

FUNDAÇÃO  
**renova**

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

4º trimestre 2017

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>APRESENTAÇÃO .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>SUMÁRIO EXECUTIVO .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E<br/>CONTROLE SOCIAL (PG006) .....</b> | <b>8</b>  |
| <b>DIÁLOGO SOCIAL.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>OUVIDORIA .....</b>  | <b>39</b> |
| <b>CANAIS DE RELACIONAMENTO .....</b>   | <b>46</b> |
| <b>COMUNICAÇÃO .....</b>  | <b>61</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>   | <b>91</b> |

## Apresentação

O presente documento cumpre com a CLÁUSULA 72 do TERMO DE TRANSAÇÃO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TTAC), que determina a elaboração de relatórios trimestrais pelo Ouvidor com dados estatísticos e a apresentação do andamento das atividades do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, desenvolvido e executado pela FUNDAÇÃO RENOVA, bem como o envio do documento ao COMITÊ INTERFEDERATIVO (CIF), publicando-os, também, na página eletrônica: <http://www.fundacaorenova.org/>.

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

Ressalta-se que estão sendo apresentadas as atividades relacionadas às Cláusulas do TTAC descritas na página 9 deste relatório.

## Sumário Executivo

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

A Renova 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.

Entre os meses de outubro e dezembro de 2017, foram realizadas 250 reuniões, com um total de 5.407 participações. Desde o rompimento da barragem, em novembro de 2015, ocorreram 2.054 fóruns de diálogo, que reuniram 58.112 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 nesses encontros são relacionados ao Cadastro Integrado, à Reconstrução de Vilas, ao Programa de Indenização Mediada e à Preparação para Emergências Ambientais.

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 dezembro de 2017, um total de 1.626 manifestações, sendo que 782 foram finalizadas, 844 estão em andamento, sob apuração da Ouvidoria e/ou área pertinente. No quarto trimestre de 2017, o canal registrou 561 novas manifestações e finalizou 334.

Os canais de relacionamento - linha 0800, Fale Conosco (via site) e Centros de Informação e Atendimento - registraram, no período de outubro a dezembro, 78.063 manifestações, das quais 66.255 somente via 0800. Do total, mais de 86% foram finalizadas e respondidas aos solicitantes.

Em busca de constante melhoria no atendimento e otimização das respostas aos questionamentos, a área realizou 58 capacitações com as equipes dos canais de relacionamento. As capacitações compreenderam os eixos: Conhecimentos Técnicos, Organização e Método e Competências e Habilidades.

O quarto trimestre foi marcado pela execução das ações do planejamento de Comunicação relacionado aos dois anos do rompimento da barragem de Fundão. Todas as frentes atuaram de forma integrada para transmitir, por meio de diferentes canais, o posicionamento e os principais resultados aos públicos de relacionamento e à sociedade em geral.

Nesse processo, a estratégia de relacionamento com a imprensa teve como objetivo possibilitar que as mensagens-chave da Renova tivessem espaço na cobertura relacionada aos dois anos do rompimento. Foram realizadas visitas com jornalistas ao longo da bacia do rio Doce, para apresentação das principais ações do processo de reparação e compensação. A cobertura atingiu o ápice na primeira semana de novembro, o que demandou uma força-tarefa para atendimento à imprensa, agendamento e acompanhamento de entrevistas, envio de posicionamentos e notas de esclarecimento/correção de informações. De outubro a dezembro, a área de imprensa realizou 397 atendimentos a jornalistas de diferentes perfis de veículos, grande parte impulsionada pela temática do 5 de novembro. No período, foram 170 entrevistas concedidas e 63 posicionamentos construídos.

Já no âmbito da Comunicação com Territórios, uma das principais ações nesse contexto foi a série especial de vídeos "O que nos Move?", na qual parceiros e

fornecedores da Fundação Renova deram depoimentos sobre a importância e os desafios do processo de reparação. O conteúdo foi veiculado no site e nas redes sociais, como um importante reforço ao trabalho realizado em conjunto com outras instituições. A iniciativa, somada a outras ações que fazem parte da estratégia digital da Renova, contribuiu para o alcance de 145.809 acessos ao site no período.

O cenário de dois anos do rompimento da barragem também demandou múltiplas ações com os colaboradores. As quatro edições do informativo Conecta (enviado, semanalmente, ao público interno) deram ênfase ao tema. Para o público Institucional, foi produzida edição especial do informativo enviado aos públicos de relacionamento, enfatizando as principais ações de reparação e compensação. No dia 5 de novembro foi veiculada uma carta, em diversos meios de comunicação da Renova, reafirmando o compromisso com a reparação integral dos danos e com a construção de um novo futuro para Mariana e toda a região da bacia do rio Doce.

Como parte da estratégia de dar visibilidade aos principais resultados, a Fundação Renova realizou sua primeira ação com mídia paga, entre outubro e novembro, para prestar contas sobre o processo de reparação e compensação. A campanha foi veiculada em jornais impressos dos municípios impactados em Minas Gerais e no Espírito Santo.

Para além das ações do planejamento relacionado aos dois anos do rompimento, a Comunicação atuou em outras frentes, para dar ênfase às principais iniciativas dos programas nos últimos três meses de 2017. Destaque para o suporte de comunicação, com iniciativas voltadas a diversos públicos, no lançamento do Fundo Desenvolve Rio Doce, na inauguração da escola de Barra Longa (MG), na divulgação das obras na adutora de Governador Valadares (MG), nas ações do Projeto Douradinho, na realização de oficina do Programa de Educação para

Revitalização da Bacia do Rio Doce, em GV, na organização do Encontro de Fornecedores na sede da Findes, em Vitória (ES) e na participação na Feira Multissetorial de Mariana (MultiSet).

## **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 da 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 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 objetivos distintos. São, por excelência, espaço 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.

A ampliação e o fortalecimento das estratégias de promoção da participação social nos programas foram preocupações centrais do Diálogo Social no trimestre. A participação envolve práticas e procedimentos diversos por meio dos quais as partes interessadas opinam e contribuem ativamente para a definição, detalhamento e tomada de decisões acerca dos programas e projetos que os afetam ou possam os afetar. Para tanto, as equipes da Fundação Renova trabalham para ampliar as oportunidades de relacionamento com os diversos

públicos e estruturar momentos de escuta social, deliberação e tomada de decisões, com o amplo envolvimento dos impactados.

