

FUNDAÇÃO
renova

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

3º trimestre 2017

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	4
SUMÁRIO EXECUTIVO	5
PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL (PG006)	8
DIÁLOGO SOCIAL.....	11
INTRODUÇÃO	11
RESULTADOS	13
CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
ANEXOS	28
OUVIDORIA	31
INTRODUÇÃO	31
METODOLOGIA	31
RESULTADOS	32
CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
CANAIS DE RELACIONAMENTO	38
INTRODUÇÃO	38
METODOLOGIA	41
RESULTADOS	43
CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
ANEXOS	49
COMUNICAÇÃO	51
INTRODUÇÃO	51
METODOLOGIA	52

COMUNICAÇÃO COM TERRITÓRIOS	53
<i>Resultados</i>	53
<i>Anexos</i>	56
RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA.....	61
<i>Resultados</i>	62
<i>Anexos</i>	65
COMUNICAÇÃO DIGITAL	71
<i>Resultados</i>	73
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E INTERNA	78
<i>Resultados</i>	84
CONSIDERAÇÕES FINAIS	85
ANEXOS	87
GLOSSÁRIO	87

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), publicandos, 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 na página 9 deste relatório.

Sumário Executivo

Essa edição do Relatório Trimestral de Atividades apresentará o andamento e resultados alcançados pelas ações de comunicação, diálogo e engajamento da Fundação Renova no período de julho a setembro de 2017.

A Fundação trabalha para garantir acesso à informação, promover um diálogo aberto e constante com seus stakeholders e estimular a participação social e o engajamento das populações atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão.

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

Entre os meses de julho e setembro de 2017, foram realizadas 292 reuniões, com um total de 7.245 participações. Desde o rompimento da barragem, em novembro de 2015, ocorreram 1.804 fóruns de diálogo, que reuniram 52.705 pessoas.

Em todos os territórios, seguem em andamento as ações de diálogo coletivo por meio de reuniões, que são promovidas para garantir a transparência dos processos de reparação. Os assuntos mais abordados são Cadastro Integrado, Programa de Indenização Mediada e Programa de Auxílio Financeiro Emergencial.

A ouvidoria, canal que recebe, registra e investiga denúncias e reclamações, deu continuidade a um processo de reestruturação com a revisão de políticas, procedimentos e práticas para garantir que os processos de denúncia, tratamento das manifestações e reparações tenham o melhor trâmite.

Foi registrado nesse canal, até setembro de 2017, um total de 1.571 manifestações, sendo que 928 foram finalizadas e 643 estão em tratamento, sob apuração da Ouvidoria e/ou área pertinente. No terceiro trimestre de 2017, o canal registrou 262 novas manifestações e finalizou 154.

Os canais de relacionamento da Fundação - linha 0800, Fale Conosco (via site) e Centros de Informação e Atendimento - registraram, no período de julho a setembro, 57.879 manifestações, das quais 46.434 somente via 0800. Do total, 78% foram finalizadas e respondidas aos solicitantes.

Em busca de constante melhoria no atendimento e otimização das respostas aos questionamentos, a área realizou 62 capacitações com as equipes dos canais de relacionamento. As capacitações compreenderam os eixos: Conhecimentos Técnicos, Organização e Método e Competências e Habilidades.

Na área de Comunicação com Territórios, a Rádio Renova entrou no ar e vem sendo reproduzida por 25 emissoras instaladas entre Mariana e a foz do rio Doce, alcançando um universo de 274 municípios. Também houve avanço na produção dos jornais comunitários, com a entrega da edição zero do jornal da Fundação Renova direcionado às comunidades da foz do rio Doce e a realização de oficinas com as comunidades de Barra Longa, Paracatu, Bento e foz do rio Doce.

Para dar suporte aos programas e compartilhar informações com públicos específicos, diversos materiais e eventos foram produzidos. Destaque para a realização, em Mariana, da 2ª Academia Plantando pelo Planeta, em agosto, que teve como objetivo a capacitação de jovens para a disseminação de boas ações pela preservação do meio ambiente. 100 jovens e crianças do município participaram do treinamento e fizeram o 1º plantio de mudas do projeto, em setembro.

Destaque também para a concepção e início do programa de visitas vimver, que convidou formadores de opinião para conhecerem o trabalho de reparação da Renova, e a realização do Encontro de Prosa e Saberes para a Revitalização da

Bacia do Rio Doce, com a participação dos 43 selecionados das 66 experiências inscritas. O encontro teve como objetivo levantar experiências e conhecimentos relacionados à educação, proteção e revitalização de bacias hidrográficas.

A área de imprensa, importante canal de prestação de contas à sociedade, realizou 237 atendimentos a diferentes perfis de veículos e contabilizou 815 reportagens publicadas, das quais 587 tiveram abordagem positiva.

Para transmitir conteúdo de forma eficiente àqueles que acompanham os canais digitais da instituição, a Fundação Renova faz atualizações constante de suas redes sociais e do site. O site contabilizou um total de 159.958 acessos no período.

Para reforçar a identidade e imagem da Renova, a comunicação interna e institucional desenvolveu campanhas de sensibilização – de integridade e de segurança no trânsito - voltadas para públicos interno e externo, para as quais foram criadas peças de comunicação como cartilhas, folders, banners, vídeos e outros.

Em setembro, teve início a Roda de Conversa, que reúne mensalmente as equipes da Renova em encontros informais para troca de experiência sobre temas relevantes.

Essas iniciativas reforçam o compromisso da Renova de comunicar de forma efetiva, constante e transparente as ações de compensação e reparação, fundamentais para minimizar os impactos causados pelo rompimento da barragem de Fundão.

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 um modelo de governança inédito no Brasil, fundamentado na transparência e na busca pela cooperação entre as partes, a Fundação Renova promove o diálogo social junto às comunidades impactadas e a outros públicos de interesse, que participam diretamente na tomada de decisões relativas ao processo de reparação/compensação nos territórios. Além de cumprir suas obrigações legais, a Fundação Renova aposta nessa estratégia como forma de construir soluções duradouras e legítimas, que atendam aos interesses da população e fomentem, ainda, o desenvolvimento econômico e social dos municípios.

O Diálogo Coletivo representa a base do relacionamento com as comunidades impactadas, promovendo a aproximação entre a entidade e a população por meio de reuniões descentralizadas e participativas. Os fóruns são direcionados a diferentes públicos e possuem distintos objetivos, sendo o espaço por excelência de deliberação e decisão. O Diálogo Individualizado, por sua vez, é uma estratégia de participação e comunicação direta entre as partes, que possibilita escutar e levar informações às 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.

Todo esse processo demanda o envolvimento e a disponibilidade das partes interessadas em todas as etapas, para que possam receber informações e expressarem suas opiniões e demandas. Cabe à equipe de Diálogo o contato direto com as pessoas que vivem na região impactada, praticando a escuta, promovendo a confiança e criando caminhos para que a população possa participar efetivamente desse processo e ter respondidas suas solicitações à entidade.

Novos territórios de atuação

Até o último trimestre, o Diálogo Social era realizado junto a 40 municípios de Minas Gerais e do Espírito Santo. Recentemente, de acordo com a Deliberação nº 58 do Comitê Interfederativo (CIF)¹, passaram a ser consideradas como “áreas estuarinas, costeira e marinha impactadas” pelo rompimento da barragem de Fundão as comunidades localizadas entre Nova Almeida a Conceição da Barra, no Estado do Espírito Santo². A partir desse entendimento, os Municípios de São Mateus e Serra também foram contemplados nas ações de relacionamento promovidas pela Fundação.

¹ Deliberação nº 58 do Comitê Interfederativo – disponível em: http://www.ibama.gov.br/phocadownload/cif/deliberacoes/2017/cif-2017-03-31-deliberacao_58.PDF.

² Em São Mateus: Urussuquara, Campo Grande, Barra Nova Sul, Barra Nova Norte, Nativo, Fazenda Ponta, São Miguel, Gameleira e Ferrugem. Em Linhares: Pontal do Ipiranga, Barra Seca, Regência, Povoação e Degredo. Em Aracruz: Portal de Santa Cruz, Itaparica, Santa Cruz, Mar Azul, Vila do Riacho, Rio Preto a Barra do Sahy e Barra do Riacho. Em Serra: Nova Almeida.

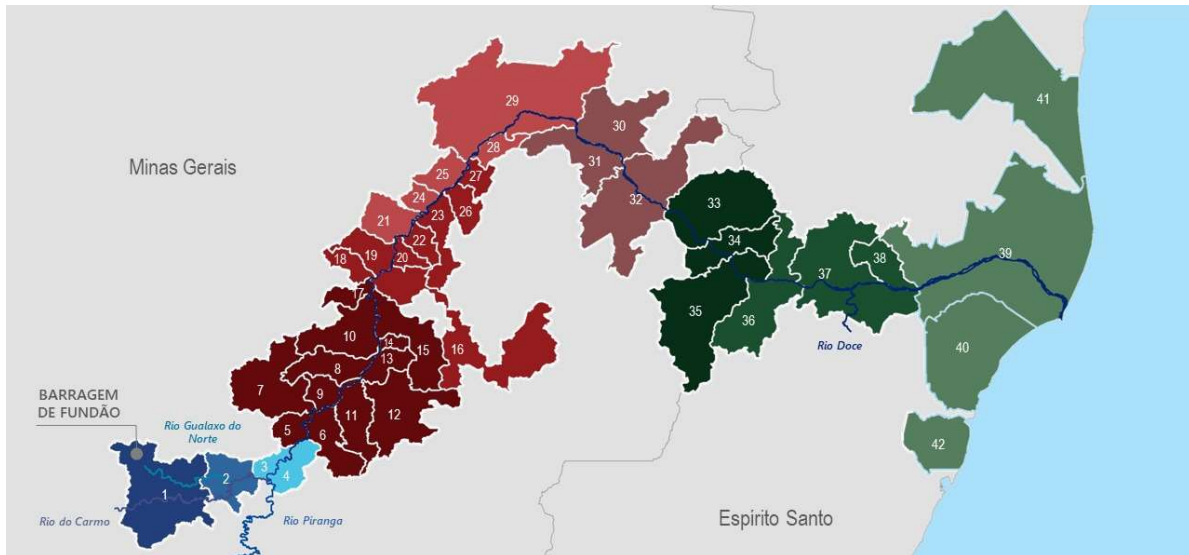


Figura 1 - REGIÃO I: 1. Mariana; 2. Barra Longa; 3. Rio Doce; 4. Santa Cruz do Escalvado | REGIÃO II: 5. Sem-Peixe; 6. Rio Casca; 7. São Domingos do Prata; 8. Dionísio; 9. São José do Goiabal; 10. Marliéria; 11. São Pedro dos Ferros; 12. Raul Soares; 13. Córrego Novo; 14. Pingo D'Água; 15. Bom Jesus 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. Sobrália; 27. Fernandes Tourinho; 28. Alpercata; 29. Governador Valadares; 30. Galileia; 31. Tumiritinga; 32. Conselheiro Pena | REGIÃO III: 33. Resplendor; 34. Itueta; 35. Aimorés; 36. Baixo Guandu; 37. Colatina; 38. Marilândia; 39. Linhares; 40. Aracruz, 41. São Mateus; 42. Serra (Crédito: Divulgação Fundação Renova).

Devido à extensão territorial e à complexidade das situações vividas pelas comunidades, o Diálogo Social adota uma perspectiva territorializada, que respeita as especificidades locais, bem como as particularidades dos impactos e consequências causadas à população. Dessa forma, a figura 1 (acima) apresenta organização dos cerca de 70 profissionais que compõem a Equipe de Diálogo em trechos de atuação, considerando a forma de organização das comunidades e a intensidade com a qual foram impactadas.

Resultados

Entre os meses de julho e setembro de 2017, foram realizadas 292 reuniões, com um total de 7.245 participações nas três regiões. A maior parte delas ocorreu na Região III (34,9% do total). As regiões I e II realizaram, respectivamente, 92 e 98 encontros. A média geral de público registrada foi de

25 presenças por reunião. Desde o rompimento da Barragem, em novembro de 2015, ocorreram 1.804 fóruns de diálogo, que reuniram 52.705 pessoas, com uma média de 29 presenças por encontro.

Os dados estão demonstrados na tabela abaixo.

UF	MUNICÍPIO	JULHO 2017		AGOSTO 2017		SETEMBRO 2017		TOTAL Nov/15 a Set/17	
		Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.
Minas Gerais	Mariana	7	165	10	372	10	230	379	11.408
	Barra Longa	14	203	10	206	14	373	299	9.185
	R. Doce/Sta. Cruz Escalvado	6	127	11	245	10	292	81	2.472
	Rio Casca	1	4	1	15	0	0	15	258
	S. Domingos Prata	1	4	0	0	0	0	1	4
	Raul Soares	0	0	0	0	0	0	1	12
	Bom Jesus do Galho	3	31	0	0	0	0	15	811
	Caratinga	5	29	0	0	0	0	21	516
	Timóteo	0	0	0	0	0	0	2	9
	São José do Goiabal	6	26	1	15	3	44	30	880
	Dionísio	0	0	0	0	0	0	2	71
	Córrego Novo	0	0	0	0	0	0	1	1
	Sem-Peixe	0	0	0	0	0	0	1	6
	Pingo d'Água	0	0	0	0	0	0	3	37
	Ipaba	5	46	0	0	0	0	29	402
	Fernandes Tourinho	4	62	0	0	0	0	13	247
	Sobrália	1	5	0	0	0	0	5	37
	Ipatinga	2	9	0	0	0	0	9	107
	Bugre	0	0	0	0	0	0	13	477
	Santana do Paraíso	5	252	0	0	0	0	24	1.235
	Alpercata	0	0	0	0	0	0	7	78
	Periquito	4	139	0	0	3	44	55	2.756
Naque	2	218	0	0	1	7	19	1.322	
Belo Oriente	2	42	0	0	1	6	43	2.049	
Gov. Valadares	9	130	3	361	5	150	70	2.222	

UF	MUNICÍPIO	JULHO 2017		AGOSTO 2017		SETEMBRO 2017		TOTAL Nov/15 a Set/17	
		Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.
	Conselheiro Pena	2	36	2	20	2	22	61	834
	Tumiritinga	7	347	3	34	5	83	89	2.469
	Marliéria	0	0	0	0	0	0	1	1
	Galiléia	5	223	1	7	3	15	37	626
	Aimorés	3	48	3	43	5	227	94	2.096
	Itueta	6	271	3	61	1	65	46	1.036
	Iapu	0	0	0	0	0	0	1	1
	Resplendor	3	47	5	64	3	69	77	1.242
Espírito Santo	Baixo Guandu	6	22	8	481	6	122	52	1.391
	Colatina	6	102	2	52	2	79	52	1.929
	Marilândia	2	13	0	0	0	0	7	109
	Linhares	4	149	9	238	10	226	118	2.705
	Aracruz	7	92	4	85	4	50	31	1.664
Total		128	2842	76	2299	88	2104	1804	52.705

Tabela 1: Número de reuniões de Diálogo e participantes por município e mês – julho a setembro de 2017. Fonte: Fundação Renova (2017)

Neste trimestre, as ações de diálogo promovidas pela Fundação Renova contemplaram diversos públicos de interesse, conforme exibido na tabela abaixo.

