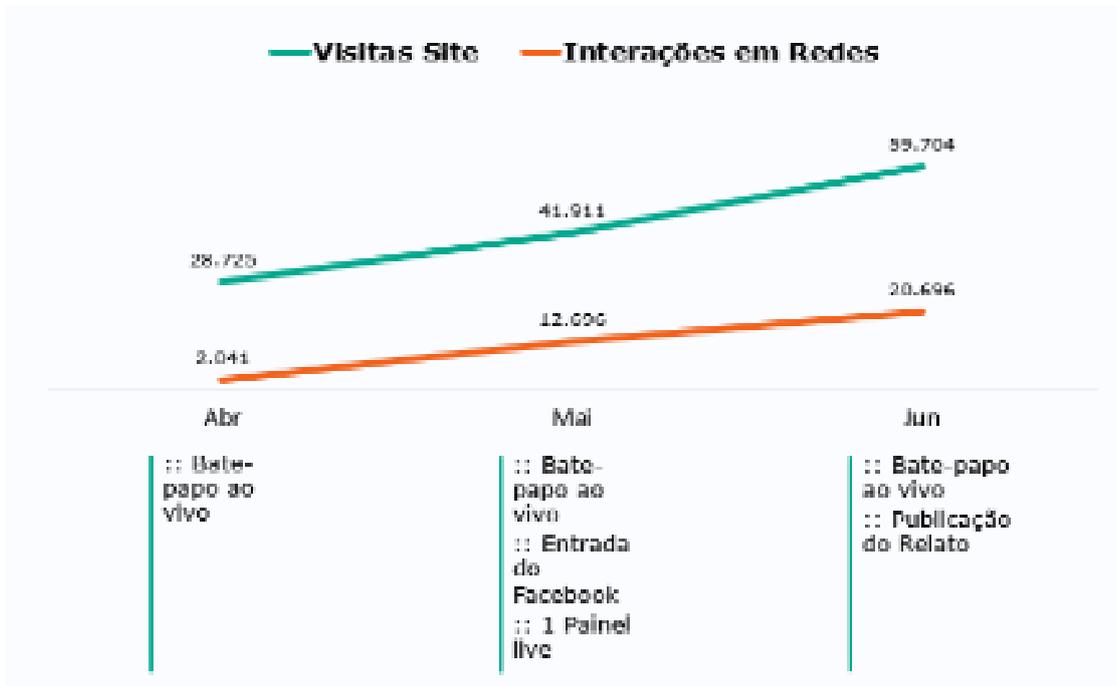


Gráfico 15: números de acesso ao site. Fonte: Fundação Renova (2017)

Os acessos no trimestre vieram principalmente de Minas Gerais, Espírito Santo e São Paulo.



Figura 8: volume de acesso por região (Crédito: Divulgação Fundação Renova).

Entre as cidades que acessaram o site da Renova, Belo Horizonte e Governador Valadares somam quase 50% do total.

Cidade ?	Aquisição
	Sessões ? ↓
	<b>123.926</b> Porcentagem do total: 95,08% (130.340)
1. Belo Horizonte	<b>37.042</b> (29,89%)
2. Governador Valadares	<b>25.700</b> (20,74%)
3. Rio de Janeiro	<b>8.804</b> (7,10%)
4. Sao Paulo	<b>8.223</b> (6,64%)
5. Vila Velha	<b>5.546</b> (4,48%)
6. Mariana	<b>4.708</b> (3,80%)
7. Colatina	<b>2.876</b> (2,32%)
8. Baixo Guandu	<b>2.159</b> (1,74%)
9. Vitoria	<b>1.931</b> (1,56%)
10. Ouro Preto	<b>1.748</b> (1,41%)

Figura 9: lista de cidades e acesso (Crédito: Divulgação Fundação Renova).

O site da Fundação Renova transmitiu 5 edições do "Bate-papo ao vivo", hospedado no endereço [http://www.fundacaorenova.org/lista-de-paineis/?event\\_type=batepapo](http://www.fundacaorenova.org/lista-de-paineis/?event_type=batepapo), com a participação de especialistas da Fundação Renova que responderam perguntas e fizeram esclarecimentos ao público.