Todo esse processo demanda envolvimento e disponibilidade das partes interessadas em todas as etapas, para que possam receber informações e expressar 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 respostas às suas solicitações.

## Territórios de atuação

O Diálogo Social é realizado em 42 municípios de Minas Gerais e do Espírito Santo. Nos últimos meses, foram intensificadas as ações direcionadas às áreas estuarinas, costeiras e marinhas, recentemente consideradas como impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão, nos municípios de São Mateus, Linhares, Aracruz e Serra, no Espírito Santo. Além disso, foram realizadas ações pontuais em comunidades dos municípios capixabas de Conceição da Barra e Fundão.

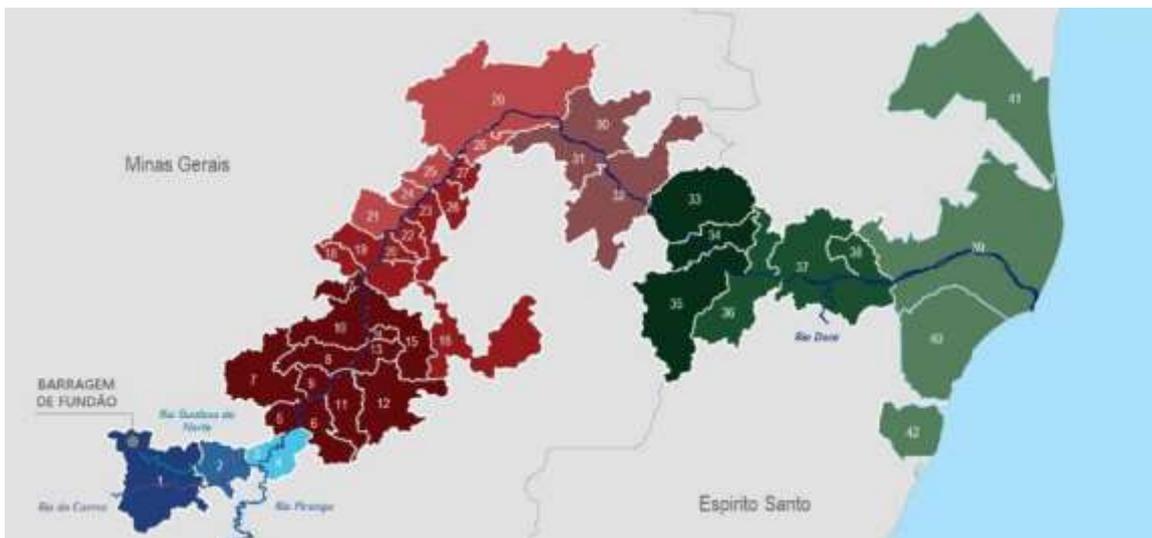


Figura 1 - **REGIÃO I**: 1. Mariana; 2. Barra Longa; 3. Rio Doce; 4. Santa Cruz do Escalvado | **REGIÃO II**: 5. Sem-Peixe; 6. Rio Casca; 7. São Domingos do Prata; 8. Dionísio; 9. São José do Goiabal; 10. Marliéria; 11. São Pedro dos Ferros; 12. Raul Soares; 13. Córrego Novo; 14. Pingo D'Água; 15. Bom 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 causados à população. Dessa forma, a figura 1 (acima) apresenta a organização dos cerca de 70 profissionais que compõem a equipe de diálogo nos trechos de atuação, considerando a forma de organização das comunidades e a intensidade com a qual foram impactadas.

## Resultados

Entre os meses de outubro e dezembro de 2017, foram realizadas 250 reuniões, com um total de 5.407 participações nas três regiões. A maior parte delas ocorreu na Região I (45,2% do total). As regiões II e III realizaram, respectivamente, 69 e 68 encontros. A média geral de público registrada foi de 22 presenças por reunião. Desde o rompimento da Barragem, ocorreram 2.054 fóruns de diálogo, que reuniram 58.112 pessoas, com uma média de 28 presenças por encontro.

Os dados estão demonstrados na tabela abaixo.

| UF           | MUNICÍPIO                      | OUTUBRO<br>2017 |           | NOVEMBRO<br>2017 |           | DEZEMBRO<br>2017 |           | TOTAL<br><i>Nov/15 a Dez/17</i> |           |
|--------------|--------------------------------|-----------------|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|---------------------------------|-----------|
|              |                                | Reuniões        | Particip. | Reuniões         | Particip. | Reuniões         | Particip. | Reuniões                        | Particip. |
| Minas Gerais | Mariana                        | 8               | 122       | 48               | 1.235     | 5                | 183       | 440                             | 12.948    |
|              | Barra Longa                    | 14              | 217       | 18               | 653       | 5                | 46        | 336                             | 10.101    |
|              | R. Doce/Sta. Cruz<br>Escalvado | 5               | 380       | 9                | 552       | 1                | 34        | 96                              | 3.438     |
|              | Rio Casca                      | 2               | 31        | 0                | 0         | 0                | 0         | 17                              | 289       |

| UF | MUNICÍPIO           | OUTUBRO<br>2017 |           | NOVEMBRO<br>2017 |           | DEZEMBRO<br>2017 |           | TOTAL<br><i>Nov/15 a Dez/17</i> |           |
|----|---------------------|-----------------|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|---------------------------------|-----------|
|    |                     | Reuniões        | Particip. | Reuniões         | Particip. | Reuniões         | Particip. | Reuniões                        | Particip. |
|    | S. Domingos Prata   | 0               | 0         | 0                | 0         | 1                | 0         | 2                               | 4         |
|    | Raul Soares         | 0               | 0         | 0                | 0         | 0                | 0         | 1                               | 12        |
|    | Bom Jesus do Galho  | 2               | 19        | 0                | 0         | 0                | 0         | 17                              | 830       |
|    | Caratinga           | 1               | 4         | 1                | 4         | 0                | 0         | 22                              | 520       |
|    | Timóteo             | 0               | 0         | 0                | 0         | 0                | 0         | 2                               | 9         |
|    | São José do Goiabal | 1               | 19        | 0                | 0         | 1                | 7         | 32                              | 906       |
|    | 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         | 1                | 0         | 2                               | 6         |
|    | Pingo d'Água        | 0               | 0         | 0                | 0         | 0                | 0         | 3                               | 37        |
|    | Ipaba               | 1               | 3         | 0                | 0         | 0                | 0         | 29                              | 402       |
|    | Fernandes Tourinho  | 1               | 3         | 0                | 0         | 0                | 0         | 13                              | 247       |
|    | Sobralia            | 1               | 6         | 0                | 0         | 1                | 25        | 7                               | 68        |
|    | Ipatinga            | 1               | 0         | 1                | 0         | 0                | 0         | 10                              | 107       |
|    | Bugre               | 1               | 3         | 0                | 0         | 0                | 0         | 13                              | 477       |
|    | Santana do Paraíso  | 1               | 4         | 0                | 0         | 1                | 52        | 25                              | 1.287     |
|    | Alpercata           | 0               | 0         | 0                | 0         | 5                | 10        | 12                              | 88        |