PÚBLICOS	CATEGORIAS	TIPOS
Representantes do Poder Público	Poder Executivo	Prefeituras Municipais (chefe de governo/secretariado); órgãos técnicos municipais (Cras); Governo do Estado (secretariado); órgãos técnicos estaduais (Defesa Civil e Emater); câmaras municipais; 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 específicos (jovens e idosos); associação de produtores

PÚBLICOS	CATEGORIAS	TIPOS
	Movimentos Sociais	Movimentos sociais (MAB, 1 Minuto de Sirene, Justiça Sim/Desemprego Não)
	Instituições Religiosas	Instituições religiosas (Arquidiocese de Mariana, Conep GV)
	Instituições de Ensino	Universidades (Gesta – UFMG; Gepssa – Ufop)
Pessoa física	-	População local

Tabela 2: *Stakeholders* de relacionamento. Fonte: Fundação Renova (2017)

O gráfico 1, por sua vez, apresenta o número de reuniões nas quais foram tratados temas pertinentes a cada um dos programas da Fundação Renova. O Cadastro Integrado (PG001) foi o tema de maior destaque nas ações de Diálogo Coletivo realizadas nesse período, seguida pelo Programa de Indenização Mediada (PG002) e Programa de Auxílio Financeiro Emergencial (PG021). O destaque para esses programas se deve, principalmente, à conclusão do Cadastro Integrado em muitos territórios e ao início do processo de negociação para indenização. Todas essas questões têm gerado grande expectativa pelo atendimento da Fundação Renova, favorecendo para que essas pautas estejam constantemente presentes nos diálogos. Esses três programas estão relacionados às ações de reparação de ordem financeira e incitam forte mobilização e demanda das comunidades, movimentos sociais e entidades representativas de diferentes categorias de impactados, que buscam esclarecimentos, participação e acompanhamento contínuo das ações em curso.

Os Programas 16 e 17, relacionados à retomada das atividades pesqueiras e agropecuárias, também mereceram destaque no trimestre, sendo pauta das discussões em 43 e 44 reuniões, respectivamente. A conclusão do processo de cadastramento dos atingidos em muitos territórios tem gerado grande expectativa pelo atendimento da Fundação às demandas dos moradores.

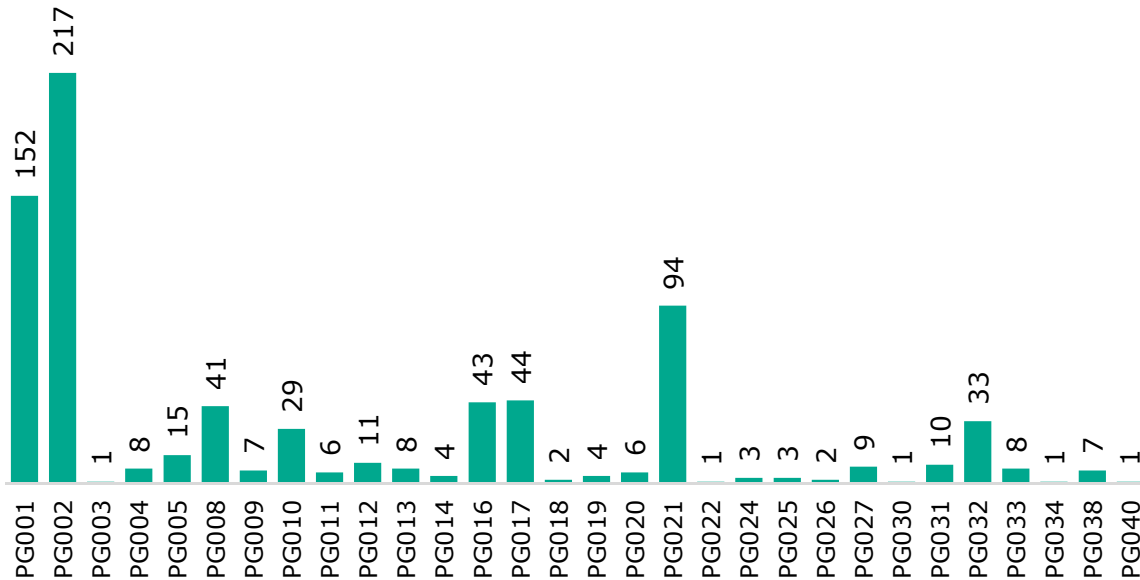


Gráfico 1: Número de reuniões realizadas e suas interações com os programas do TTAC. Fonte: Fundação Renova (2017)

Fatos e entregas relevantes no trimestre

Ao longo de todo o período, foram realizadas ações direcionadas à manutenção do relacionamento junto à população impactada e viabilização das atividades dos demais programas no território, entre as quais algumas merecem destaque:

Região I

Mariana (MG)

- Realizadas visitas a propriedades rurais para escuta, esclarecimentos e sensibilização dos moradores quanto à importância do cercamento das Áreas de Preservação Permanente (APPs), incluindo a mediação para coleta de assinaturas de autorização da intervenção, quando da liberação pelo proprietário. A Equipe de Diálogo estruturou, junto com a área técnica da Fundação Renova, as abordagens aos produtores, respeitando as particularidades de cada família e o seu contexto sociocultural.

- Retomada das discussões no grupo de trabalho junto à Comissão de Atingidos de Bento Rodrigues e Paracatu de Baixo, que haviam sido paralisadas até que a Fundação Renova apresentasse retornos definitivos para encaminhamento do reassentamento das comunidades. Os principais temas discutidos foram a aquisição dos terrenos para o reassentamento de Paracatu de Baixo e os entraves para o licenciamento ambiental do reassentamento de Bento Rodrigues.
- Mobilização presencial da comunidade de Bento Rodrigues para participação em Assembleia Geral, além de visitas domiciliares para a disponibilização de informações sobre as adequações do Projeto Urbanístico do reassentamento. Também foi realizada visita às famílias da comunidade de Paracatu de Baixo, com o objetivo de apresentar informações sobre o status da compra de terrenos para o reassentamento.
- Interlocução com as famílias que possuem propriedades que passarão por reformas, com o objetivo de identificá-las, definir os escopos de obra, coletar assinaturas das ordens de serviço e iniciar as intervenções. A Equipe de Diálogo, além da atuação junto às famílias, também participa do planejamento das atividades, na definição do cronograma e estratégias de atuação junto à Frente de Obras.
- Acompanhamento do início das obras de reconstrução e avanço das obras de reforma nas propriedades impactadas no município, com o objetivo de apoiar na interlocução entre as partes e na adequação das intervenções às necessidades das famílias. O Diálogo realiza contatos constantes com as famílias para monitorar sua percepção e satisfação com relação ao trabalho desenvolvido. Além disso, apoia o entendimento entre as famílias e a equipe técnica quanto às adequações de projeto.
- Participação e apoio ao Programa de Cadastro Integrado durante os debates técnicos e discussões internas, para a finalização dos instrumentos principais e complementares a serem aplicados junto à população. Sistematização dos eixos “2 - Atividades Econômicas”, “3 - Bens de Uso Coletivo” e “5 – Metodologia” já encaminhada para conhecimento e análise da Comissão de Atingidos, Assessoria Técnica e Ministério Público.

- Divulgação de informações para a população do município acerca dos cursos técnicos ofertados pelo Senai em parceria com a Fundação Renova, com o objetivo de fomentar a adesão a essa iniciativa, com foco na reinserção profissional das pessoas impactadas e com o objetivo de potencializar a política de contratação local da entidade. A equipe de Diálogo esteve envolvida nessa atividade desde a fase do planejamento, participando com sugestões de adequação dos cursos ofertados de forma a ajustá-los às expectativas e necessidades da população impactada, além de promover a divulgação junto à Comissão de Atingidos e público-alvo dos cursos.

Barra Longa (MG)

- Articulação junto ao Poder Público local e ao Sistema Nacional de Emprego (Sine) de Ponte Nova (MG) para o acolhimento e cadastramento de currículos da população, com o objetivo de fomentar e viabilizar a contratação de mão de obra local. O diálogo também participou da divulgação e mobilização das pessoas para participação no plantão realizado pelo Sine no território.
- Realização de visitas a propriedades com quintais impactados para validação dos escopos de obra, bem como trabalhos de suporte à coleta de assinaturas em Ordens de Serviço (OS), Termos de Autorização (TA) e Termos de Entrega (TE) para formalização das ações de reparação. O acompanhamento das obras de recuperação dos quintais é uma ação contínua realizada pela Equipe de Diálogo, a quem cabe identificar a satisfação dos proprietários e garantir a adequada comunicação entre as famílias e as equipes técnicas. De acordo com a programação da infraestrutura, restam 77 quintais a serem visitados, com previsão de término em dezembro de 2017.
- Realização de fóruns coletivos junto à comunidade da sede do município, zona rural e Poder Público para apresentação da proposta de danos morais, lista de bens materiais e impactos em quintais para fins indenizatórios.
- Intermediação do acordo firmado entre moradores do entorno do Parque de Exposições, representantes do Ministério Público e Fundação Renova, para deslocamento temporário das famílias e continuidade das obras no local, ação necessária para o bem-estar dos impactados e para a segurança de todos. Após

a consecução do acordo, o Diálogo realizou o acompanhamento do processo de deslocamento das seis famílias que optaram por mudar para moradias temporárias fornecidas pela Fundação Renova. Coube à Equipe de Diálogo o relacionamento constante com essas famílias, intermediando a relação entre elas e a Fundação Renova, no mapeamento das alternativas de moradia e visitas aos imóveis, junto das famílias, para que a escolha pudesse ser realizada em conformidade com as necessidades de cada caso.

- Realização de oficina com a população do município para construção de veículo de comunicação impresso da Fundação Renova e posterior entrega do produto para a comunidade.
- Suporte à equipe do PIM no acompanhamento de demandas e dúvidas a outras frentes de trabalho da Fundação Renova a fim de dar prosseguimento aos processos relacionados ao programa, além do acompanhamento dos casos críticos.

Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado (MG)

- Realização de devolutivas por escrito, conforme orientação da Defensoria Pública Estadual de Minas Gerais, referentes aos atendimentos individualizados realizados durante o Plantão Social, ocorrido no mês de junho de 2017, que envolveu a participação do PG001, PG002, PG019 e PG021.
- Mobilização da população para participação na Segunda Campanha de Cadastramento de Currículos pelo Sine. A ação busca potencializar a reinserção profissional da população local. O Diálogo participou do planejamento e execução do processo de mobilização do público-alvo, além de prestar apoio aos participantes durante o evento.
- Mobilização de proprietários de restaurantes para oferta de cursos de capacitação e consultoria em parceria com a Fiemg e Sebrae, voltados ao desenvolvimento das atividades produtivas no território. Esses cursos são destinados a trabalhadores da indústria, do comércio e seus dependentes, jovens estudantes a partir de 16 anos e o público em geral.

- Acompanhamento de famílias que são atendidas com cestas básicas pela Fundação Renova, com o objetivo de compreender o atual cenário e o grau de vulnerabilidade desse público, mantendo relacionamento constante.

Mariana e Barra Longa (MG)

- Planejamento estratégico e tático-operacional das atividades relacionadas à preparação dos Simulados de Emergência e Plano de Cheias, relacionadas à garantia da segurança da população no período chuvoso. Atuação articulada junto à Defesa Civil dos municípios em questão e Defesa Civil do Estado.
- Mobilização e acompanhamento das visitas de pessoas das comunidades de Bento Rodrigues, Paracatu de Baixo (Mariana – MG) e Gesteira (Barra Longa – MG) à Reserva Técnica de Mariana (MG). O local abriga bens de valor histórico das comunidades, encontrados pela equipe da Fundação Renova após o rompimento da Barragem.

Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado

- Mobilização de produtores rurais para participação no encontro “Primeira Capacitação Terra Nossa”, promovido pela Fundação Renova em uma fazenda modelo localizada no Município de Barra Longa (MG), como parte das atividades do Programa de Retomada das Atividades Agropecuárias. A equipe de Diálogo apoiou o trabalho de duas formas: auxiliando na elaboração e distribuição de materiais de comunicação; e com sugestões de estratégia para o evento como forma de assegurar a adoção de um formato e linguagem adequados ao público-alvo dessa importante atividade realizada com os produtores rurais da região.

Todos os municípios da Região I

- Visitas contínuas a propriedades rurais impactadas, para acompanhamento e mediação das ações voltadas a recuperação da atividade agropecuária e construção conjunta do Projeto de Adequação Socioeconômica e Ambiental (Pasea). A Equipe de Diálogo atua como facilitadora desse processo, intermediando grande parte do relacionamento estabelecido entre as equipes

técnicas do Pasea e os produtores rurais, considerando a mobilização, agendamentos das visitas e o acompanhamento do campo, zelando pela adequada comunicação entre as partes, tendo em vista as particularidades das famílias impactadas.

- Visitas aos produtores rurais para informar sobre a disponibilidade da equipe de assistência técnica e início do Programa de Melhoramento Genético das Criações, ação contínua a ser implementada pelo Programa de Operações Agroflorestais da Fundação Renova. Até o momento, as ações desse programa foram iniciadas em Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, com previsão de atendimento à Mariana em outubro de 2017, considerando a mobilização, atendimento informativo desse público, agendamentos de visitas e realização de reuniões, além do acompanhamento do trabalho de campo da equipe técnica, garantindo que o relacionamento entre as partes se dê de forma adequada às peculiaridades do público-alvo.
- Acompanhamento das visitas da Auditoria Ernst & Young (EY) a propriedades rurais atendidas com cercas construídas pela Fundação Renova, localizadas às margens dos rios impactados nos municípios da Região I, envolvendo a mobilização, o agendamento das visitas e a intermediação da relação entre as partes, considerando as particularidades socioculturais desse público. O trabalho de auditoria visa compreender o grau de satisfação dos proprietários.

Região II

Bom Jesus do Galho (MG)

- Realização de reuniões junto à população da comunidade de Revés do Belém, para construção conjunta com os produtores rurais, do Diagnóstico do Programa de Retomada da Atividade Agropecuária (PG017).
- Apoio à identificação de pessoas não localizadas pelas equipes do Programa de Cadastro e Levantamento dos Impactados (PG001), como forma de direcionar o atendimento da Fundação Renova e garantir a conclusão desse processo no município.

Caratinga, Santana do Paraíso e Ipaba (MG)

- Identificação, visita e atualização dos dados cadastrais dos areais instalados nesses municípios, por meio do diálogo direto com seus responsáveis legais, em apoio ao Programa de Indenização Mediada (PG002), com o objetivo de revalidar a listagem de empresas do segmento que entrarão no processo de indenização.

São José do Goiabal (MG)

- Apoio à implementação da metodologia de “operações assistidas” junto aos proprietários de areais, que subsidiará o cálculo dos valores indenizatórios relativos à extração e venda de areia no Rio Doce, por meio do acompanhamento de um dia de extração e produção de areia em cada areal impactado pelo rompimento da barragem. O diálogo foi responsável por identificar e sensibilizar os empresários da localidade a iniciarem as discussões com os técnicos da Fundação Renova. Além disto, acompanhou o andamento das operações assistidas e seus desdobramentos no processo indenizatório, garantindo que a interlocução da Fundação Renova com os impactados seja feita respeitando o contexto e as suas particularidades socioculturais.

Bugre (MG)

- Mobilização da comunidade e divulgação do novo Posto de Atendimento Itinerante (PAI) da Fundação Renova, inicialmente instalado na comunidade de São Lourenço, que servirá para disponibilização de informações e esclarecimentos de dúvidas à população.

Rio Casca (MG)

- Visita a propriedades impactadas nas comunidades de Rochedo e Córrego Preto para avaliação quanto à necessidade de fornecimento de água pela Fundação Renova, no período de estiagem.

Naque e Periquito (MG)

- Realização de plantões sociais para esclarecimentos de dúvidas relacionadas ao status do Programa de Cadastro e Levantamento dos Impactados (PG001) e Programa de Indenização Mediada (PG002). O Diálogo participou do planejamento dessa atividade e da mobilização do público-alvo, além de acompanhar *in loco* a realização dos plantões.