Abril - "[Reconstrução de Vilas](#)":

- **126** reproduções ao vivo;
- **428** visualizações.

Maio - "[Estímulo à Contratação Local](#)":

- **169** reproduções ao vivo;
- **377** visualizações.

Junho - "[Apresentação do Relato de Atividades](#)"

- **242** reproduções ao vivo;
- **549** visualizações.

Em maio, a transmissão do "Workshop de Restauração Florestal no Vale do Rio Doce" contabilizou:

- **1.061** reproduções ao vivo;
- **1.715** visualizações.

Nas redes sociais, a Renova acompanha a evolução dos números de seguidores de seus canais e de interações com a instituição.

**Facebook** (fb.com/fundacaorenova)

- **3.230 curtidas** até junho;
- **2.035 curtidas** somente em maio (mês 1);
- **17.776 interações** em junho;
- **8.125 interações** em maio.

**LinkedIn** (linkedin.com/company-beta/16206374)

- **2.591 seguidores** até junho;
- **1.848 interações** em junho;

- **2.559 interações** em maio;
- **1.459 interações** em abril.

**Instagram** ([instagram.com/fundacaorenova](https://www.instagram.com/fundacaorenova))

- **606 seguidores** até junho;
- **1.182 interações** em junho;
- **2.012 interações** em maio;
- **582 interações** em abril.

**Youtube** ([youtube.com/fundacaorenova](https://www.youtube.com/fundacaorenova))

- **281 inscritos** até junho;
- **1.865 visualizações** em junho;
- **3.339 visualizações** em maio;
- **1.334 visualizações** em abril.

**Google Plus** ([plus.google.com/+FundacaorenovaOrg](https://plus.google.com/+FundacaorenovaOrg))

- **146 seguidores** até junho.

## Comunicação Institucional e Interna

Além de contribuir para o alcance do objetivo da Comunicação como um todo, essa frente de atuação busca construir a identidade da Fundação Renova e fortalecer a sua imagem e reputação com os públicos de interesse.

Para isso, seu escopo de trabalho contempla projetos estruturantes, tais como a gestão de marca - ou *branding* - da instituição, ações de apoio a imagem e reputação, apoio à publicação de relatórios e produção de apresentações diversas. Além disso, conduz a comunicação interna da Renova, realiza a gestão e produção de veículos institucionais e assessora as áreas corporativas.

### Marca

A marca, juntamente com os elementos do Sistema de Identidade Visual, é um dos meios pelos quais uma empresa se comunica com o mundo. A marca Fundação Renova é formada pelo símbolo e pelo logotipo.

**Símbolo:** é o sinal gráfico que representa a instituição. A grande propriedade do símbolo é sua capacidade de síntese. **Logotipo:** é a forma particular e diferenciada com a qual o nome da instituição é registrado nas aplicações; **Marca:** é o conjunto formado pelo símbolo e logotipo. Este manual define as regras de uso quanto à posição de um em relação ao outro e à proporção entre eles.



Figura 10: Página do manual de branding da Fundação Renova, lançado em maio/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova).

Estabelecido pelo TTAC, o Relato de Atividades foi lançado no final de junho pelo Diretor-presidente da Fundação Renova, Roberto Waack, em um bate-papo

transmitido ao vivo pelo youtube. O material reúne depoimentos de diferentes atores, inclusive os atingidos pelo rompimento, e detalha as ações reparadoras que estão sendo desenvolvidas para reverter os impactos provocados.



Figura 11: Capa e depoimento divulgado no Relato de Atividades, lançado em junho/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova).

Além de fazer parte do Conselho Editorial que orienta o desdobramento das pautas nos canais de comunicação da Renova, essa equipe é responsável pela gestão dos veículos internos e externos: Conecta, News Institucional, comunicados e pílulas de WhatsApp.