| UF         | MUNICÍPIO             | OUTUBRO 2017 |           | NOVEMBRO 2017 |           | DEZEMBRO 2017 |           | TOTAL<br><i>Nov/15 a Dez/17</i> |           |
|------------|-----------------------|--------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------------------------|-----------|
|            |                       | Reuniões     | Particip. | Reuniões      | Particip. | Reuniões      | Particip. | Reuniões                        | Particip. |
|            | Periquito             | 6            | 55        | 6             | 55        | 7             | 65        | 69                              | 2.882     |
|            | Naque                 | 0            | 0         | 0             | 0         | 0             | 0         | 19                              | 1.322     |
|            | Belo Oriente          | 0            | 0         | 0             | 0         | 1             | 26        | 44                              | 2.075     |
|            | Gov. Valadares        | 3            | 6         | 3             | 6         | 2             | 42        | 75                              | 2.270     |
|            | Conselheiro Pena      | 7            | 32        | 7             | 32        | 7             | 24        | 76                              | 893       |
|            | Tumiritinga           | 4            | 31        | 4             | 31        | 3             | 11        | 97                              | 2.514     |
|            | Marliéria             | 0            | 0         | 0             | 0         | 0             | 0         | 1                               | 1         |
|            | Galiléia              | 2            | 37        | 2             | 37        | 4             | 38        | 43                              | 701       |
|            | Aimorés               | 0            | 0         | 2             | 34        | 0             | 0         | 1                               | 1         |
|            | Itueta                | 1            | 86        | 1             | 86        | 2             | 8         | 50                              | 1.139     |
|            | Iapu                  | 2            | 34        | 0             | 0         | 4             | 19        | 102                             | 2.187     |
|            | Resplendor            | 1            | 20        | 4             | 55        | 4             | 28        | 89                              | 1.378     |
|            | <b>Espirito Santo</b> | Baixo Guandu | 2         | 68            | 2         | 68            | 6         | 94                              | 61        |
| Colatina   |                       | 2            | 15        | 2             | 15        | 4             | 116       | 58                              | 2.060     |
| Marilândia |                       | 0            | 0         | 0             | 0         | 4             | 128       | 12                              | 258       |
| Linhares   |                       | 9            | 180       | 9             | 180       | 5             | 77        | 135                             | 3.034     |
| Aracruz    |                       | 0            | 0         | 0             | 0         | 2             | 81        | 38                              | 1.954     |

| UF           | MUNICÍPIO  | OUTUBRO<br>2017 |           | NOVEMBRO<br>2017 |           | DEZEMBRO<br>2017 |           | TOTAL<br><i>Nov/15 a Dez/17</i> |           |
|--------------|------------|-----------------|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|---------------------------------|-----------|
|              |            | Reuniões        | Particip. | Reuniões         | Particip. | Reuniões         | Particip. | Reuniões                        | Particip. |
|              | São Mateus | 2               | 22        | 2                | 22        | 0                | 0         | 2                               | 22        |
|              | Serra      | 0               | 0         | 0                | 0         | 0                | 0         | 0                               | 0         |
| <b>Total</b> |            | 53              | 1.228     | 121              | 3.065     | 76               | 1.114     | 2.054                           | 58.112    |

Tabela 1: Número de reuniões de Diálogo e participantes por município e mês – outubro a dezembro 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, PSF); órgãos técnicos estaduais (Defesa Civil e Emater); câmaras municipais; Ministério Público Estadual e Federal |
| 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  |
|                                    | Movimentos Sociais                          | Movimentos sociais (MAB)   |
| Pessoa física                      | -   | População local  |

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

O gráfico abaixo 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, seguido pelo Programa de Reconstrução de Vilas (PG008) e pelo Programa de Indenização Mediada (PG002). O destaque para esses programas está relacionado, principalmente, às expectativas relacionadas à conclusão do Cadastro Integrado, aos avanços no processo de reassentamento das comunidades de Bento Rodrigues e Paracatu de Baixo e às negociações para indenização. Esses são temas de grande apelo junto às comunidades impactadas.

O Programa de Preparação para Emergências Ambientais (PG034), também mereceu destaque no trimestre, sendo tema de 21 reuniões, relacionadas à apresentação e implementação do Plano de Ações para o Período Chuvoso.

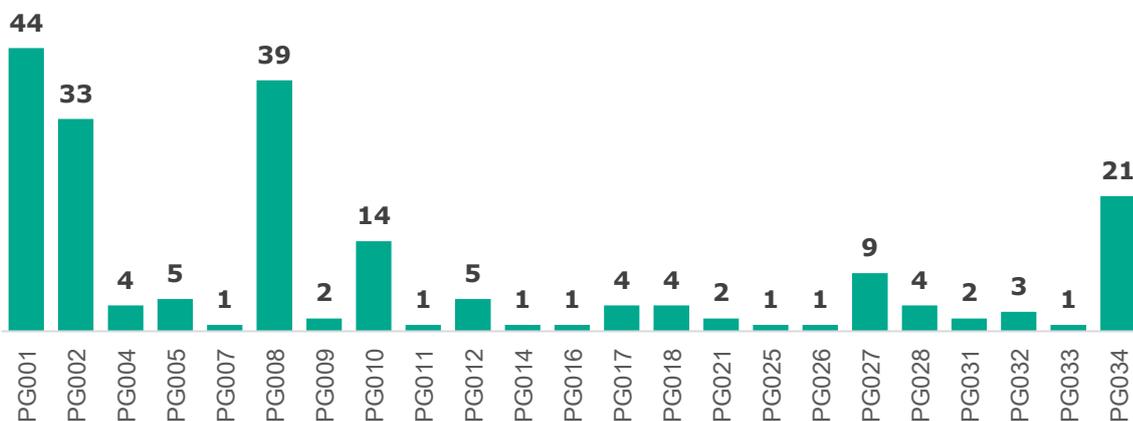


Gráfico 1: Número de reuniões realizadas e suas interações com os programas do TTAC. Fonte: Fundação Renova (2017)