Governador Valadares (MG)

- Participação em Audiência Pública sobre a qualidade da água no município, com a presença de moradores e representantes da Fundação Renova, que apresentou atividades e programas relacionados à questão. Na oportunidade, foi apresentado o projeto da Adutora, que fará a captação alternativa de água no rio Corrente. O encontro contou com a participação de 80 pessoas, incluindo moradores, representantes de entidades e do poder público.

Tumiritinga (MG)

- Realização de reunião com moradores de São Tomé do Rio Doce, sobre a instalação de infraestrutura para o abastecimento de água na comunidade, buscando o entendimento dos moradores para a captação de água no rio Doce, uma vez que se trata do melhor manancial de acordo com os estudos de segurança hídrica.
- Realização de reunião com o Prefeito de Tumiritinga, com o intuito de discutir o processo de revitalização da “Prainha do Jaó” e a apresentação de proposta de captação de água do distrito de São Tomé do Rio Doce.

Periquito, Governador Valadares e Tumiritinga (MG)

- Acompanhamento de reuniões com pescadores profissionais para apresentação de devolutivas sobre as solicitações de ajustes na Política de Precificação da Pesca para fins indenizatórios.
- Instituição de Pontos de Atendimento Itinerante (PAI), nas cidades de Periquito (Sede, Pedra Corrida, Assentamento Liberdade e Serraria) e

Governador Valadares (Baguari e Ilha Brava). A Equipe de Diálogo apresentou esses novos canais de relacionamento da Fundação Renova a moradores e lideranças locais dessas comunidades, que passaram a contar com maiores oportunidades de diálogo para fins de registro de demandas e esclarecimentos de dúvidas.

Região III

Resplendor (MG)

- Na comunidade de Vila Crenaque, houveram duas reuniões no mês de setembro, ambas com pautas sobre Cadastro Integrado e Programa de Indenização Mediada. Mobilização e apoio ao PIM Danos Gerais no diálogo com associados da ARTTA – Associação Resplendoreense dos Tiradores de Areia para definir a realização da operação assistida.
- Realizada reunião institucional com o Presidente da Câmara de Vereadores de Resplendor, para discutir questões relativas ao abastecimento de comunidades do município via caminhões pipa.

Baixo Guandu (ES)

- Diálogo com as comunidades de Alto Guandu e do bairro Operários com o objetivo de compreender as expectativas dos moradores em relação ao Dano Água (DA) e dar devolutivas gerais aos moradores.
- Encontro com representantes da Câmara Municipal de Baixo Guandu, tendo como pauta a apresentação de dados de monitoramento, captação alternativa, coleta de resíduos sólidos e tratamento de esgoto.

Linhares (ES)

- Realização de oficina para elaboração da segunda edição do jornal da Fundação Renova, direcionado às comunidades da Foz do Rio Doce, além de ter sido realizada a entrega da edição zero ao público-alvo.

Aracruz (ES)

- Apoio na agenda com o IEMA e ICMBio a fim de verificar a disponibilidade dos dados do desembarque pesqueiro levantados no processo de licenciamento ambiental do estaleiro Jurong, de forma a melhor apurar a realidade da atividade pesqueira no município. Os dados serão utilizados pelo PIM para elaboração da precificação de pesca.

Aimorés (MG), Baixo Guandu, Colatina, Linhares e Aracruz (ES)

- Realização de reuniões com pescadores profissionais para apresentação, definição de ajustes e devolutivas da Política de Precificação da Pesca para fins indenizatórios, com a participação de associações e colônias de pescadores dos territórios. A mobilização e o apoio operacional para esses encontros, além dos registros, foram realizados pela Equipe de Diálogo.

Colatina, Linhares e São Mateus (ES)

- Realização de oito reuniões com a presença de representantes do poder público, com pautas diversas. Destacam-se duas que tiveram como temas principais questões relacionadas a infraestrutura dos municípios: infraestrutura viária para a comunidade de Povoação (Linhares) e saneamento básico (Colatina). Foram também realizadas reuniões com a Câmara Municipal de Linhares, Secretaria de Assistência Social de São Mateus e com a Incaper – Instituto Capixaba de Pesquisa, Assistência Técnica e Extensão Rural. Por fim, o Ministério do Meio Ambiente apresentou o Projeto TerraMar para a Fundação Renova visando o seu apoio na gestão ambiental territorial, integrada e participativa, do espaço continental e marinho. Coube à Equipe de Diálogo o apoio operacional para o desenvolvimento dessas atividades pela Fundação Renova.

Em todos os territórios, segue em andamento as ações de diálogo coletivo por meio de reuniões, que são promovidas para garantir a transparência dos processos de reparação, para a troca de informações, o acolhimento de demandas e a resolução de pendências com as comunidades, bem como para o

apoio aos demais programas da Fundação Renova. Da mesma forma, têm-se ampliado as ações de diálogo individualizado, que envolvem o diálogo direto com a população e o acolhimento dos impactados.

A Equipe de Diálogo também mantém contato constante com as comunidades, em todos os municípios impactados, como forma de promover o engajamento da população nas ações desenvolvidas pela Fundação Renova e garantir o acesso a informações. Para tanto, realiza atividades visando criar oportunidades de relacionamento com as comunidades, respeitando as particularidades socioculturais de cada local, zelando assim para o entendimento acerca dos processos desenvolvidos pela entidade, para a escuta dos principais *stakeholders* e articulação junto aos demais programas.

Considerações Finais

Dentre as várias atuações das equipes de Diálogo, alguns desafios seguem em pauta, como o estímulo a maior participação das comunidades nas tomadas de decisão, comunicação eficiente com toda a sociedade, fortalecimento da presença e atuação dos programas já em execução nos territórios, construção coletiva dos novos veículos (Rádio Renova e jornal) junto às comunidades de Minas Gerais e Espírito Santo, promoção do engajamento das partes interessadas no trabalho de reparação e compensação da Fundação Renova nas novas áreas estuarinas, costeira e marinha consideradas impactadas, manutenção do relacionamento colaborativo junto aos públicos de interesse, garantia do constante alinhamento e articulação junto aos demais programas da Fundação Renova, para disponibilização de respostas tempestivas e assertivas à população.

Como forma de enfrentar tais desafios, já estão planejadas ações para médio e curto prazo, como por exemplo a mobilização de famílias de Paracatu de Baixo para participação em Assembleia Geral, na qual será apresentada o status da compra dos terrenos para o reassentamento e tomada decisões sobre a escola da comunidade, bem como da comunidade de Bento Rodrigues para as oficinas

de apresentação de maquetes relativas às propostas para o novo Projeto Urbanístico para o reassentamento.

Também está prevista a continuidade das oficinas com a população local, para construção do veículo de comunicação da Fundação Renova para a comunidade. Assim como a realização de reuniões em diferentes municípios para apresentação da versão final da Política de Precificação da Pesca Profissional para fins indenizatórios.

Por fim, será dado prosseguimento ao suporte aos programas de Cadastro dos Impactados (PG001), na continuidade dos cadastramentos remanescentes, e de Indenização Mediada (PG002), na identificação de pessoas cadastradas pela Fundação Renova e não localizadas pelas equipes do PIM.

Anexos

Fotos



Reunião temática de
Rio Casca (MG) – julho/2017
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião temática de
Santana do Paraíso (MG) - julho/2017
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade em Ponte do Gama em Mariana (MG) – julho/2017
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião temática de Rio Doce (MG) – julho/2017
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Poder Público em Itueta (MG) – agosto/2017
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Poder Público em Resplendor (MG) – agosto/2017
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Lideranças em Aimorés (MG) – agosto/2017
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade em Baixo Guandu (ES) – agosto/2017
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião temática em
Aracruz (ES) – setembro/2017
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião temática em
Linhares (ES) – setembro/2017
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião temática em
Barra Longa (MG) – setembro/2017 (Crédito:
Divulgação Fundação Renova)



Reunião temática em
Colatina (ES) – setembro/2017 (Crédito:
Divulgação Fundação Renova)

Ouvidoria

Introdução

A Ouvidoria tem por objetivo receber, registrar e investigar denúncias e reclamações relacionadas a violações de direitos humanos, desvios de conduta, infrações a legislação vigente e/ou descumprimento de obrigações da Fundação Renova. A Ouvidoria está diretamente ligada ao Conselho Curador. Caso as solicitações não tenham sido resolvidas pelos demais canais de relacionamento da Fundação Renova, o Canal Confidencial da Ouvidoria preza pela transparência e correto desenvolvimento dos processos de denúncia, bem como pela confidencialidade da investigação e dos manifestantes.

Metodologia

No terceiro semestre de 2017, foi dada continuidade a um processo de reestruturação da Ouvidoria - incluindo a revisão de políticas, procedimentos e práticas - com o objetivo de garantir que os processos de denúncia, tratamento das manifestações e reparações respeitem os direitos humanos. Sendo assim, a Ouvidoria está direcionada para atender aos critérios internacionalmente reconhecidos para avaliação da eficácia dos mecanismos de reclamação e denúncia, visando assegurar: legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, transparência, respeito aos direitos humanos, processos de melhoria contínua e a participação e diálogo com as partes interessadas.

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 que foram registradas desde novembro de 2015 também foram registradas no Canal Confidencial da Ouvidoria. As manifestações podem ser registradas na Ouvidoria via:

- Portal Online (www.canalconfidencial.com.br/fundacaorenova),
- E-mail (ouvidoria@fundacaorenova.org)
- Telefone (0800 721 0717), disponível 24 horas, sete dias por semana.

Resultados

Conforme o gráfico abaixo, até setembro de 2017 foi registrado um total acumulado de 1.571 manifestações, sendo que 928 foram finalizadas e 643 estão em tratamento, sob apuração da Ouvidoria e/ou área pertinente.

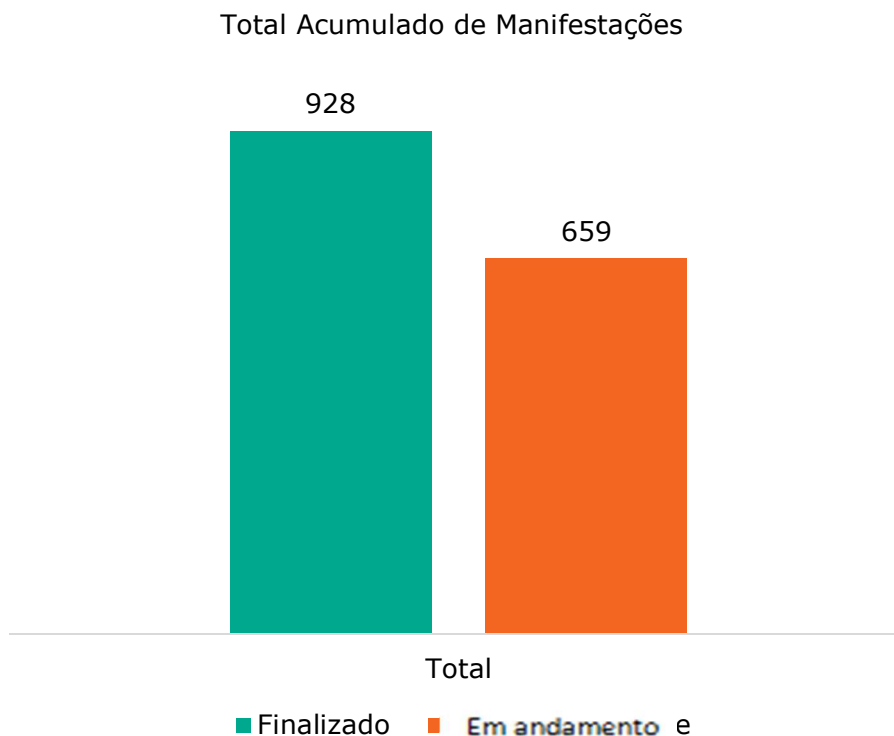


Gráfico 2: Total acumulado de manifestações. Fonte: Fundação Renova (2017)

No terceiro trimestre de 2017 (julho, agosto e setembro), a Ouvidoria da Fundação Renova registrou 262 novas manifestações e finalizou 154 manifestações. É importante notar que nos gráficos abaixo, as manifestações finalizadas não necessariamente foram abertas no mesmo mês e/ou trimestre,

podendo corresponder a manifestações que tiveram sua apuração iniciada em meses anteriores.

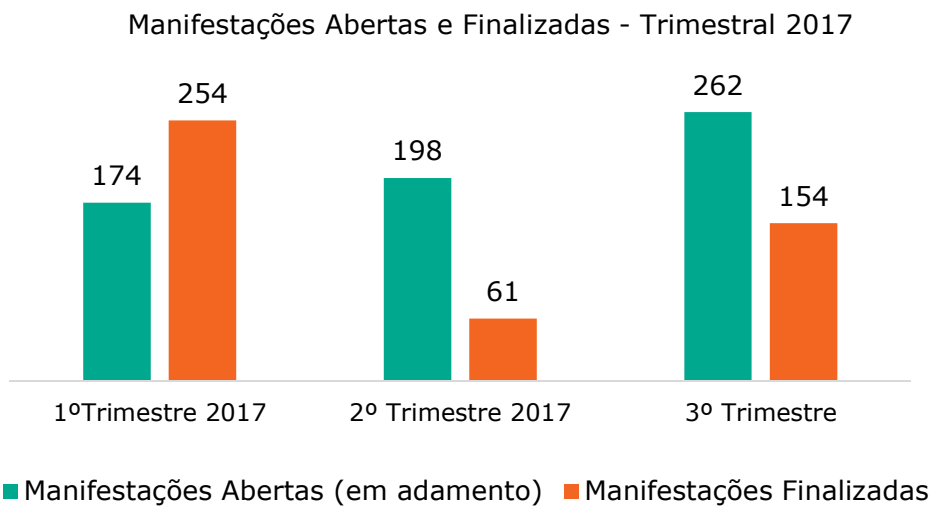


Gráfico 3: Manifestações Abertas e Finalizadas - Trimestral 2017. Fonte: Fundação Renova (2017)

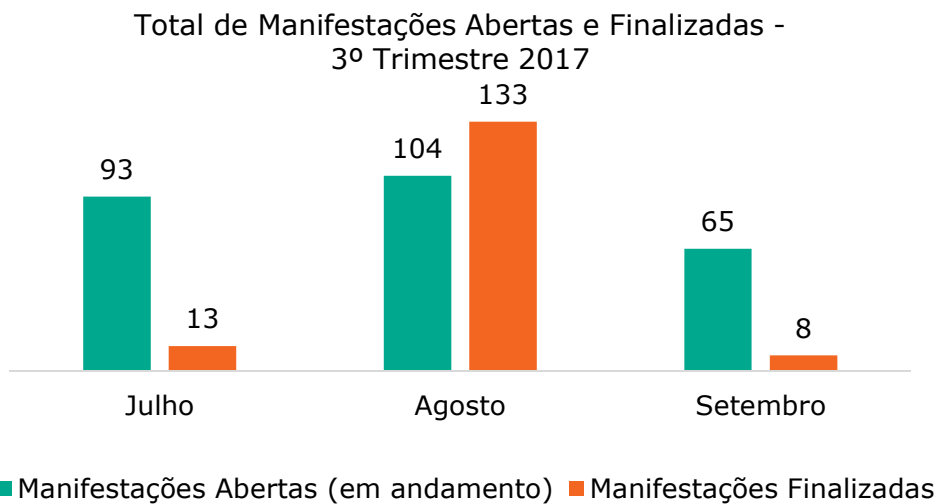


Gráfico 4: Manifestações Abertas e Finalizadas - 3º Trimestre 2017. Fonte: Fundação Renova (2017)

A Ouvidoria permite ao manifestante registrar uma denúncia ou reclamação de maneira anônima ou identificada. A opção identificada é voltada para situações onde o manifestante se disponibiliza a ser contatado para esclarecimento de possíveis dúvidas sobre a reclamação ou denúncia recebida pelo canal. Destaca-se que as manifestações identificadas são importantes para um processo de investigação rápido e objetivo. Não obstante, todas as informações são tratadas de forma sigilosa. O gráfico abaixo indica que 57% (150) das manifestações foram registradas de forma anônima no terceiro trimestre de 2017.