Primeiro veículo de comunicação interna da Fundação Renova, o Conecta foi criado para divulgar aos colaboradores ações e assuntos de interesse, tais como processos, políticas, cultura e identidade. Além do público interno, a newsletter é enviada para o Conselho Curador, Conselho Consultivo e para a equipe de comunicação das mantenedoras.

Com periodicidade semanal, o Conecta chegou a sua 37ª edição no mês de junho com, aproximadamente, mil e-mails cadastrados.



## Plano de Manejo de Rejeitos é validado por órgãos ambientais



O nosso Plano de Manejo de Rejeitos foi validado pelos órgãos ambientais que compõem a Câmara Técnica de Gestão de Rejeitos – Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), Secretaria Estadual de Meio Ambiente de Minas Gerais (Semad-MG) e Instituto Estadual de Meio Ambiente do Espírito Santo (IEMA-ES), no dia 13 de junho. Agora, começaremos a trabalhar nas revisões e ajustes pedidos pelos órgãos ambientais, para que o plano seja colocado em prática o mais rápido possível.

Figura 12: Chamada da 36ª edição do Conecta – junho/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova).

A News Institucional foi lançada em abril de 2017 com o intuito de estimular a interação com o público institucional, responder aos questionamentos da sociedade e dar equilíbrio entre a prestação de contas e o convite para a construção coletiva.

Com periodicidade mensal, o veículo é voltado para o público externo e possui cerca de 3,7 mil contatos registrados, entre mantenedoras, conselhos, comitês

de bacias, câmaras técnicas, Poder Público, sindicatos de produtores rurais, entre outros.



INFORMATIVO ONLINE MENSAL PARA PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO DA FUNDAÇÃO RENOVA | Edição Especial do Dia Mundial da Água | 22.03.17

Nascente cercada na Fazenda Ajo, Páncas, no município de Páncas (ES)

## Recuperação de nascentes

"Acredito que em 20, 30 anos, no máximo, podemos recuperar o Vale do Rio Doce por inteiro. É o início de uma vida futura ao rio." A afirmação do fotógrafo Sebastião Salgado ganha reforços com a conclusão do cercamento de 511 nascentes de afluentes da Bacia Hidrográfica do Rio Doce, em Minas Gerais e no Espírito Santo. Esse processo – realizado pela Fundação Renova, em parceria com o Instituto Terra, criado por Salgado – tem como objetivo garantir a proteção dos mananciais e favorecer a regeneração florestal, oferecendo ao solo as condições para reter a água da chuva. No total, serão 5 mil nascentes recuperadas na região da bacia do Rio Doce, em um período de 10 anos.

Figura 13: Chamada da 1ª edição da News Institucional – abril/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova).

Também voltado ao público interno, os comunicados têm o objetivo de informar, por meio do e-mail corporativo, os serviços e informações de interesse dos colaboradores da Renova, com textos curtos e objetivos.



### **BATE-PAPO AO VIVO: RELATO DE ATIVIDADES 2016**

Em instantes, terá início o bate-papo ao vivo da Fundação Renova, via [Youtube](#), com Roberto S. Waack, diretor-presidente da Fundação Renova, que irá apresentar o “Relato de Atividades 2016”, criado para prestar contas à sociedade sobre o atual estágio das ações de reparação das áreas e comunidades impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão. Você pode participar, ao vivo, enviando perguntas, críticas, sugestões e opiniões pelo nosso canal. A conversa também pode ser acompanhada, em tempo real, pelo [site](#) da Fundação Renova.

**BATE-PAPO AO VIVO: RELATO DE ATIVIDADES**  
**DATA: 30/06, 10H30, VIA [YOUTUBE](#)**

Figura 14: Comunicado interno sobre o lançamento do Relato de Atividades – junho/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova).

O aplicativo de mensagens WhatsApp mudou a forma como as pessoas se comunicam. Acompanhando essa transformação, a Fundação Renova vem investindo nesse canal de comunicação direto para se comunicar com o público interno e externo, enviando pílulas de WhatsApp para os cadastrados sobre variados temas, de acordo com o interesse de cada público. Essas ações fornecem informações rápidas, objetivas e de fácil acesso.