## 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 à viabilização das atividades dos demais programas no território, entre as quais algumas merecem destaque:

**Região I** - Mariana, Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado

**Mariana (MG):**

Visitas de assessoria técnica em agropecuária para acompanhamento dos produtores rurais e apoio à realização do Projeto de Adequação Socioeconômica e Ambiental (PASEA). Apoio na abordagem aos produtores que terão suas áreas de APP cercadas, como primeira atividade de execução do PASEA.

Realização de reuniões com a Comissão de Atingidos de Paracatu de Baixo para discutir as readequações no projeto urbanístico da nova comunidade. Acompanhamento de visita dos órgãos ambientais – Secretaria de Estado de Meio Ambiente (SEMAD) e Secretaria de Cidades e Integração Regional (SECIR) - ao terreno anfitrião e ao território impactado. Acompanhamento de assembleia da SEMAD e SECIR junto à comunidade.

Realização de reunião com produtores rurais para apresentação e discussão da proposta de assistência técnica e do Programa de Melhoramento Genético (“Renova Rebanho”), disponibilizados pela Fundação Renova a esse público. A Equipe de Diálogo atuou na mobilização dos produtores rurais para participação nos fóruns e na disponibilização de informações durante o encontro.

Realização de reunião com moradores de Bento Rodrigues para apresentação, em maquete, dos dois conceitos de projeto urbanístico para reassentamento da comunidade. A equipe de diálogo acompanhou as reuniões prévias realizadas junto à Comissão de Atingidos, mobilizou os moradores para visita ao terreno da Lavoura, disponibilizou informações e realizou o convite a todas as famílias de

Bento Rodrigues para participação na reunião. Durante a atividade, esclareceu dúvidas sobre o processo e acolheu manifestações por parte dos moradores.

Participação em reunião de Grupo de Trabalho sobre Cadastro Integrado, realizada com a população impactada, Comissão de Atingidos, Assessoria Técnica e Ministério Público, para apresentação e discussão de metodologia de aplicação e vistoria do Formulário de Cadastro, bem como para definição de cronograma geral de execução das atividades.

Acompanhamento de Assembleia realizada junto aos moradores de Paracatu de Baixo para discussão de demandas relativas à escola da comunidade, com participação da Secretaria Municipal de Educação de Mariana e funcionários da escola de Paracatu.

Mobilização de pessoas idosas de Bento Rodrigues e Paracatu de Baixo para participação na atividade "Tarde Dançante", que teve como objetivo promover a integração desse público e das famílias das comunidades que serão alvo do reassentamento coletivo.

Participação em reuniões com a Comissão de Atingidos de Bento Rodrigues e Paracatu de Baixo, assessoria técnica, Ministério Público e mantenedoras, nas quais foram apresentados os próximos passos do reassentamento, além de devolutivas sobre as oficinas de construção do Plano Urbanístico de Bento Rodrigues.

Acompanhamento permanente da situação dos produtores rurais, incluindo a disponibilização de informações, levantamento de demandas, apresentação de escopo e diálogo para obtenção de liberação para realização de obras, acolhimento e encaminhamento de demandas, devolutivas do diagnóstico de Indicadores de Sustentabilidade em Agroecossistemas (ISA) e elaboração conjunta do Projeto de Adequação Socioeconômica e Ambiental (PASEA).

Disponibilização de informações e esclarecimentos às famílias que sofreram deslocamento físico por causa do segundo adiantamento da indenização, bem como mobilização para reuniões individuais com a Equipe do PIM.

### **Barra Longa (MG):**

Realização de visitas a 51 propriedades, dando continuidade ao acompanhamento do trabalho junto aos atingidos, cujos quintais foram impactados. Essas visitas tiveram como objetivo a validação dos escopos de obra, suporte à coleta de assinaturas em Ordens de Serviço (OS), Termos de Autorização (TA) e Termos de Entrega (TE) para formalização das obras de reparação. Para o desenvolvimento dessa atividade, a equipe de diálogo utilizou linguagem ajustada ao conhecimento e à realidade local, de forma a promover uma melhor compreensão, pela comunidade, dos aspectos técnicos relacionados a essa atividade.

Realização do “Café na Varanda”, na residência de morador da zona rural, juntamente com a frente de Socioeconomia e Proteção Social, com o objetivo de promover o desenvolvimento local. O objetivo do Café na Varanda é fomentar a criação de uma cooperativa de mulheres na comunidade de Gesteira, valorizando a produção local, tais como o doce mole, a manteiga, o queijo, o canudinho, a gelatina de cachaça e as quitandas.

Realização de reunião com o legislativo municipal com o intuito de informar os seus representantes sobre o andamento das ações de infraestrutura e as entregas de obras já realizadas pela Renova. Coube à equipe de diálogo realizar a articulação entre a Câmara Municipal e a frente de Infraestrutura, além de preparar e coordenar toda organização necessária para a realização do fórum.

Mobilização de oito famílias para a realização de vistoria cautelar nos imóveis próximos às margens do Rio do Carmo, onde serão executadas as obras de

remoção dos pontos de constricção (afloramentos rochosos na calha do rio). Para o desenvolvimento dessa atividade, a equipe de Diálogo utilizou linguagem ajustada ao conhecimento e à realidade local, de forma a promover uma melhor compreensão, pela comunidade, dos aspectos técnicos relacionados a essa atividade.

Realização de reuniões de diálogo junto aos moradores de Gesteira, com o objetivo de iniciar as discussões relativas à definição do projeto urbanístico para o reassentamento da comunidade. As atividades realizadas pela equipe de diálogo envolveram a mobilização das famílias impactadas e, durante o encontro, o esclarecimento de dúvidas e o acolhimento de manifestações individuais realizadas pelos moradores.