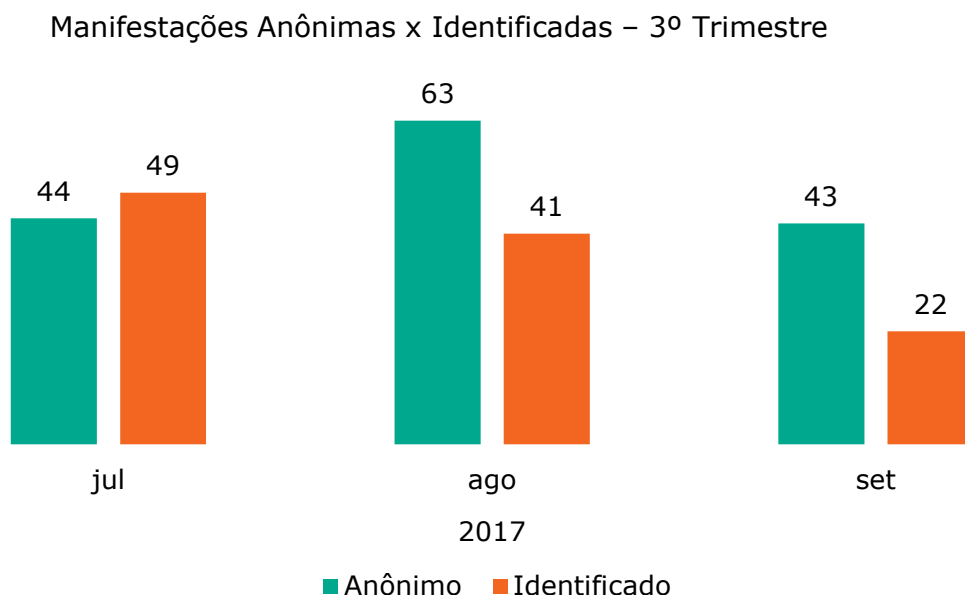


Gráfico 5: Manifestações Anônimas x Identifiadas - 3º Trimestre 2017. Fonte: Fundação Renova (2017)

O gráfico a seguir indica a origem das manifestações no terceiro semestre de 2017, que segue a tendência dos trimestres anteriores de maior registro de denúncias e reclamações pelos atendentes da central telefônica (61%).

Origem das Manifestações - 3º Trimestre

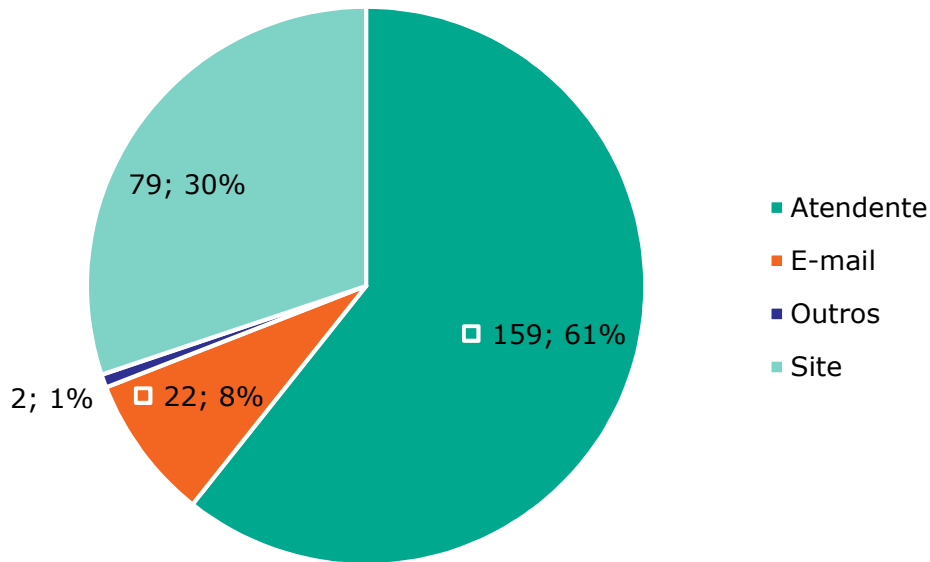


Gráfico 6: Origem das Manifestações - 3º Trimestre 2017. Fonte: Fundação Renova (2017)

As tipologias das manifestações registradas no Canal Confidencial foram revistas para melhor categorização, compreensão dos dados e desenvolvimento dos planos de ação. O escopo do Canal Confidencial compreende denúncias e reclamações nas seguintes categorias:

- Assédio moral
- Assédio sexual
- Discriminação e/ou desvio de comportamento (agressão verbal, tratamento desrespeitoso)
- Descumprimento de código de conduta, normas internas, leis e valores da Fundação Renova
- Corrupção
- Favorecimento e/ou conflito de interesses
- Roubo, furto, desvio ou destruição de ativos

- Fraude
- Concessão indevida de auxílio financeiro
- Saúde e segurança, condições de trabalho
- Negligência em assistência à comunidade
- Violação de direitos humanos

Dessa forma, a análise do terceiro trimestre de 2017 aponta que 41% das denúncias estão relacionadas a negligência em assistência a comunidade (em sua maioria, indicando morosidade, falta de retorno e dificuldades no acesso à informação junto a Fundação). Nesse caso, os principais motivos dessas denúncias são reclamações relacionadas ao auxílio financeiro (68%), ao processo de cadastro e ao programa de indenização (PIM). Nesses casos, a Ouvidoria está trabalhando em conjunto com as áreas dos programas socioeconômicos na apuração das denúncias de forma resolutiva e acompanhando a implementação de melhorias nos canais de relacionamento e demais processos para prevenção de novas manifestações.

Ainda, no gráfico abaixo, destaca-se que das 52 novas manifestações no 3º trimestre de 2017 relativas à concessão indevida de auxílio financeiro, 39 (75%) são denúncias de tentativa de fraude para obtenção do auxílio. Nesse caso, a apuração das denúncias de fraude está sendo conduzida com apoio das equipes locais de diálogo social nas comunidades e a revisão da elegibilidade dos denunciados com base nas informações do cadastro integrado.

Cabe também notar que das 35 denúncias de "Saúde e segurança, condições de trabalho", 33 estão relacionadas a um mesmo fornecedor, que foi devidamente investigado, notificado e iniciado processo de desmobilização.

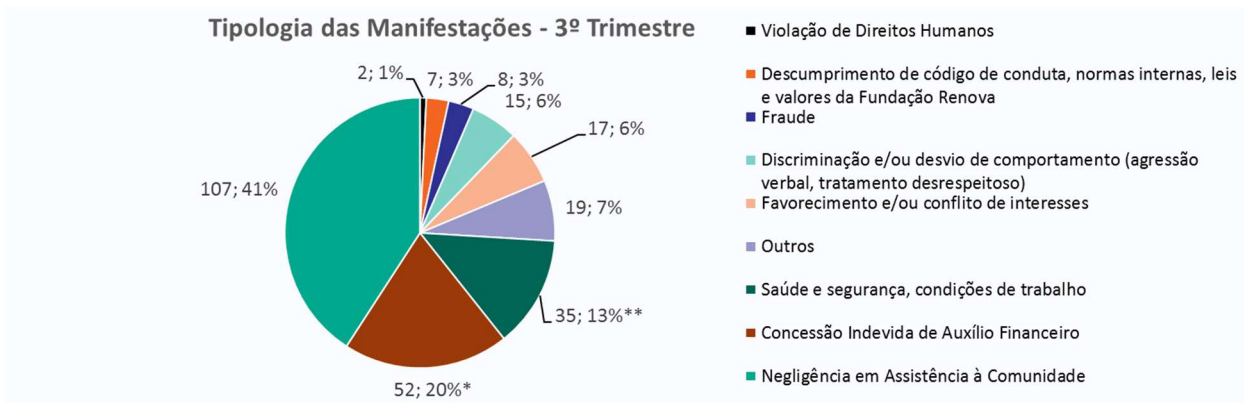


Gráfico 7: Tipologia das Manifestações - 3º Trimestre 2017. Fonte: Fundação Renova (2017)

Considerações Finais

Nos próximos meses, a Ouvidoria tem como objetivo dar continuidade às medidas para aprimorar a capacidade de tratamento das manifestações, desenvolver uma gestão de indicadores com base nos critérios de eficácia dos mecanismos de reclamação e denúncia, bem como apoiar na implementação de melhorias nos processos e fluxo de informações 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 - promovendo a consulta sobre a eficácia dos mecanismos e com especial atenção ao diálogo como meio para resolução efetiva das denúncias e reclamações.

Canais de Relacionamento

Introdução

Como apresentado no 1º Trimestral, 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 Renova.

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. Atualmente temos uma equipe de 100 profissionais que trabalham diretamente no atendimento do 0800 e outras seis pessoas entre supervisores e coordenadores.

Fale Conosco (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. Para este canal contamos com o apoio de 20 profissionais e dois supervisores.

Centros de Informações de Atendimento – (Cias)

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 nove em Minas Gerais e quatro no Espírito Santo, conforme apresentado na tabela a seguir. O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, sendo distribuída nestes Centros uma equipe de 27 atendentes, além 3 três analistas que acompanham diretamente o trabalho desenvolvido.

LOCALIDADE DO CENTROS DE INFORMAÇÕES E ATENDIMENTO	ENDEREÇO	EM FUNCIONAMENTO DESDE
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 Moraes 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)

Para os próximos trimestres serão implantados outros Centros, como pode ser consultado na Figura 1 Mapa de Atuação – os Cias estão destacados conforme legenda.

Mapa de atuação

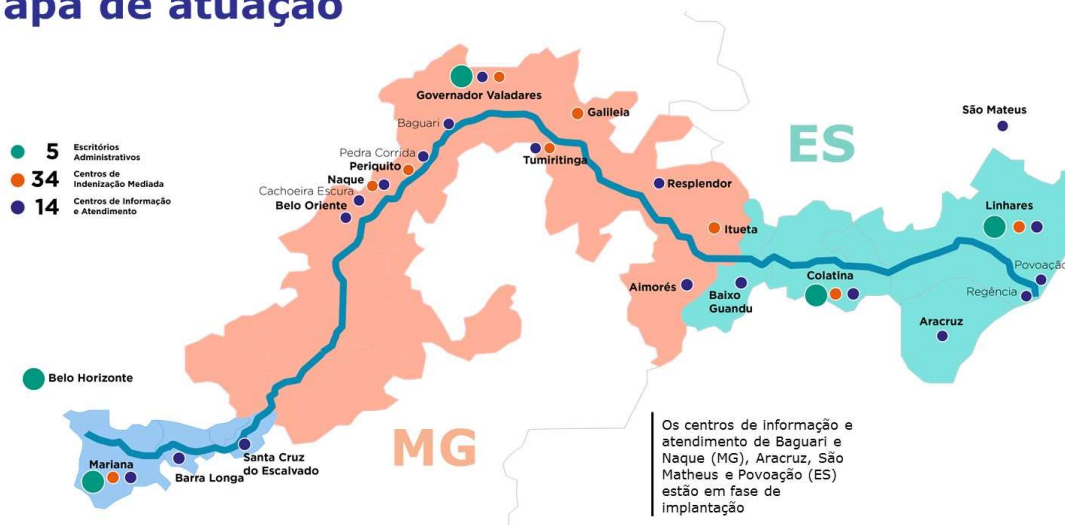


Figura 2: Mapa de Atuação das Cias. Fonte: Fundação Renova (2017)

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. 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, como pode ser visualizado na Figura 3 – Fluxograma das Tratativas de Manifestações.

Nível 1: são aquelas resolvidas com a consulta do documento de perguntas e respostas ou informações disponíveis no sistema alimentado pelos pontos focais.

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 encaminham a manifestação para o ponto focal do tema - pessoa responsável pelo assunto ou programa no território específico.

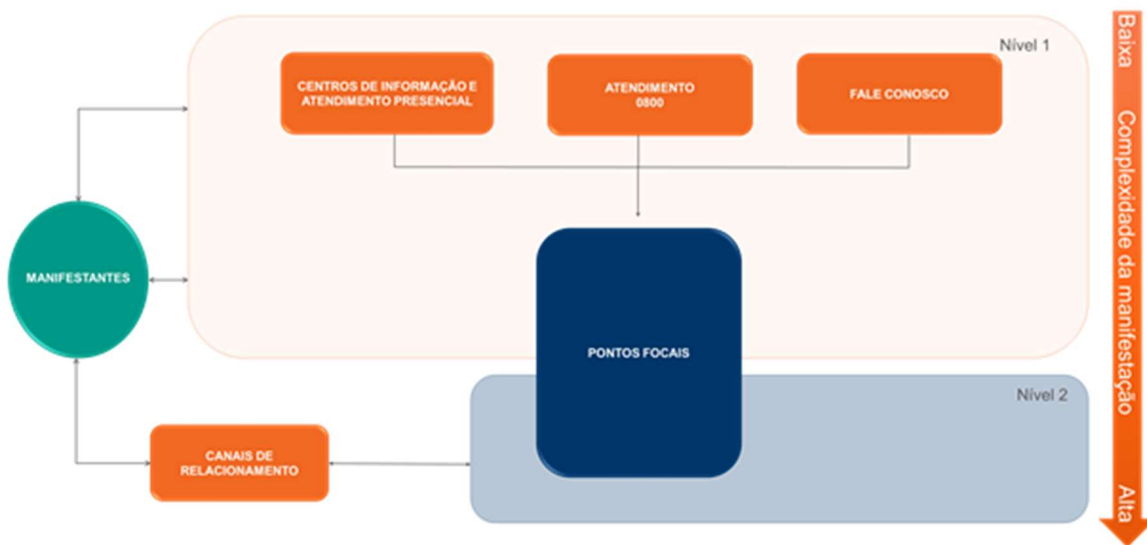


Figura 3: Fluxograma de Tratativa de Manifestações. Fonte: Fundação Renova (2017)

Observação: Os Pontos Focais atuam em ambos os níveis e fica sob responsabilidade dos Canais de Relacionamento o contato com o manifestante para levantamento de informações, retornos de manifestações e finalização dos registros no sistema após retorno dado ao manifestante.

Ainda em continuidade a metodologia desenvolvida pela equipe dos Canais de Relacionamento durante o processo de tratativa de manifestações, várias ações são realizadas pela equipe de forma a garantir:

- Pontos focais atualizados no SGS;
- Que toda e qualquer informação sobre as tratativas sejam registradas no sistema;
- Cumprimento dos prazos para conclusão das manifestações;
- Desenvolvimento de melhorias no processo e no SGS;

- Devolutivas que respondam aos questionamentos de maneira clara e objetiva;
- Isonomia nas tratativas;
- Treinamentos das equipes;
- Atualização do questionário de perguntas e respostas no SGS.

Resultados

De acordo com dados do SGS, no período de julho a setembro, 57.879 manifestações foram registradas nos canais de relacionamento da Fundação Renova. Dessas, 78% foram finalizadas e respondidas aos solicitantes.