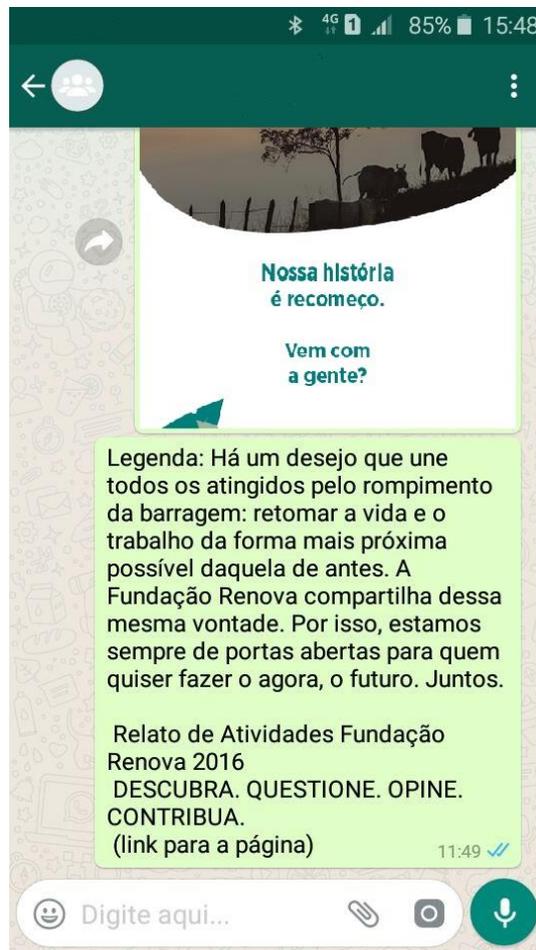


Figura 15: Pílula de WhatsApp para divulgação do Relato de Atividades – junho/2017  
(Crédito: Divulgação Fundação Renova).

Além disso, a equipe de comunicação faz gestão de mailing com mais de 4 mil contatos, utilizado para divulgação dos veículos, pesquisas de imagem e reputação, promoção de eventos etc.

Para garantir a unidade de todas as informações divulgadas pela Renova, realiza em conjunto com a área de Gestão de Projetos (PMO), a curadoria e elaboração de conteúdo para os mais diversos materiais, fazendo também a gestão do fornecedor de conteúdo da instituição e a capacitação dos líderes para apresentações.

Os profissionais desta frente de atuação, apoiam eventos e visitas institucionais, como as visitas a campo para conhecimento das áreas impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão e as ações desenvolvidas nos locais.

No mês de junho, por exemplo, foi organizado uma visita à cidade de Mariana e distritos, apresentando os principais pontos. Esta visita contou com a presença de todo o Conselho Curador da Renova.

## Resultados

- **1942 e-mails enviados** com a primeira edição da Newsletter Institucional;

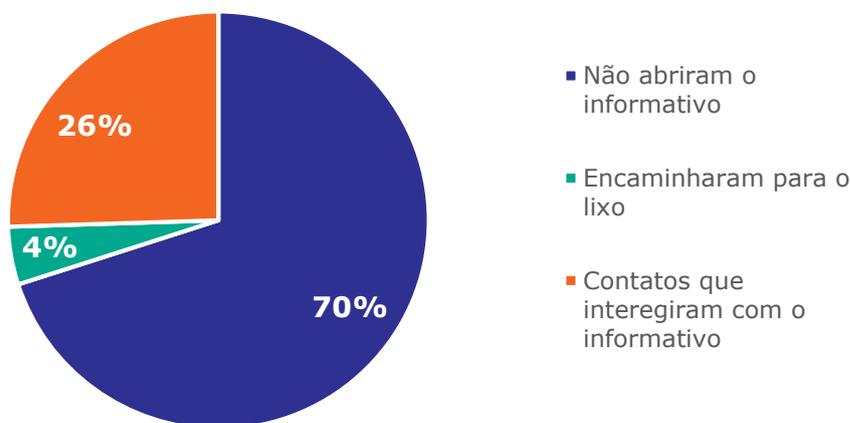


Gráfico 15: Interação com e-mails de divulgação da 1ª edição da Newsletter Institucional. Fonte: Fundação Renova (2017)