#### **Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado (MG):**

Mediação das negociações com produtores rurais para permissão de acesso de técnicos da Fundação Renova à sua propriedade e servidão de passagem definitiva, como forma de garantir o entendimento da questão. Para a realização dessa atividade, a equipe de diálogo empregou linguagem adequada e considerou as particularidades culturais dos interlocutores.

Mobilização de 11 proprietários de restaurantes para oferta de cursos de capacitação e consultoria em parceria com a FIEMG e o Sebrae, voltados ao desenvolvimento das atividades produtivas no território. Além de mobilizar esse público, a equipe de diálogo forneceu informações sobre os cursos e esclareceu dúvidas.

Realização de cinco reuniões de diálogo junto a representantes do Ministério Público (Federal e Estadual), poder público local, assessoria técnica, comissões de atingidos e moradores, para conclusão dos debates sobre a proposta de repasse financeiro aos garimpeiros/fiscadores e pescadores de subsistência.

Coube ao Diálogo a mobilização do público para a participação nos fóruns e registro e encaminhamento de demandas individuais.

Atendimento individualizado a garimpeiros/faiscadores e pescadores de subsistência para coleta e conferência de documentos e dados bancários para início dos repasses financeiros, além de fornecimento de orientações e esclarecimentos acerca da inclusão de pessoas na listagem construída pelas comissões de atingidos, que determinou a elegibilidade para o recebimento dos recursos.

Divulgação, mobilização do público-alvo e apoio à realização das inscrições para o curso “Cozinha Brasil”, iniciativa do Sesi/Fiemg em parceria com a Fundação Renova, para atendimento à demanda por cursos de capacitação voltados aos profissionais que trabalham em restaurantes, cozinhas escolares e comunidade interessada. Após a realização do encontro, a equipe de diálogo acompanhou o retorno dado pela comunidade sobre o curso.

### **Mariana e Barra Longa (MG):**

Planejamento estratégico e tático-operacional das atividades relacionadas à preparação dos simulados de emergência e plano de cheias para garantir segurança no período chuvoso. A equipe de diálogo contribuiu, principalmente, com as definições relativas às estratégias de comunicação e de relacionamento com as comunidades-alvo desse plano. Essa atividade é articulada com a Defesa Civil dos municípios e Defesa Civil do Estado.

Visitas de assessoria técnica em agropecuária para acompanhamento aos produtores rurais e apoio à realização do PASEA. Apoio na abordagem aos produtores que terão suas áreas de APP cercadas, como primeira atividade de execução do PASEA.

### **Todos os municípios da região I:**

Mobilização da população de Mariana, Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, em atendimento ao Plano de Ações Integradas de Preparação para Emergências Ambientais, com o objetivo de informar, alertar e prevenir sobre os riscos de inundações em áreas localizadas próximas aos rios Gualaxo do Norte, Carmo e Doce. As atividades realizadas pela Equipe de Diálogo incluíram a disponibilização de informações ao público-alvo, levantamento de informações básicas sobre as famílias, mobilização e realização de reuniões explicativas e execução de um Simulado de Emergência.

Continuidade das visitas de diálogo especializado em agropecuária e assuntos rurais para acompanhamento permanente da situação dos produtores rurais, incluindo o levantamento de demandas, apresentação de escopo e obtenção de liberação para realização de obras, acolhimento e encaminhamento de demandas, devolutivas do diagnóstico de Indicadores de Sustentabilidade em Agroecossistemas (ISA) e elaboração conjunta do PASEA.

**Região II** – Sem-Peixe, Bom Jesus do Galho, Córrego Novo, Dionísio, Marliéria, Pingo D'Água, Raul Soares, Rio Casca, São Domingos do Prata, São José do Goiabal, São Pedro dos Ferros, Timóteo, Caratinga, Bugre, Fernandes Tourinho, Iapu, Ipaba, Ipatinga, Santana do Paraíso, Sobrália, Governador Valadares, Alpercata, Belo Oriente, Naque, Periquito, Tumiritinga, Conselheiro Pena e Galileia.

### **Rio Casca (MG):**

Visita a oito propriedades impactadas nas comunidades de Córrego Preto, para avaliação quanto à necessidade de fornecimento de água pela Fundação Renova, no período de estiagem. Coube ao Diálogo a interlocução qualificada com os

produtores rurais, buscando compreender a sua realidade e registrar as suas demandas.

Visitas aos moradores de Rochedo e Córrego Preto (Rio Casca) para disponibilização de informações e identificação de demandas relativas ao fornecimento de água potável no período de estiagem. Coube ao Diálogo a interlocução qualificada com os membros das famílias, buscando compreender a sua realidade e registrar as suas demandas.

### **São José do Goiabal (MG):**

Visitas a moradores impactados das comunidades de Firma Araújo, Biboca, Patrimônio do Requerente, Messias e Barra Alegre (São José do Goiabal), para disponibilização de informações e esclarecimentos relacionados ao Cadastro Integrado e Programa de Indenização Mediada. A equipe de diálogo buscou intensificar sua presença no território, realizando encontros individualizados com lideranças locais e famílias impactadas, como forma de promover o acesso à informação.

Mobilização de areeiros locais para participação em reunião e acompanhamento das discussões acerca do cronograma e critérios de pagamento das indenizações.

### **Bom Jesus do Galho (MG):**

Intensificação do relacionamento com as famílias da comunidade de Revés do Belém devido ao aumento de dúvidas relativas ao processo de indenização e ao Auxílio Financeiro Emergencial. A equipe de Diálogo atuou com maior presença no território, realizando diálogo individualizado com as lideranças locais e famílias impactadas, como forma de promover o acesso à informação.

### **Sobrália (MG):**

Reunião com a prefeita de Sobrália, Maria das Neves Beltrame Andrade, e membros da Secretaria de Meio Ambiente e Secretaria de Governo, com objetivo de convidá-los a participar da reunião organizada pelo CIF para repassar informações relacionadas à verba para investimentos em obras de infraestrutura, que será disponibilizada para as prefeituras.

### **Governador Valadares (MG):**

Acompanhamento de responsáveis pelos Programas de Recuperação de Nascentes e Recuperação de Áreas de Preservação Permanente ao viveiro Mudas Martins, na zona rural de Governador Valadares, para mapeamento de potenciais parceiros no fornecimento de mudas nativas e frutíferas. A equipe do diálogo identificou o potencial fornecedor, vislumbrando uma parceria, e realizou o acompanhamento da visita.