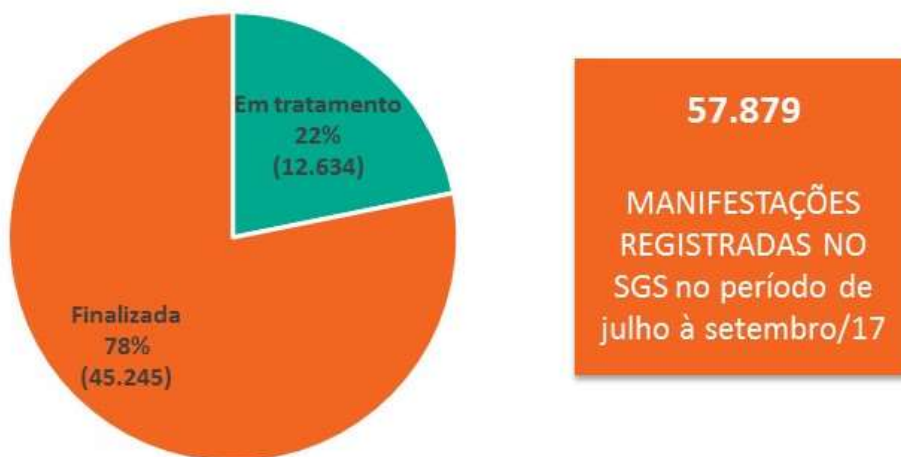


Gráfico 8: Status geral das manifestações registradas no SGS. Fonte: Fundação Renova (2017)

No gráfico apresentado a seguir o mês de agosto de 2017 registrou o maior número de manifestações, alcançando mais de 20,2 mil registros.

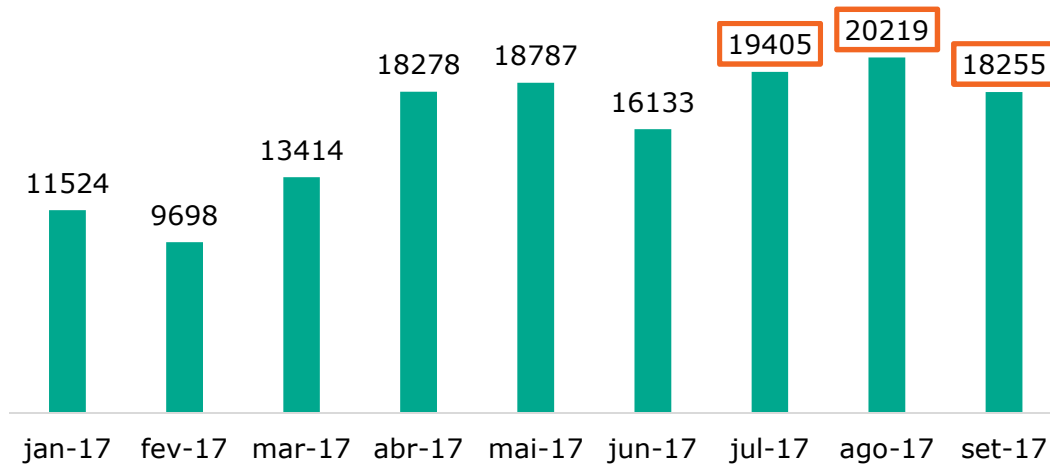


Gráfico 9: Número de manifestações registradas por mês, desde janeiro/2017, com destaque para os meses de julho/agosto/setembro – período pertinente a este 2º Trimestral. Fonte: Fundação Renova (2017)

Igualmente ao relatório anterior o 0800 lidera os canais com manifestações registradas via SGS durante este trimestre. Os Centros de Informações e Atendimentos (Cias) é o segundo canal mais procurado pela comunidade nos territórios.

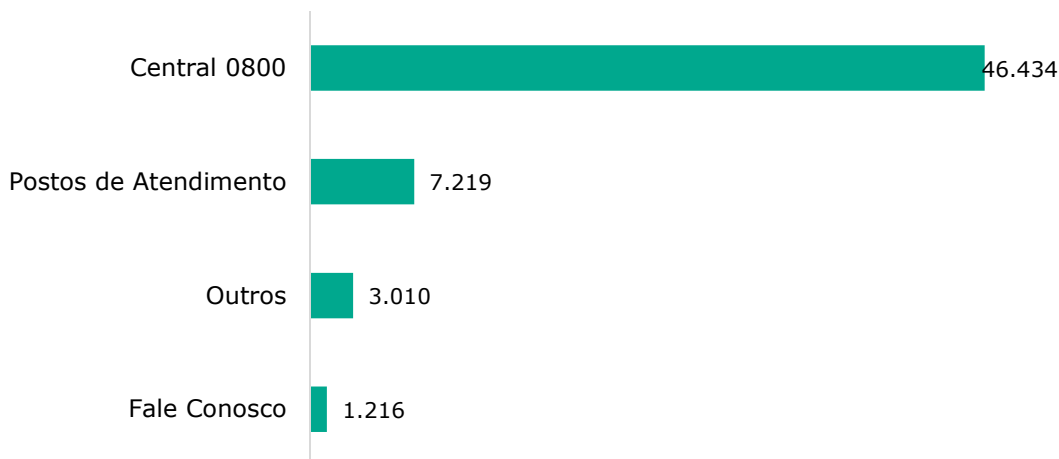


Gráfico 10: Total de manifestações acumuladas por canal de atendimento. Fonte: Fundação Renova (2017)

Na sequência é possível visualizar o número de manifestações finalizadas e em tratamento em cada Canal.

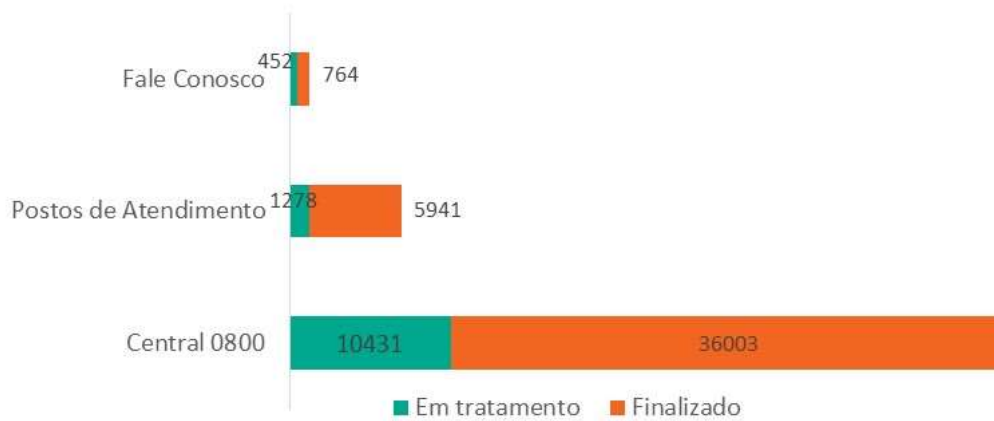


Gráfico 11: Total de manifestações em tratamento e finalizada por canal de atendimento. Fonte: Fundação Renova (2017)

Os programas relacionados a Cadastro, Indenização e Auxílio Emergencial, para este trimestre, continuam liderando os assuntos mais abordados no Canais de Relacionamento da Fundação Renova.

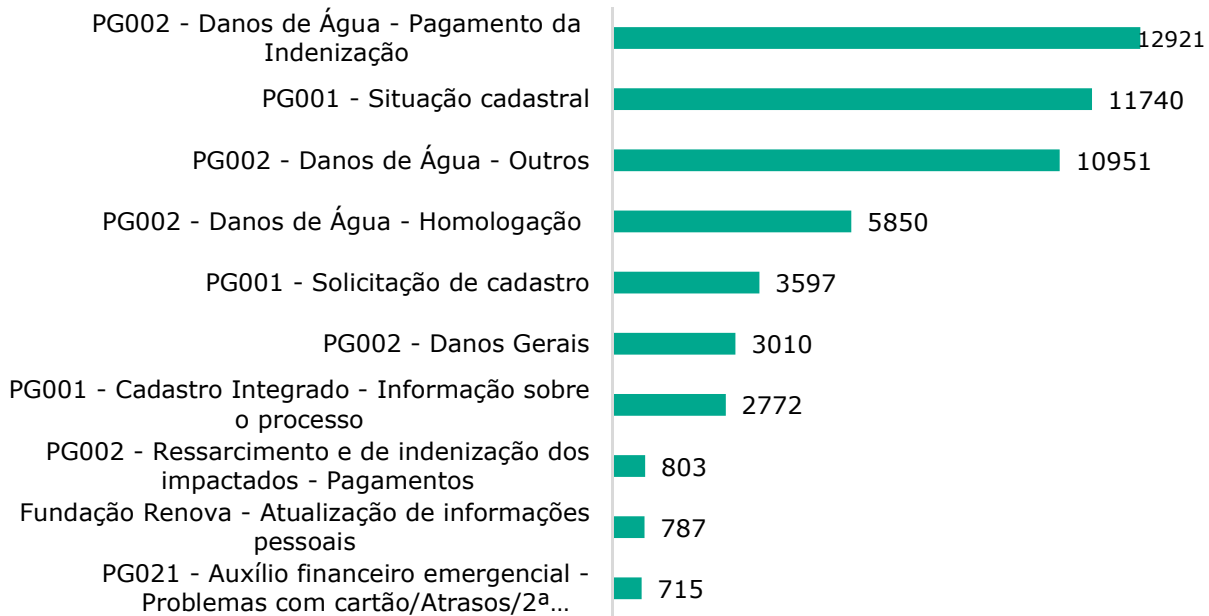


Gráfico 12: 10 principais assuntos registrados. Fonte: Fundação Renova (2017)

O tempo médio de resposta ao manifestante para o período que compreende este trimestre foi significativamente melhor, diferentemente do relatório anterior em que o tempo médio era de 35 dias. Assim, considerando o período de julho a setembro/17, obtivemos uma média de 4 dias para resposta ao manifestante, considerando as manifestações finalizadas.

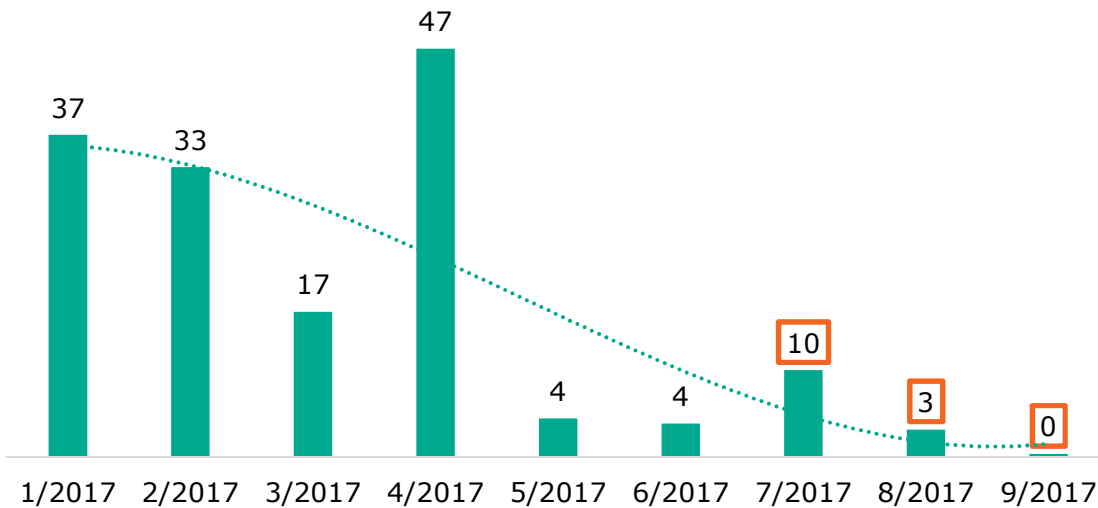


Gráfico 13: Tempo médio de resposta de manifestações finalizadas, com destaque para os meses de julho/agosto/setembro. Fonte: Fundação Renova (2017)

Capacitações/Treinamentos

Considerando a constante melhoria na humanização dos atendimentos e a evolução na definição de respostas efetivas para os questionamentos apresentados pela comunidade, durante o período que compreende este trimestre (julho a setembro de 2017) foram realizadas 62 capacitações, com as equipes dos Centros de Informação e Atendimento; 0800 e Fale Conosco.

Estas capacitações estão divididas em três eixos a saber:

- i) Conhecimentos Técnicos (programas da Fundação Renova);
- ii) Organização e Método (ferramentas de gestão) e
- iii) Competências e Habilidades (Programa de Desenvolvimento – módulo integração), conforme demonstrado a seguir.

Eixo	Número de Capacitações
Conhecimentos Técnicos	31
Organização de Método	24
Competências e Habilidades	7

Tabela 4: Competências e Habilidades. Fonte: Fundação Renova (2017)

Considerações Finais

Os canais de relacionamento continuam 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 continuam sendo implementadas pela instituição, como a capacitação dos profissionais envolvidos no atendimento com foco em comportamento, valores e conhecimento técnico, sendo realizado 62 capacitações para este período.

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

Pode-se perceber uma melhora significativa no tempo de resposta às pessoas que procuraram os canais de relacionamento em busca de informações, reduzindo o tempo médio de respostas para quatro dias.

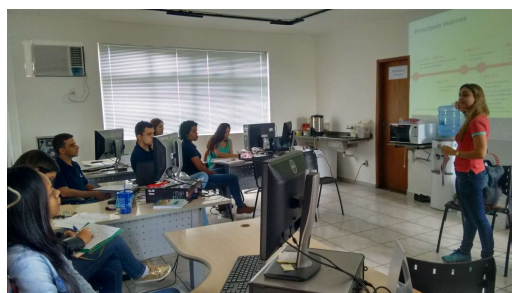
Por fim, a inclusão nos próximos trimestres de outros Centros de Informação e Atendimento contribuirão para ampliar o acesso da comunidade às informações sobre as ações e processos da Fundação Renova.

Anexos

Fotos



Capacitação tema; Proteção Social – julho/2017 – Equipes dos Cias da região de Governador Valadares (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Capacitação Tema: Cadastro Centro de Informação e Atendimento em Governador Valadares (MG) – julho/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Treinamento para equipe dos Cias de Mariana, Barra Longa e Santa Cruz do Escalvado; Programa de desenvolvimento e habilidades: Ambientação – setembro/2017. Crédito: Fundação Renova



Treinamento para equipe do 0800/Fale Conosco – Tema Cadastro Integrado – setembro/2017
Crédito: AeC



Treinamento para equipe da AeC
Tema: Assistência Técnica e Extensão
Rural e Renova Rebanho –
setembro/2017
Crédito: AeC

Comunicação

Introdução

Por meio de diferentes canais, a área de Comunicação da Fundação Renova estabelece a forma como as ações de reparação e compensação são transmitidas para os públicos de interesse e a sociedade em geral. Dessa forma, contribui para que o processo de reparação aconteça com transparência, credibilidade, inclusão e engajamento de todos os atores envolvidos.

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 setembro de 2017:

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

Comunicação com Territórios

Conhecer as especificidades e as demandas das comunidades afetadas pelo rompimento da Barragem de Fundão e atuar de forma alinhadas às diretrizes de comunicação e aos programas da Fundação Renova é o desafio da equipe de Comunicação com Territórios.

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 nossa atuação abrange jornal impresso, rádios e suporte aos programas:

- Jornais das comunidades com a participação popular das cidades de Mariana, Barra Longa e foz do rio Doce.
- A Rádio Renova já está no ar. Programa de 8 e 5 minutos com produção de pautas locais que circula em 25 rádios de Mariana à foz do rio Doce. As rádios alcançam 274 municípios.

Diversos materiais e eventos foram desenvolvidos para dar suporte aos programas e compartilhar informações com alguns públicos específicos.

Resultados

- Campanha de comunicação sobre o período de inscrições da Chamada de Experiências e boas práticas: Educação para a revitalização da Bacia do Rio Doce.
- Realização de oficinas de capacitação agropecuária para produtores rurais de

Barra Longa com o intuito de possibilitar a retomada das atividades na região.