- Taxa média de **50% de leitura** das edições do Conecta. O percentual para esse tipo de veiculação é de 23,5%;
- **89 comunicados enviados** nos meses de abril, maio e junho;

- **Mais de 50 visitas institucionais** nas áreas em recuperação: Eixo 1, Bento Rodrigues, Dique S4, Tributários, Terreno Lavoura e Reserva Técnica. Participação de cerca de **500 pessoas**;
- **4 edições do Relatório Mensal de Atividades** foram protocoladas no Comitê Interfederativo (CIF), com o relato do andamento de cada um dos programas previstos no TTAC;
- **Divulgação do Relato de Atividades** com testemunho dos atores envolvidos no processo de recuperação das áreas impactadas, inclusive os atingidos pelo rompimento.

## Anexos

### Fotos



Visita ao Eixo 1, local do rompimento da Barragem de Fundão, e às atividades em andamento (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Visita ao município de Bento Rodrigues para conhecer as ações de resgate e coleta de bens materiais (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Visita ao dique S4 para conhecer a obra de alteamento, concluída em janeiro deste ano (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Visita ao local de recuperação dos afluentes do Gualaxo e conheceram o controle de erosão realizado nas margens dos rios e planícies (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Visita ao terreno da Lavoura, onde será construído o novo Bento Rodrigues (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Visita à Reserva Técnica, espaço onde abrigamos os bens de valor histórico da comunidade, encontrados pela equipe em campo (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

## Considerações Finais

Com essas linhas de ação, a Comunicação espera reforçar a identidade e a reputação da Fundação Renova na sociedade, fortalecendo a independência da sua imagem em relação às suas mantenedoras e legitimando o trabalho das equipes nas comunidades atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão.

Além de ser capaz de atender com agilidade e assertividade as necessidades e demandas dos seus públicos de relacionamento, a Comunicação tem como objetivo apoiar o desenvolvimento das ações de reparação da Renova.

Em um ano de trabalho, a Comunicação Digital conquistou quase 300 mil acessos ao site, trabalhando prioritariamente com conteúdos orgânicos sobre as atividades da instituição e sem investimento em mídia paga.

Este resultado é reflexo do grande interesse da sociedade pelas ações conduzidas pela Renova. Por isso, investiu em canais que cheguem até estas pessoas, utilizando uma linguagem simples e didática.

Essa aproximação das pessoas pautou também os trabalhos da equipe de Comunicação com Territórios, que apoiou as demandas apontadas pela equipe de Diálogo e pelos canais de relacionamento.

Para o próximo semestre, a área planeja implementar novos veículos de comunicação com as comunidades, aumentando a capilaridade do acesso à informação da sociedade em geral e, principalmente, dos impactados.

O site da Fundação Renova, seu principal canal de comunicação, cresceu de forma acelerada, conseguindo atender as demandas dos programas. Mas, deverá ter seu projeto reformulado, nos próximos meses, para proporcionar melhor interação com os usuários. Também pretende-se iniciar o pagamento de mídia patrocinada nas redes para alcançar os usuários das comunidades impactadas, de forma segmentada, e garantir que as páginas da Fundação Renova se tornem referência nos temas que trata.

No Relacionamento com a Imprensa, a área busca ter porta vozes cada vez mais seguros para responder aos questionamentos com transparência e estabelecer um relacionamento sólido e de confiança com a imprensa nacional e

internacional. A equipe continuará trabalhando para manter a mídia informada em tempo real sobre as ações da Renova, propiciando uma visão integrada das entregas realizadas.

## Anexos

### 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.