Acompanhamento da equipe da empresa In House para entrega de cartas convocatórias para comparecimento ao escritório do PIM Dano Geral. As cartas tinham como finalidade a atualização do cadastro integrado e a apresentação de documentos comprovando a interrupção da renda após o rompimento da Barragem de Fundão. A equipe de Diálogo acompanhou a empresa em áreas mais críticas, nos distritos de Derribadinha e Ilha Brava, buscando zelar pela transparência do processo e, assim, evitar desentendimentos.

### **Tumiritinga (MG):**

Realização de reunião com a Secretaria de Assistência Social de Tumiritinga, para apresentação da Fundação Renova e equipe de diálogo social no município. Durante a reunião, foi estabelecida uma parceria com a equipe CRAS para identificação das demandas apresentadas ao equipamento público, que tenham relação com a Fundação Renova.

Realização de reunião em São Tomé do Rio Doce (Tumiritinga), com o objetivo de discutir a percepção da população impactada sobre o abastecimento de água na localidade e a possibilidade de disponibilização de água mineral pela Fundação Renova.

**Conselheiro Pena (MG):**

Acompanhamento de reunião do PIM DG com o presidente da Associação de Pescadores de Conselheiro Pena (ASPEC), para apresentação da Política de Precificação da Pesca e deliberações para o processo indenizatório. A equipe de Diálogo acompanhou o processo buscando facilitar o entendimento entre as partes.

**Galileia (MG):**

Realização de reunião com pescadores de Galileia para apresentação do estudo de viabilidade técnica de implementação do projeto de piscicultura em tanques de peixe escavado, como parte das ações do Programa de Retomada das Atividades Pesqueiras.

**Bom Jesus do Galho, Caratinga, Santana do Paraíso, Ipatinga, Córrego Novo e Pingo D'Água (MG):**

Apoio da equipe de diálogo ao Programa de Indenização Mediada na identificação de pessoas cadastradas pela Fundação Renova e não localizadas pelas equipes de campo do PIM, considerando o conhecimento dos territórios e das famílias pelos profissionais do Diálogo Social.

**Sobralia e Santana do Paraíso (MG):**

Mobilização e facilitação da reunião, com objetivo de esclarecer dúvidas sobre o processo de finalização do prazo para novas solicitações de Cadastro e critérios de elegibilidade.

**Córrego Novo, Dionísio, Iapu, Marliéria, São Domingos do Prata, São Pedro dos Ferros, Sobrália, Raul Soares e Timóteo (MG):**

Distribuição de material informativo e realização de diálogos individualizados espontâneos com lideranças informais e moradores, para disponibilização de informações e esclarecimento de dúvidas quanto ao encerramento do prazo para novas solicitações de cadastramento junto à Fundação Renova.

**Galileia e Periquito (MG):**

Acompanhamento das reuniões do Programa de Recuperação de Nascentes, para apresentação das ações do Programa, suas etapas e os critérios de elegibilidade para participação dos produtores rurais das localidades definidas pelo Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Doce (CBH-Doce).

Agendamento e facilitação de reuniões com pescadores e ilheiros, para esclarecimentos sobre o processo indenizatório, repasse de informações relativas ao prazo de encerramento para novas solicitações de cadastramento e apresentação do "Portal do Usuário", da Fundação Renova.

**Periquito e Conselheiro Pena (MG):**

Realização de duas reuniões com pescadores e outros moradores de Pedra Corrida (Periquito) e Ilha do Lajão (Conselheiro Pena), para esclarecimentos sobre as implicações da Deliberação nº 119 do CIF para o Programa de Indenização Mediada. Durante os fóruns, a equipe do diálogo esclareceu dúvidas individuais sobre o processo indenizatório e o status cadastral, bem como

identificou dificuldades da população relacionadas às comprovações exigidas pelo PIM para participação ao Programa.

Visitas a propriedades impactadas do Assentamento Liberdade (Periquito), para identificação de demandas por análise de poços artesianos, após divulgação de laudos realizados por empresas particulares indicando níveis elevados de ferro e magnésio em amostras de água. As atividades da equipe de diálogo tiveram como objetivo realizar a escuta e dar encaminhamento às tratativas junto ao programa responsável.

#### **Sem-Peixe, São Domingos do Prata e São José do Goiabal (MG):**

Mobilização da população, levantamento de dados básicos sobre as famílias e disponibilização de informações sobre os procedimentos de segurança do Plano de Ações Integradas de Preparação para Emergências Ambientais.

#### **Periquito, Naque e Belo Oriente e Governador Valadares (MG):**

Acompanhamento, pelo Diálogo, da equipe técnica do PIM DG (especialistas da pesca), em visita a pescadores profissionais para identificação e mapeamento de embarcações. Essa atividade faz parte do processo indenizatório nos municípios de Naque, Periquito e Belo Oriente. A equipe de diálogo mobilizou as lideranças e identificou os stakeholders necessários para realização da atividade.

#### **Belo Oriente, Tumiritinga e Governador Valadares (MG):**

Agendamento e facilitação de reunião com representantes da Comissão de Moradores de Cachoeira Escura, para esclarecimentos sobre a política de precificação da pesca amadora e de subsistência e comunicação da finalização do prazo para novas solicitações de cadastramento.

Mobilização dos pescadores, agendamento e acompanhamento das visitas, disponibilização de informações, esclarecimento de dúvidas e acolhimento de demandas individuais quanto ao processo de mapeamento de embarcações de pescadores profissionais para fins indenizatórios.

**Todos os municípios da Região II:**

Distribuição de material informativo, sensibilização da comunidade e esclarecimentos dos procedimentos para acesso ao “Portal do Usuário” da Fundação Renova.

Apoio da Equipe de Diálogo ao Programa de Indenização Mediada na identificação de pessoas cadastradas pela Fundação Renova e não localizadas pelas equipes de campo do PIM, considerando o conhecimento dos territórios e das famílias pelos profissionais do Diálogo Social.

**Região III** – Resplendor, Aimorés e Itueta (MG), Baixo Guandu, Colatina, Marilândia, Aracruz, Linhares, São Mateus e Serra (ES):

**Linhares (ES):**

Mobilização do público-alvo e facilitação das reuniões com lideranças e moradores de Povoação e Regência, para atualização do status e encaminhamentos relacionados aos projetos de curto prazo voltados para comunidades da região da foz do Rio Doce.