- Produção e divulgação de informações sobre a proibição de pesca na região da foz, utilizando entre os veículos de comunicação, lista de transmissão do WhatsApp.
- Realização da 2ª Academia Plantando pelo Planeta em Mariana no dia 19 de agosto com a participação de 100 jovens e crianças do município.
- Em Mariana, o 1º plantio de mudas do projeto Plantando Pelo Planeta.
- Realização da 8ª Edição da Campanha Adote um Amigo para adoção de cães e gatos em Mariana.
- Ações de apoio na Festa do Menino Jesus, em Paracatu, nos dias 16 e 17/09, e à Festa das Mercês em Bento Rodrigues, nos dias 23 e 24/09. Incentivo às manifestações culturais.
- Evento de entrega dos kits da Defesa Civil: planejamento, produção, divulgação na imprensa e em veículos internos nos municípios de Mariana, Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado.
- Oficina de Comunicação – Jornal com a Comunidade de Barra Longa: reunião com moradores da região para a formação de um grupo de comunicação que pensará as próximas edições do jornal. As oficinas também aconteceram com a comunidade de Paracatu e Bento.
- Programa de visitas vimver: construção e aprovação do conceito, nome e proposta de ferramentas de comunicação, criação de formulários, edição de cartilha e conteúdos de abordagem. Em setembro o programa recebeu: UFMG, UFV, Ibio e CBH Doce, IUCN. Total de 83 pessoas participaram do programa.
- Visita da Universidade Federal do Paraná: apresentação da Renova para grupo de estudantes.
- Apoio na inauguração do Posto Avançado de Autocomposição (PAA) em Governador Valadares.
- Produção de flyer sobre cartões para recebimento de indenizações.
- Plano de comunicação para estímulo a adesão ao Programa de Indenização Mediada (PIM - Dano Água) nos municípios da fase 02- Alpercata, Belo Oriente (Cachoeira Escura), Galiléia, Tumiritinga, Resplendor, Itueta e Periquito (Pedra Corrida): produção de textos para veiculação de carro som; 164h de divulgação

em carro som; produção de panfleto sobre atividades do escritório do PIM em Naque/MG; pílula customizada para as localidades; produção de vídeo sobre o PPA. Foram 7.348 beneficiários com cartão creditado, totalizando R\$ 7.495.300 e 496 ações judiciais finalizadas.

- Apoio na captação de vídeo e fotografia para o banco de imagens da Fundação Renova em todas as áreas impactadas.
- Plano de ação para a indenização aos pescadores profissionais (PIM Pesca): estruturação de escritório multiuso; produção de Flyer; produção de mensagens chave; produção de proposta conceitual; participação nas discussões e rodadas de reuniões realizadas nos municípios ao longo do Rio Doce.
- Criação de layout de placas de identificação para o escritório conceito de Governador Valadares.
- Reunião de Pauta com participantes da comunidade para o Jornal da Foz do Rio Doce e Barra Longa.
- Acompanhamento da reunião com as câmaras de vereadores de Resplendor, Itueta, Aimorés e Baixo Guandu com a pauta sobre processo de divulgação sobre Monitoramento e qualidade da Água.
- Reunião da Câmara Técnica de Comunicação e Diálogo com objetivo de construir o Plano de Comunicação para a questão da água, por meio de força-tarefa entre diversas áreas da Fundação Renova e das Câmaras Técnicas (Água, Saúde e Comunicação) para atuar sobre o tema "Qualidade da água para consumo humano" junto às comunidades do Rio Doce devido aos questionamentos recorrentes dos impactados.
- Informe enviado para as lideranças de campo da Fundação Renova esclarecendo sobre a proibição de pesca.
- Realização do Encontro de Prosa e Saberes para a Revitalização da Bacia do Rio Doce, nos dias 27 e 28 de setembro no Parque Estadual do Rio Doce, Vale do Aço/MG, com a participação dos 43 selecionados das 66 experiências inscritas. Produção de material de comunicação, folder e folheto.
- Recuperação de nascentes: planejamento de campanha para estudo de priorização de áreas em recuperação, incluindo conclusão de layout de placas de identificação de APPs e nascentes cercadas.

- Elaboração de cartilha para mobilização e treinamento de proprietários rurais em plantio de espécies ao longo da bacia do Rio Doce.
- Projeto Douradinho: revisão de material e plano de comunicação, planejamento de ações para o segundo semestre de 2017.
- Inovação Tecnológica: planejamento de ações para lançamento de edital de termo de cooperação técnica com Fapes e Fapemig, visando a implementação de ações de produção de conhecimento associado à recuperação dos prejuízos econômicos, sociais e ambientais decorrentes do rompimento da barragem de Fundão em Mariana/MG.

Anexos

Fotos



Capa Jornal da Foz, edição Zero



Matéria, Jornal da Foz, edição Zero



Convite Oficina de Comunicação, em 26/08/2017
(Crédito: Divulgação Fundação Renova).



Oficina de comunicação com as comunidades da foz do rio Doce, no Espírito Santo
(Crédito: Divulgação Fundação Renova).



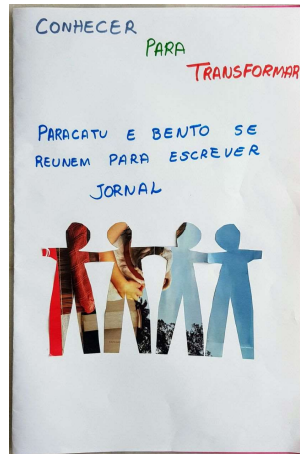
Plantando pelo Planeta em Mariana/MG - Setembro/2017
(Crédito: Fundação Renova)



Campanha Adote um Amigo - Mariana/MG - Setembro/2017
(Crédito: Fundação Renova)



Entrega de kits para a Defesa Civil – Mariana/MG - Setembro/2017
(Crédito: Fundação Renova)



Oficina de Comunicação. Construção coletiva da pauta do Jornal. Mariana/MG
(Crédito: Fundação Renova)



Inauguração Posto Avançado Autocomposição (PAA) G. Valares/MG Setembro/2017
(Crédito: Fundação Renova)



PIM – Programa de Indenização Mediada (Móvel) Governador Valadares/MG
(Crédito: Fundação Renova)

VOCÊ TINHA A PESCA COMO PRINCIPAL FONTE DE RENDA E PASSOU PELO CADASTRO INTEGRADO DA FUNDAÇÃO RENOVA?

 O **PIM Pesca** vai chamar você para conversar sobre indenização.

Para ter direito, é preciso provar que morava na região e era pescador ou pescadora.

Os mediadores do PIM Pesca vão orientar sobre a documentação e buscar a melhor solução para cada caso.

O atendimento é só com hora marcada. Espere ser chamado e conheça a proposta do PIM Pesca.



Flyer PIM Pesca – Setembro/2017
(Crédito: Fundação Renova)

Naque 

PIM - PROGRAMA DE INDENIZAÇÃO MEDIADA
Indenização pela Interrupção no Abastecimento e Distribuição de Água

AGENDE SEU ATENDIMENTO

O agendamento é pré-requisito para ser atendido no Centro de Indenização Mediada (escritório do PIM).

LEMBRE-SE: somente pessoas com data e hora agendadas serão atendidas.

Início do agendamento para os moradores de Naque:

 4 de setembro

Como agendar?

Por telefone: basta ligar para a Central de Relacionamento da Fundação Renova, pelo 0800 031 2303. A ligação é gratuita.

↑ O agendamento será realizado apenas para os moradores dos bairros Cidade Nova, Martins e Centro.

Aproveite o momento do agendamento para esclarecer todas as dúvidas relacionadas ao processo de indenização.

CONFIRMA O ENDEREÇO DO ESCRITÓRIO DO PIM ÁGUA:
BR 381, Km 250, Loja 5, Centro - Naque/MG (anexo ao Posto Encantado)

O escritório está em fase de implantação e iniciará o atendimento presencial às pessoas agendadas no dia 18 de setembro. O horário de funcionamento é de segunda a quinta de 9h às 18h e as sextas de 9h às 17h.



Atividades do escritório do PIM em Naque - Setembro/2017
(Crédito: Fundação Renova)



Captação para o Banco de Imagens da Fundação Renova - Setembro/2017
(Crédito: Fundação Renova)



Reunião de Pauta do Jornal em Foz do Rio Doce – Edição 01 Setembro/2017
(Crédito: Fundação Renova)



Evento do Programa Educação para Revitalização da Bacia do Rio Doce
Parque Estadual do Rio Doce, Vale do Aço
(Crédito: Fundação Renova)



Encontro de Prosa e Saberes para Revitalização da Bacia do Rio Doce
Marliéria/MG
(Crédito: Fundação Renova)

Relacionamento com a Imprensa

A frente de atuação com a imprensa tem como objetivo prestar contas à sociedade sobre as ações de reparação e compensação que estão sendo realizadas após o rompimento da barragem de Fundão. Isso é feito por meio do intenso relacionamento com veículos locais, regionais, nacionais e internacionais.

A equipe tem o desafio de divulgar as atividades realizadas pelos programas da Fundação Renova e reforçar a imagem da instituição, pautada pelos princípios de colaboração e transparência, e apoiar a construção da credibilidade da Renova com seus públicos de interesse.

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

- Atendimento às demandas dos veículos;
- Produção de posicionamentos e de releases com informações de interesse do público;
- Agendamento e acompanhamento de entrevistas;
- Definição e treinamento de porta-vozes para atender as demandas;
- Produção de materiais de apoio aos porta-vozes;
- Encontros de relacionamento com executivos, editores e repórteres de veículos estratégicos;
- Monitoramento, mensuração e análise das principais veiculações diárias da mídia, para definição de planos estratégicos.

Resultados

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Matérias publicadas	383	200	232	815
Matérias positivas	300	145	142	587
Matérias negativas	83	55	90	228
Publicações proativas	77	58	37	172
Publicações espontâneas	229	86	60	375
Publicações reativas	77	56	135	268

Tabela 5: Publicações. Fonte: Fundação Renova (2017)

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Atendimentos à imprensa	96	71	70	237
Releases produzidos	15	10	7	32
Entrevistas realizadas	25	19	7	51
Posicionamentos produzidos	26	8	10	44
Planos de divulgação elaborados	4	12	5	21
Materiais de apoio produzidos	6	20	5	31

Tabela 6: Atendimentos à imprensa e produção de conteúdo. Fonte: Fundação Renova (2017)

Outros resultados relevantes

- Em julho, do total de 383 matérias publicadas sobre a Fundação Renova, 169 foram divulgadas em rádios, 154 em portais, 49 em jornais impressos, oito em TVs, duas em revistas e uma em blog.
- Em agosto, do total de 200 matérias publicadas, 130 foram divulgadas em portais, 35 em jornais impressos, 18 em TVs, 14 em rádios e três em revistas.
- Em setembro, do total de 232 matérias publicadas, 129 foram em portais, 46 em rádios, 39 em jornais impressos e 18 em TVs.

Destaques

- Em julho, os temas de maior destaque na imprensa foram cuidadores de rio, monitoramento das tartarugas, Mariana: Presente e Futuro e a expedição realizada pela revista Exame. As principais entrevistas publicadas com porta-vozes da Renova foram veiculadas na revista Exame, portal O Eco, rádio CBN Vitória e Agência Rádio Web.

Entre as ações de relacionamento, foram realizados seis encontros com a imprensa (portal O Eco, revista Exame, jornal Território, site O Olhar, TV Univale, Prefeitura de Mariana e Aciam/CDL), duas reuniões (Liderança da Renova e comunidade em Regência e Povoação) e quatro acompanhamentos eventos (exibição do filme em Mariana, coletiva de imprensa da ANA e Ibama e Mariana: Presente e futuro)

- Em agosto, os temas de maior destaque na imprensa foram monitoramento da água do rio Doce, cursos de qualificação no ES, prorrogação PIM em Colatina e GV, vagas de estágio para estudantes de Direito em GV para atuação no PAA, TJMG e Renova firmam termo de cooperação e encontro para formação da 2ª academia do Plantando pelo Planeta. As principais entrevistas publicadas com porta-vozes da Renova foram veiculadas na revista Exame, rádio Itatiaia e TV Record News.

Entre as ações de relacionamento, foram realizados nove encontros com a imprensa (Nexo Jornal, TV Gazeta, jornal Tribuna, rádio Itatiaia, jornal O Espeto, jornal Panfletus, rádio Real, TV Top Cultura e jornal Ponto Final), duas reuniões (devolutiva com pescadores sobre PIM e assessorias das prefeituras de Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado para cadastramento Sine), três acompanhamentos eventos (Plantando pelo Planeta e assembleia da comunidade de Bento em Mariana), dois workshops de comunicação para direção e para jovens do Plantando pelo Planeta.

- Em setembro, os temas de maior destaque na imprensa foram ação de plantio do Plantando pelo Planeta, planos de reparação do rio Doce, inauguração do Posto Avançando em GV, entrega de veículos e equipamentos à defesa civil de Mariana e tecnologias para agricultura familiar. As principais entrevistas publicadas com porta-vozes da Renova foram veiculadas na TV Globo, rádio Itatiaia, rádio CBN, rádio Alvorada e jornal Valor Econômico. Entre as ações de relacionamento, o destaque foi o encontro durante a Exposibram, em Belo Horizonte, com o correspondente da Bloomberg, Ryan Watson.

Próximos passos

Para possibilitar que as mensagens-chave da Fundação Renova tenham espaço na cobertura jornalística focada nos dois anos do rompimento da barragem de Fundão, a equipe irá reforçar as ações de relacionamento com a imprensa no período (outubro e novembro). Entre as atividades estará a realização de uma *press trip* com veículos de relevância regional, nacional e internacional, com duas opções de roteiro: entre Mariana e Barra Longa (MG) e de Mariana a foz do rio Doce (ES).

Além disso, os encontros de relacionamento entre a diretoria da Renova e executivos de veículos estratégicos serão intensificados, bem como o treinamento e a disponibilização de porta-vozes para entrevistas.