Apoio ao Programa de Biodiversidade na localização e contato com proprietários de terras, para monitoramento da condição da fauna e flora local.

Realização de devolutivas de precificação final para Colônia e Associação de Pescadores (Sede, Regência e Povoação). Também foi realizada uma reunião para apresentação do diagnóstico da consultoria Futura (Impactos no Turismo,

Cultura, Esporte e Lazer) e votação de projetos em Povoação. Por fim, foi realizado o mapeamento de lideranças locais e de projetos, organizações e grupos sociais locais na comunidade de Pontal do Ipiranga.

**Aracruz:**

Realização de reunião para construção da política de precificação com pescadores de Barra do Riacho, além do mapeamento das lideranças locais e de projetos, organizações e grupos sociais existentes no município.

**Baixo Guandu (ES):**

Em Baixo Guandu (ES), os vereadores solicitaram à Fundação Renova uma apresentação do Programa de Recuperação de Nascentes, o que veio a ocorrer em reunião no dia 23/10. A equipe de diálogo esteve presente dando suporte ao programa. No mesmo município, em sinal de protesto, foram realizadas tentativas de paralisação da linha férrea por manifestantes locais, no dia 29/10/17, situação que foi mediada pela equipe de diálogo como forma de instituir canais de escuta social para o registro das demandas desse grupo.

Realização de reuniões com pescadores e outros moradores do município para esclarecimentos sobre as implicações da Deliberação nº 119 do CIF para o Programa de Indenização Mediada.

**São Mateus (ES):**

Realização de reunião junto a representantes da Colônia de Pescadores Z13, com o objetivo de prestar esclarecimentos sobre o processo de Cadastro Integrado de pescadores impactados. A equipe de diálogo acompanhou o fórum, esclarecendo dúvidas e levantando demandas individuais do público presente.

Identificação de lideranças comunitárias para início das atividades sistemáticas de diálogo social. Além disso, em Urussuquara e Campo Grande, foram também mapeados os “ativos sociais” (organizações ou grupos sociais locais com capacidade técnica para apoiar o processo de reparação).

### **Resplendor, Aimorés (MG), Baixo Guandu e Colatina (ES):**

Mobilização dos pescadores, agendamento e acompanhamento das visitas, disponibilização de informações, esclarecimento de dúvidas e acolhimento de demandas individuais quanto ao processo de mapeamento de embarcações de pescadores profissionais para fins indenizatórios.

Agendamento, mobilização e acompanhamento de reunião junto a representantes da Associação Comunitária e de Pescadores da Barra do Manhuaçu (Acobama), para apresentação e esclarecimentos sobre a proposta de indenização de pescadores profissionais de Aimorés.

### **Resplendor, Itueta e Aimorés (MG):**

Informação aos moradores da região sobre os serviços contratados pela Fundação Renova para captação e transporte de águas proveniente do rio Manhuaçu, em Aimorés/MG, abastecendo as ETAs de Itueta e Resplendor. Coube ao Diálogo mobilizar as comunidades e criar as condições necessárias para a devida informação da população local.

Realização de reuniões com lideranças no intuito de informar a não elegibilidade ao PIM Dano Água. Essa ação foi demandada e realizada pelo supervisor do PIM DA, contando com o suporte da equipe de diálogo.

Realização de quatro reuniões junto a representantes de associações de pescadores, carroceiros e areeiros, lideranças locais e moradores de Resplendor, Itueta e Aimorés, para esclarecimento sobre o processo de indenização das

categorias profissionais e devolutivas sobre o andamento do processo e propostas de valoração dos danos por parte da Fundação Renova. A Equipe de Diálogo apoiou na identificação de demandas da população sobre a temática, esclarecimento de dúvidas e encaminhamento de tratativas.

### **Colatina, Marilândia e Pancas (ES):**

Mobilização dos produtores rurais para participação em reunião de apresentação dos programas de Recuperação de Nascentes e Áreas de Preservação Permanente (APPs), disponibilizando informações, esclarecendo dúvidas individuais e identificando interessados em participar das ações no ano de 2018.

### **Todos os municípios da região III:**

Distribuição de material informativo e realização de diálogos individualizados espontâneos com lideranças informais e moradores, para disponibilização de informações e esclarecimento de dúvidas quanto ao encerramento do prazo para novas solicitações de cadastramento junto à Fundação Renova.

Divulgação ampla de informações e busca ativa simplificada de pessoas atingidas e ainda não cadastradas pela Fundação Renova.

Mobilização do público-alvo, busca por cadastrados não localizados pelas equipes do PIM, apoio logístico, organização e direcionamento do fluxo de atendimento, triagem e registro de documentos apresentados pelos moradores, disponibilização de informações e esclarecimento de dúvidas da comunidade durante os plantões de negociação do PIM.

Em todos os territórios, segue em andamento as ações de diálogo coletivo por meio de reuniões, realizadas com o objetivo de conferir transparência aos processos de reparação, bem como promover a troca de informações, o acolhimento de demandas, a resolução de pendências com as comunidades, e 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**

A atuação das equipes de Diálogo Social tem se mostrado fundamental para a construção de importantes marcos na trajetória da Fundação Renova. No entanto, alguns desafios seguem em pauta, como estímulo à maior participação das comunidades nas tomadas de decisão, estabelecimento de comunicação eficiente com toda a sociedade, fortalecimento da presença e atuação dos programas já em execução nos territórios, promoção do engajamento das partes interessadas no trabalho de reparação e compensação 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 a realização de assembleia para votação da versão final do Projeto Urbanístico do Reassentamento de Bento Rodrigues e estabelecimento de Grupo de Trabalho para discussão sobre o processo indenizatório em Mariana. Também está prevista a realização de visitas a propriedades de Barra Longa, situadas próximas ao Rio do Carmo, para suporte à obtenção de autorização para realização de sondagem do solo, medição da espessura do rejeito e coleta de amostras, relacionadas ao Plano de Manejo de Rejeito, assim como a identificação de situações de vulnerabilidade social e de grupos com dificuldade comprobatória do seu ofício para fins de indenização ao longo de toda a Região II. Por fim, será dado prosseguimento à realização de reuniões com representantes das diferentes associações de pescadores, para esclarecimentos sobre a situação dos profissionais que possuem protocolo de Registro Geral de Pesca (RGP) posterior ao rompimento da barragem de Fundão.