Anexos

Matérias publicadas

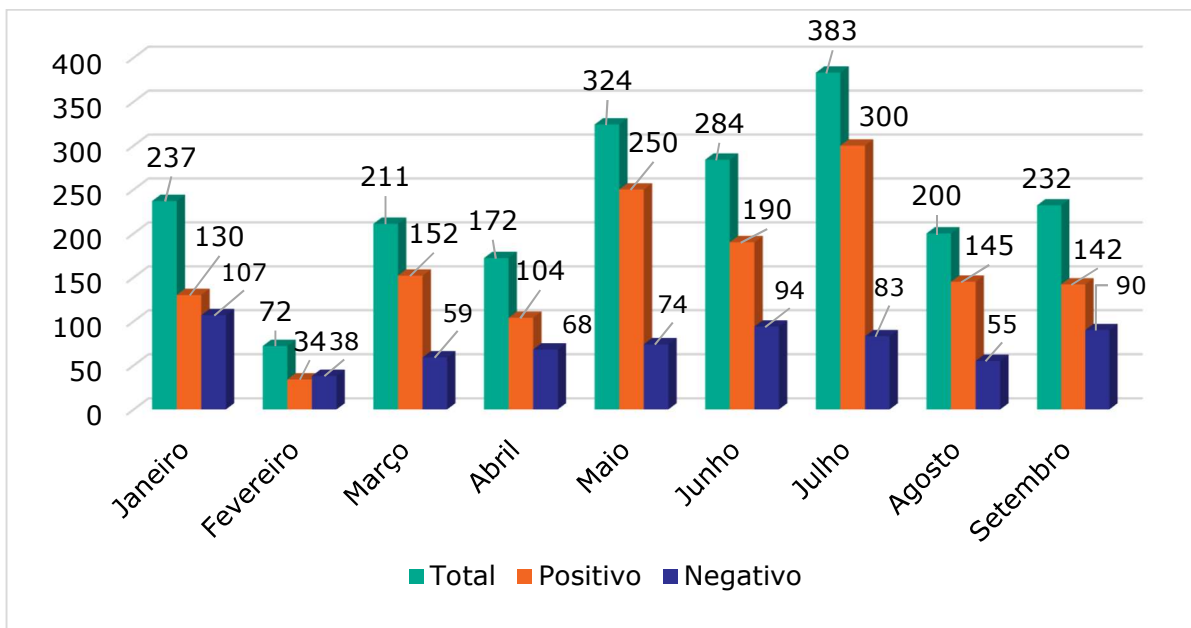


Gráfico 14: Matérias publicadas. Fonte: Fundação Renova (2017)

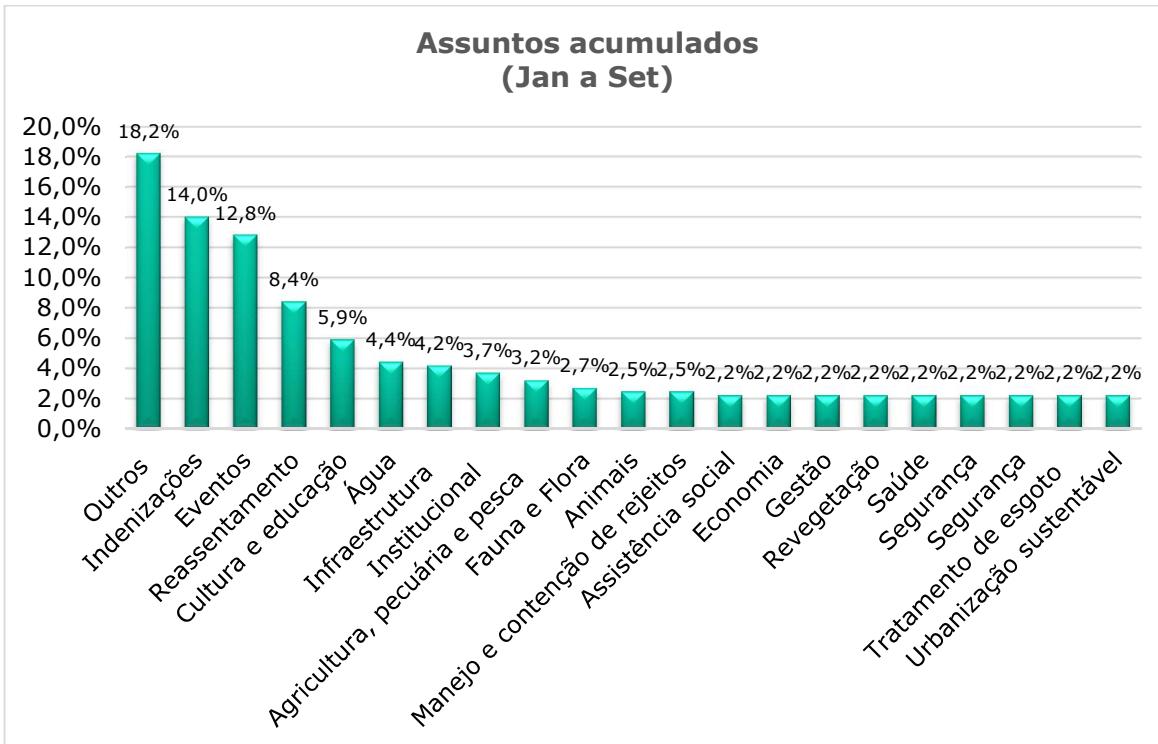


Gráfico 15: Assuntos acumulados. Fonte: Fundação Renova (2017)

MENU | G1

ESPÍRITO SANTO
PROZEXTO
 DESASTRE AMBIENTAL NO RIO DOCE

Tartarugas marinhas serão monitoradas na costa do ES atingida pela lama da Samarco

O estudo será realizado durante 5 anos em 156 km de praia, de Aracruz a Conceição da Barra. Possíveis danos provocados pela lama da Samarco serão avaliados.

Por G1 ES
21/07/2017 16h53 - Atualizado 21/07/2017 16h56

Manchete do Portal G1 de 21/07/2017, disponível em <https://g1.globo.com/espírito-santo/norte-noroeste-es/noticia/tartarugas-marinhas-serao-monitoradas-durante-5-anos-na-costa-do-es.ghtml>

Fundação Renova vai selecionar redes de cuidadores do rio Doce

21 de julho de 2017

Manchete da Rede SIM/RecordNews (ES), de 21/07/2017, disponível em <http://www.rsim.com.br/fundacao-renova-vai-selecionar-redes-de-cuidadores-do-rio-doce/>



Manchetes do jornal Diário do Comércio de 28/07/2017.



Programa Top Notícias, da TV Top Cultura, sobre o lançamento do programa Mariana, Presente e Futuro de 27/07/2017, disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=frn6WHqxbiQ>



Programa Hora News, da TV Record News, sobre monitoramento diário do Rio Doce de 16/08/2017, disponível em <http://visualizacao.boxnet.com.br/#/?t=00812955D0A5FF01A9915D2EEB9B0BF50100000F779994C5AE3DF26EB337CFBA557F7CF57CE51CA14F91951B47819941FBF209F0BC5CB83878BFE1D805AEE9298405C5E58113BD176A5E461163FC488331A1157A567CDBABD79A88E25D0D912CE5C39D9>

≡ **EXAME**

📶 Rodrigo Janot JBS EXAME Fórum Coreia do Norte

REVISTA EXAME

Fundação Renova corre para reparar tragédia do Rio Doce

Um ano depois de ser criada para reparar os danos da Samarco à Bacia do Rio Doce, a Fundação Renova corre contra o tempo para cumprir prazos

Manchete da Revista Exame de 24/08/2017, disponível em <https://exame.abril.com.br/revista-exame/em-compasso-de-espera-2/>



Rio Doce será monitorado em 56 pontos

Análise vai apontar recuperação do rio após Estrada a Céu
RAMUL DE BARRIOS
 O Rio Doce está ganhando o programa de monitoramento da qualidade de

Mais de 200 vagas abertas em cursos de qualificação gratuitos em Regência e Povoação

Programa de capacitação, realizado nos distritos pela **Fundação Renova** em parceria com a **Findes**, vai oferecer cursos nas áreas de gastronomia, gestão de negócio, construção civil, costura e modelagem

Manchete do jornal A Gazeta de
22/07/2017

Manchete do jornal Correio do
Estado de 09/08/2017



f t w (31) 9 8933-2498

• SOBRE NÓS • NOTÍCIAS • ARTICULISTAS • ANUNCIE • SECRETÁRIO DO POVO • CONTATO

Projeto "Plantando pelo Planeta" chega a Mariana



Projeto "Plantando pelo Planeta" chega a Mariana

🕒 23/08/2017 às 10h06

Parceria entre a Prefeitura de Mariana, Fundação Renova e a Plant for The Planet tem meta de plantar 1 milhão de mudas nativas ao longo do Rio Doce

Crianças e jovens de Mariana (MG) participaram neste sábado (19/8), de um encontro para formação da 2ª academia de "Embaixadores da Justiça Climática". O evento é uma ação do projeto "Plantando pelo Planeta" e tem como objetivo capacitá-los para se tornarem disseminadores de boas ações em prol do meio ambiente. O projeto é uma iniciativa inédita em Minas Gerais, que nasce de uma parceria entre a Prefeitura de Mariana, Fundação Renova e a Plant for The Planet, instituição criada na Alemanha e voltada para o plantio

de árvores e mobilização de crianças e jovens.

Manchete do site Território Notícias de 23/08/2017, disponível em
<http://territorionoticias.com.br/noticia/66/projeto-plantando-pelo-planeta-chega-a-mariana>

Valor.com.br ValorInveste Valor RI

Valor ECONÔMICO

Home Brasil Política Finanças **Empresas** Agronegócios Internacional Opinião

Cias Abertas Indústria Infraestrutura Consumo Tecnologia Energia Mais setores ▾

26/09/2017 às 05h00

Fundação Renova faz planos para reparação da bacia do Rio Doce

Por Paulo Felipe Mangerotti | Para o Valor, de Belo Horizonte

[f](#) [t](#) [in](#) [+](#)

Manchete do site Valor Econômico de 26/09/2017, disponível em <http://www.valor.com.br/empresas/5132978/fundacao-renova-faz-planos-para-reparacao-da-bacia-do-rio-doce>

Comunicação Digital

A Comunicação Digital utiliza as redes sociais - Facebook, Instagram, Youtube, Google Plus e LinkedIn -, ferramentas e o próprio site da Fundação Renova para informar e dar visibilidade ao conteúdo gerado pela Renova para informar sobre o andamento das ações de reparação e compensação e andamento.

O objetivo 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.

Entre os canais digitais, o site da instituição é um importante canal 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 apresentações e entrevistas dos especialistas da Fundação.

Entre julho e setembro, as seguintes ações foram realizadas nos canais de comunicação digital:

- Atualizações mensais no site sobre o andamento das ações de reparação conduzidas pela Fundação;
- Atualizações mensais no site de documentos e relatórios gerados pela Fundação - <http://www.fundacaorenova.org/arquivos-e-relatorios/>;
- Cobertura das edições do Workshop de Restauração Florestal: <http://www.fundacaorenova.org/paineis/restauracao-florestal/>;
- Cobertura das edições do Workshop de Manejo de Rejeitos: <http://www.fundacaorenova.org/paineis/rejeitos/>;
- Divulgação do Ciclo de Palestras de Estímulo à Contratação Local: <http://www.fundacaorenova.org/paineis/ciclo-de-palestras-de-estimulo-a-contratacao-local/>;
- Cobertura do Painel de especialistas sobre a Febre Amarela ao longo do rio Doce: <http://www.fundacaorenova.org/paineis/a-febre-amarela-e-o-rio-doce/>;
- Criação da página da Chamada para Educação e Revitalização da Bacia do Rio Doce: <http://www.fundacaorenova.org/paineis/educacao-para-a-revitalizacao-da-bacia-do-rio-doce/>;
- Criação da página com informações sobre dados e documentos sobre transparência: <http://www.fundacaorenova.org/transparencia/>;

- Criação da página com informações sobre o processo de reassentamento da comunidade de Paracatu de Baixo:
<http://www.fundacaorenova.org/reassentamentos/paracatu-de-baixo/>;
- Atualizações na página de Reassentamento de Bento Rodrigues:
<http://www.fundacaorenova.org/reassentamentos/bento-rodrigues/>;
- Divulgação nas redes sociais do conteúdo sobre a Chamada para Educação e Revitalização da Bacia do Rio Doce;
- Reforço do processo de apuração do conteúdo das redes sociais e redução da frequência de posts, para trabalhar cada tema com mais qualidade.
- Definição da estratégia de impulsionamento de conteúdo segmentado por cidades e distritos no Facebook (agência de notícias);
- Ajuste de alinhamento do conteúdo do site de acordo com as Narrativas Institucionais, com uma linguagem mais simples;
- Suporte na divulgação das inscrições da Chamada da Educação para a Revitalização da Bacia do Rio Doce com a construção do banco de imagem unificado e no refinamento do FAQ (Frequently Asked Questions - Perguntas Mais Frequentes), ganhando agilidade no retorno às interações recebidas.
- Iniciada a campanha Impacto vs. Reparação com a publicação do Mapa da Reparação na página inicial do site;
- Publicação da página de fornecedores:
<http://www.fundacaorenova.org/fornecedores/>;
- Publicação da página Programa de Cadastro integrado:
<http://www.fundacaorenova.org/programa/cadastro-dos-impactados/>;
- Atualização mensal dos programas socioambientais e socioeconômicos;
- 15 vagas foram divulgadas na página Trabalhe Conosco
<http://www.fundacaorenova.org/trabalhe-conosco/>;
- Cobertura do "Primeiro Plantio de Mudanças Nativas - Plantando Pelo Planeta":
<http://www.fundacaorenova.org/noticia/criancas-e-jovens-de-mariana-participam-da-2a-academia-do-plantando-pelo-planeta/> e
<http://www.fundacaorenova.org/noticia/jovens-se-mobilizam-em-mariana-para-cuidar-do-planeta/>;
- Cobertura do 6º bate-papo ao vivo, com tema Gestão da Água:
<http://www.fundacaorenova.org/noticia/gestao-da-agua-e-tema-de-bate-papo-ao-vivo-promovido-pela-fundacao-renova/>;
- Inserção de anúncio no Google (resultados de busca) por termos relacionados, com recurso disponibilizado pelo programa para entidades sem fins lucrativos (Google Grants).

Resultados

De julho a setembro, o site somou 159.958 acessos.

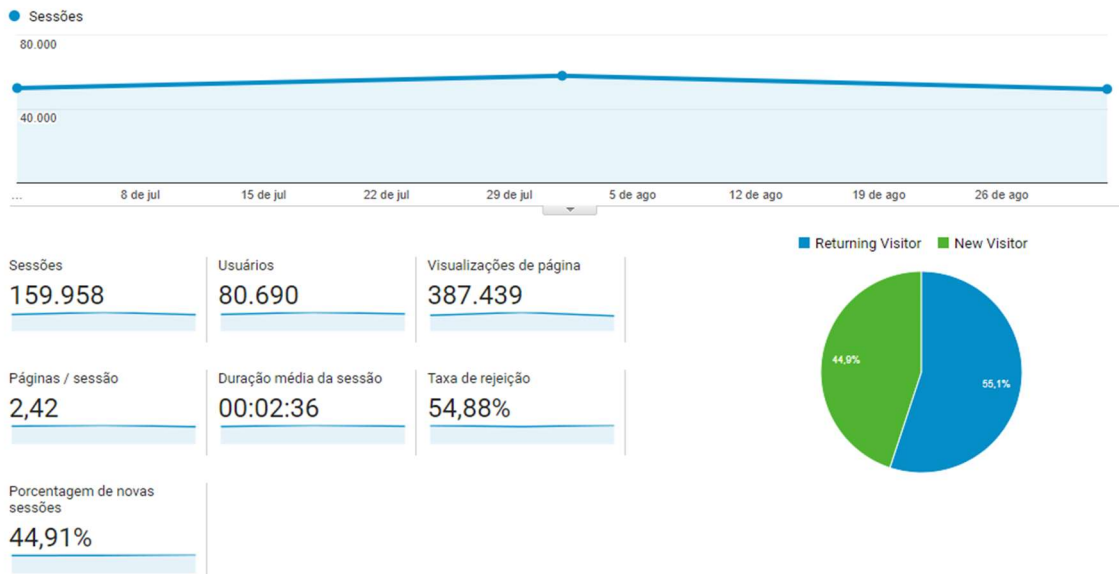


Gráfico16: Números de acesso ao site. Fonte: Fundação Renova (2017)

Os acessos no terceiro trimestre vieram principalmente de Minas Gerais, Espírito Santo e Rio de Janeiro.

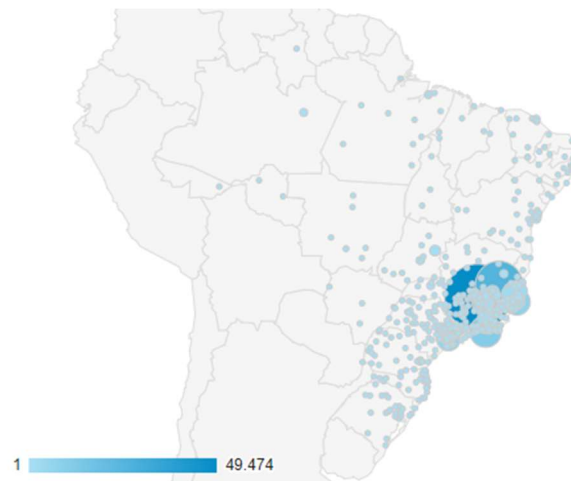


Figura 4: Volume de acesso por região. Fonte: Fundação Renova (2017)

Região ?	Aquisição			Comportamento		
	Sessões ? ↓	Porcentagem de novas sessões ?	Novos usuários ?	Taxa de rejeição ?	Páginas / sessão ?	Duração média da sessão ?
	156.470 Porcentagem do total: 97,82% (159.958)	44,43% Média de visualizações: 44,91% (-1,06%)	69.518 Porcentagem do total: 96,78% (71.831)	54,67% Média de visualizações: 54,88% (-0,39%)	2,42 Média de visualizações: 2,42 (0,10%)	00:02:36 Média de visualizações: 00:02:36 (0,27%)
1. State of Minas Gerais	99.990 (63,90%)	41,63%	41.628 (59,88%)	53,51%	2,43	00:02:39
2. State of Espírito Santo	25.295 (16,17%)	41,71%	10.551 (15,18%)	52,93%	2,46	00:02:23
3. State of Rio de Janeiro	12.068 (7,71%)	46,99%	5.671 (8,16%)	59,85%	2,24	00:02:25
4. State of Sao Paulo	10.026 (6,41%)	59,21%	5.936 (8,54%)	58,18%	2,39	00:02:41
5. State of Bahia	1.272 (0,81%)	62,58%	796 (1,15%)	66,27%	2,01	00:01:37
6. Federal District	1.254 (0,80%)	63,40%	795 (1,14%)	53,99%	2,89	00:02:59
7. State of Santa Catarina	1.002 (0,64%)	44,51%	446 (0,64%)	49,20%	5,21	00:08:43
8. State of Parana	933 (0,60%)	71,49%	667 (0,96%)	67,31%	2,27	00:01:49
9. State of Rio Grande do Sul	668 (0,43%)	78,74%	526 (0,76%)	66,02%	2,03	00:01:53
10. State of Para	627 (0,40%)	59,01%	370 (0,53%)	55,82%	2,18	00:02:18

■ Figura 5: Lista de estados e acesso. Fonte: Fundação Renova (2017)

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

Cidade ?	Aquisição			Comportamento		
	Sessões ? ↓	Porcentagem de novas sessões ?	Novos usuários ?	Taxa de rejeição ?	Páginas / sessão ?	Duração média da sessão ?
	156.470 Porcentagem do total: 97,82% (159.958)	44,43% Média de visualizações: 44,91% (-1,06%)	69.518 Porcentagem do total: 96,78% (71.831)	54,67% Média de visualizações: 54,88% (-0,39%)	2,42 Média de visualizações: 2,42 (0,10%)	00:02:36 Média de visualizações: 00:02:36 (0,27%)
1. Belo Horizonte	49.474 (31,62%)	42,47%	21.014 (30,23%)	51,35%	2,55	00:03:02
2. Governador Valadares	25.342 (16,20%)	38,47%	9.750 (14,03%)	58,82%	2,13	00:02:04
3. Rio de Janeiro	10.884 (6,96%)	45,43%	4.945 (7,11%)	59,48%	2,24	00:02:25
4. Vila Velha	7.376 (4,71%)	45,73%	3.373 (4,85%)	54,76%	2,36	00:02:12
5. Sao Paulo	6.326 (4,04%)	59,74%	3.779 (5,44%)	57,13%	2,46	00:02:41
6. Mariana	6.254 (4,00%)	38,38%	2.400 (3,45%)	52,62%	2,39	00:02:04
7. (not set)	4.770 (3,05%)	45,32%	2.162 (3,11%)	51,49%	2,68	00:02:58
8. Colatina	4.679 (2,99%)	43,64%	2.042 (2,94%)	56,59%	2,11	00:01:57
9. Vitória	2.468 (1,58%)	49,15%	1.213 (1,74%)	45,46%	2,93	00:02:48
10. Linhares	2.453 (1,57%)	33,10%	812 (1,17%)	47,78%	2,63	00:02:32

Figura 6: Lista de cidades e acesso. Fonte: Fundação Renova (2017)

O site da Fundação Renova transmitiu duas edições do "Bate-papo ao vivo", hospedado no endereço http://www.fundacaorenova.org/lista-depaineis/?event_type=batepapo, com a participação de especialistas da Fundação Renova que responderam perguntas e fizeram esclarecimentos ao público.

Agosto - Chamada para Iniciativas de Educação para Revitalização da Bacia do Rio Doce

106 reproduções ao vivo
409 visualizações

Setembro - Gestão da Água

134 reproduções ao vivo
496 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)

6.048 curtidas até setembro
3.413 interações em julho
4.831 interações em agosto
13.019 interações em setembro

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

4.732 curtidas até setembro
2.181 interações em julho
3.026 interações em agosto
3.025 interações em setembro

Instagram (instagram.com/fundacaorenova)

905 curtidas até setembro
552 interações em julho
777 interações em agosto
905 interações em setembro

Youtube (youtube.com/fundacaorenova)

363 curtidas até setembro
12 interações em julho
131 interações em agosto
102 interações em setembro

Google Plus (plus.google.com/+FundacaorenovaOrg)

158 curtidas até setembro
3 interações em julho

2 interações em agosto

2 interações em setembro

Comunicação Institucional e Interna

O escopo de trabalho da Comunicação Interna e Institucional contempla projetos estruturantes da Fundação Renova capazes de transmitir, de forma transparente, as ações de reparação a diferentes públicos de interesse.

Entre as ações que reforçam a identidade e a imagem da Renova, foram destaque, no terceiro trimestre deste ano, campanhas de sensibilização voltadas para públicos interno e externo e para as quais a área criou e produziu peças de comunicação como cartilhas, folders, banners, vídeos e outros.

Em setembro, a campanha de segurança no trânsito, com o mote “Pare, pense e mude sua atitude no trânsito”, teve como objetivo estimular tanto os colaboradores da Renova como moradores das comunidades a adotarem atitudes conscientes no trânsito, de forma a reduzir a exposição a riscos de acidente. Um dos motivadores dessa campanha foi a constatação de que grande parte dos acidentes envolvendo colaboradores está relacionada a eventos no trânsito.

A campanha foi lançada no dia 27 de setembro e teve ações desdobradas no mês seguinte. Além das peças de ambientação, houve palestras, esquetes teatrais, treinamentos de direção defensiva, panfletagem, ações em escolas de educação infantil, blitz e alertas de segurança.

Uma particularidade dessa campanha foi o envolvimento de colaboradores e de seus familiares. Eles se tornaram personagens e emissores de mensagens de conscientização para sensibilizar a mudança de comportamento.



Figura 7: Material Campanha de segurança no trânsito. Fonte: Fundação Renova (2017)

Em agosto, a campanha foi sobre integridade e ambientou os escritórios com móveis, adesivos e cartazes. Com o conceito “Certo para você, certo para todos”, a ação estimulou os colaboradores a refletirem sobre as condutas que devem adotar no dia a dia. Lideranças da Renova realizaram bate-papos com as equipes e foi exibido o vídeo do diretor-presidente, Roberto Waack, em sete eventos: Belo Horizonte, Barra Longa, Mariana, Governador Valadares (dois encontros), Colatina e Linhares.



Figura 8: Material Campanha sobre Integridade. Fonte: Fundação Renova (2017)

O Código de Conduta foi entregue, e houve comunicação eletrônica, com envio de sete pílulas de WhatsApp e e-mail marketing sobre o Encontro de Integridade para cerca de 5.000 contatos internos e externos. O encontro, realizado no dia 7 de agosto, teve transmissão ao vivo no site da Renova e contou com 35 participações presenciais em Belo Horizonte, 205 reproduções durante a transmissão ao vivo, 378 visualizações no canal da Renova no YouTube, cerca de 708 menções sobre o tema nas Redes Sociais e 24 comentários durante a transmissão.

A Roda de Conversa foi outra iniciativa voltada para o público interno e que teve início em setembro. Idealizada pela área de Recursos Humanos, como parte do programa Cultura, Valores e Identidade, teve apoio da Comunicação Interna para criação da identidade e das peças de ambientação, além de ações para mobilização dos colaboradores.

Com periodicidade mensal, a Roda de Conversa reúne as equipes em encontros informais para troca de experiência sobre temas relevantes. O evento de estreia abordou diversidade e teve colaboradores relatando suas experiências nos escritórios de Belo Horizonte, Mariana, Governador Valadares, Colatina e Linhares.

A Pesquisa de Imagem e Reputação foi outra ação importante realizada entre julho e setembro. Com objetivo de mapear a percepção de diferentes stakeholders sobre a Fundação Renova e o processo de reparação, a pesquisa ouviu as comunidades atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão, influenciadores, parceiros da sociedade civil e de órgãos públicos, além de colaboradores. Os resultados, compilados a partir de outubro, serão conhecidos no próximo relatório trimestral.

Além das iniciativas já relatadas, ações extraordinárias que aconteceram entre julho e setembro, a área de Comunicação Interna e Institucional deu continuidade às atividades fixas de seu escopo de trabalho. A equipe é responsável pela gestão e produção dos veículos internos e externos.

Com periodicidade semanal e cerca de mil e-mails cadastrados para recebimento, o Conecta é um informativo digital voltada para os colaboradores e enviada também para o Conselho Curador, o Conselho Consultivo e a equipe de comunicação das mantenedoras. Ele trata tanto das ações de reparação como de outros assuntos de interesse do público interno como processos, políticas, cultura e identidade. Foram produzidas 13 edições entre a primeira semana de julho e a última semana de setembro, com média de leitura de 43,45%. Uma delas, foi edição especial pelo marco de um ano de atuação da Fundação Renova, com linha do tempo das ações realizadas no período.



Nossa história é recomeço

A história da Fundação Renova começa a partir de um grande desafio: reparar, reconstruir e compensar os impactos causados pelo rompimento da Barragem de Fundão.

Em 2 de agosto de 2016, assumimos o papel de promover o encontro e as conexões entre passado, presente e futuro. Formamos um time com diferentes competências, vontades e visões, para, juntos, trilharmos um caminho que não conhecemos, de impactos únicos e complexos.

Nesse primeiro ano de atividade, vivenciamos muitos acertos e erros. Muitas vezes esbarramos na fronteira do conhecimento, sem soluções prontas ou imagináveis para muitos dos desafios. Acreditamos que nenhum desafio pode ser vencido sem o auxílio de uma palavra: JUNTOS. Essa foi a forma de transportar os obstáculos nesta breve, porém intensa trajetória. Confira, abaixo, os acontecimentos mais marcantes:



Figura 9: Informativo digital Conecta. Fonte: Fundação Renova (2017)

Outro canal de comunicação como o público interno são os comunicados. Eles têm por objetivo informar, por meio do correio eletrônico, os serviços e informações de interesse dos colaboradores da Renova, com textos curtos e objetivos.



Figura 10: Comunicados Fundação Renova. Fonte: Fundação Renova (2017)

A News Institucional, também digital, é enviada a público externo com objetivo de informar a sociedade sobre as ações de reparação. Desde o lançamento, em abril, foram produzidas duas edições, a mais recente, concluída em julho. A News Institucional, que terá periodicidade mensal, é enviada para quase quatro mil e-mails cadastrados.

Pílulas de WhatsApp são outro meio pelo qual a Renova envia mensagens, com informações rápidas, objetivas e de fácil acesso, tanto para o público interno quanto externo.



FUNDAÇÃO RENOVA ESCLARECE

A Fundação Renova esclarece que a suspensão da ação judicial relacionada a executivos da Samarco não tem qualquer relação com as medidas de reparação executadas pela entidade. São situações completamente distintas e todas as atividades e programas continuam sendo realizados normalmente pela Fundação Renova, que tem recursos assegurados para o pleno cumprimento de suas ações.

De novembro de 2015 a junho de 2017 foram desembolsados R\$ 2,2 bilhões para ações de reparação e compensação relacionadas aos impactos gerados pelo rompimento da barragem de Fundão. A previsão é que a Fundação Renova aplique recursos da ordem R\$ 4,4 bilhões nos três primeiros anos de atuação (2016, 2017 e 2018) na execução dos seus 42 programas e mais R\$ 500 milhões para ações de saneamento e resíduos sólidos nos municípios impactados.

Até julho de 2017, mais de 200 mil pessoas foram atendidas nos programas de auxílio financeiro, indenização e antecipação. Os valores pagos em indenizações chegam a, aproximadamente, R\$ 430 milhões.

A Fundação Renova é uma instituição autônoma, sem fins lucrativos, constituída para reparar os danos causados pelo rompimento da barragem de Fundão, localizada em Mariana (MG). Foi criada a partir de um Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC) assinado entre Samarco, Vale, BHP, os governos federal e dos estados de Minas Gerais e do Espírito Santo, além de uma série de autarquias, fundações e institutos, como Ibama, Instituto Chico Mendes, Agência Nacional de Águas, Instituto Estadual de Florestas, Funai, entre outros.

www.fundacaorenova.org

■ Figura 11: Pílulas de WhatsApp. Fonte: Fundação Renova (2017)

Também é responsabilidade da Comunicação Interna e Institucional garantir a unidade de todas as informações divulgadas pela Renova. Em conjunto com a área de Gestão de Projetos (PMO), a área faz 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.

Resultados

13 edições do Conecta

7 pílulas de WhatsApp

25 comunicados

1 edição da News Institucional – Especial Relato

2 cartilhas sobre segurança no trânsito

Banners sobre segurança no trânsito

5 cartazes com mensagens de colaboradores e familiares sobre a importância de atitudes conscientes no trânsito

Banner Roda de Conversa

Bolacha com mensagem de estímulo à participação na Roda de Conversa

Considerações Finais

Houve avanço na comunicação da Fundação Renova com as comunidades e com os demais públicos de interesse, no terceiro trimestre. Essa aproximação é fundamental para reforçar a identidade da Fundação Renova na sociedade e legitimar o trabalho independente realizado pela entidade.

Na parte da comunicação com territórios, destaque para o avanço nos jornais comunitários e a entrada no ar da Rádio Renova, programa reproduzido por 25 rádios instaladas entre Mariana e a foz do rio Doce e que alcançam um universo de 274 municípios.

Além disso, foi realizada a 2ª Academia Plantando pelo Planeta, em Mariana, para formação de crianças e jovens para participação no programa Plantando pelo Planeta, que tem a meta de semear um milhão de mudas de espécies nativas de Mata Atlântica ao longo da bacia do rio Doce. O primeiro plantio de mudas, feito por voluntários do programa, aconteceu em Mariana (MG), em setembro.

A área de imprensa realizou 237 atendimentos a diferentes perfis de veículos e contabilizou 815 reportagens publicadas, das quais 587 tiveram abordagem positiva. Essas publicações são fundamentais para ampliar a compreensão sobre a Fundação Renova pela sociedade e para que um universo maior de pessoas conheça o que está sendo feito para reparar os danos provocados pelo rompimento da barragem de Fundão.

Já a Comunicação Digital contabilizou mais de 150 mil acessos ao site no trimestre, o que também demonstra amplo interesse pelas ações de reparação.

A Comunicação Interna e Institucional também atua para que tanto o público interno quanto o externo tenha acesso a informações sobre a Fundação Renova de forma clara e transparente.

Todas essas áreas trabalharam no terceiro trimestre, especialmente no último mês, planejando ações relacionadas ao marco de dois anos do rompimento da

barragem com ações específicas de esclarecimento sobre as ações da Fundação Renova e que serão detalhadas no próximo relatório trimestral.

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.