## Anexos

### Fotos



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



Reunião com Comunidade, Rio Doce (MG) - outubro/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Temática em Barra Longa (MG) - outubro/2017  
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade em São José do Goiabal (MG) - outubro/2017  
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade em Linhares (ES) – novembro/2017  
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Temática em Resplendor (MG) – novembro/2017  
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Comunidade em Rio Doce (MG) – novembro/2017  
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Temática em Aimorés (MG) – novembro/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com Lideranças em Barra Longa (MG) – dezembro/2017  
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



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



Reunião temática em  
Marilândia (ES) – dezembro/2017  
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião temática em  
Replendor (MG) – dezembro/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 também realiza a apuração de manifestações que não tenham sido resolvidas pelos demais canais de relacionamento da Fundação Renova. A Ouvidoria está diretamente ligada ao Conselho Curador e preza pela transparência na apuração das denúncias, assumindo um compromisso público com a confidencialidade da investigação. Como princípio de atuação e medida que visa a segurança ao manifestante, a Ouvidoria da Fundação Renova garante que a identidade do denunciante e do denunciado será resguardada, bem como será mantido em sigilo o conteúdo do relato.

### Metodologia

A Ouvidoria da Fundação Renova atua conforme os fundamentos e princípios da Constituição Federal Brasileira (Art.5º), bem como segue os critérios de avaliação da eficácia dos mecanismos de reclamação e denúncia, internacionalmente reconhecidos pelos Princípios Orientadores de Direitos Humanos e Empresas da ONU (2011), provendo mecanismos de reclamação e denúncia extrajudiciais (Princípio 27) e atuando de maneira a assegurar legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, transparência, respeito aos direitos humanos, processos de melhoria contínua e participação e diálogo com as partes interessadas (Princípio 31).

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 recebidas 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](http://www.canalconfidencial.com.br/fundacaorenova)),
- E-mail ([ouvidoria@fundacaorenova.org](mailto:ouvidoria@fundacaorenova.org))
- Telefone (0800 721 0717), disponível 24 horas, sete dias por semana.

No quarto trimestre de 2017, foi dada continuidade a um processo de reestruturação da Ouvidoria - incluindo a revisão de políticas, procedimentos e práticas - com o objetivo de aprimorar a capacidade de tratamento das manifestações. A Ouvidoria iniciou um plano de capacitação das equipes de atendimento e está implementando melhorias para o atendimento mais célere e efetivo das manifestações. A Ouvidoria também está trabalhando para 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.

## **Resultados**

No ano de 2017, a Ouvidoria recebeu uma média de 70 novas manifestações por mês. No período, foram registradas 866 novas manifestações, das quais 47% foram finalizadas até dezembro de 2017. As demais ainda estão sendo apuradas e/ou tratadas (Gráfico 1), com previsão de serem finalizadas no primeiro trimestre de 2018.



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

A Ouvidoria da Fundação Renova registrou 228 novas manifestações no quarto trimestre de 2017 (outubro, novembro e dezembro), das quais 54% foram apuradas e finalizadas. No 4º trimestre de 2017, foi intensificado o processo de revisão de todas as manifestações abertas para o devido encaminhamento, resultando na finalização de 334 manifestações.

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. No quarto trimestre de 2017, 47% (150) das manifestações foram registradas de forma anônima.

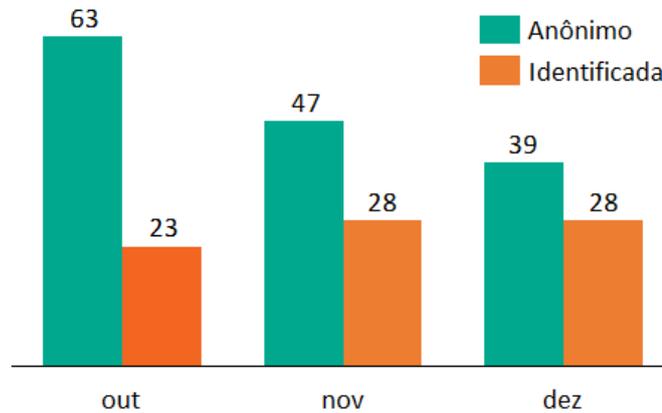


Gráfico 3: Manifestações anônimas x identificadas. Fonte: Fundação Renova (2017)

A maioria das manifestações originadas no quarto trimestre de 2017 foi feita pela central telefônica (47%), seguindo a tendência dos trimestres anteriores

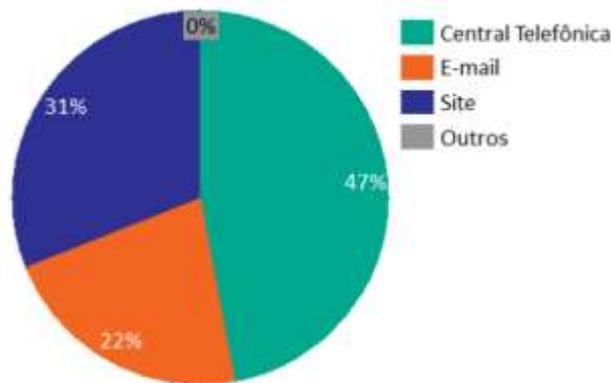


Gráfico 4: Origem das Manifestações. Fonte: Fundação Renova (2017)

No segundo semestre de 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

A análise do quarto trimestre de 2017 aponta que 29% das denúncias estão relacionadas a negligência em assistência à comunidade (em sua maioria, indicando morosidade, falta de retorno e dificuldades no acesso à informação junto à Fundação), particularmente nas solicitações de novos cadastros, informações sobre o auxílio financeiro e o programa de indenização (PIM). 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. Das manifestações registradas na Ouvidoria em 2017, cabe destacar que 27% estão relacionadas ao auxílio financeiro. Solicitam a concessão do auxílio e/ou relatam possíveis casos de fraude no processo para a obtenção do auxílio financeiro. 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 ressaltar que das 28 denúncias de “Saúde e segurança, condições de trabalho”, 24 estão relacionadas a um mesmo fornecedor, que foi devidamente investigado e notificado. Além disso, foi iniciado o processo de desmobilização.

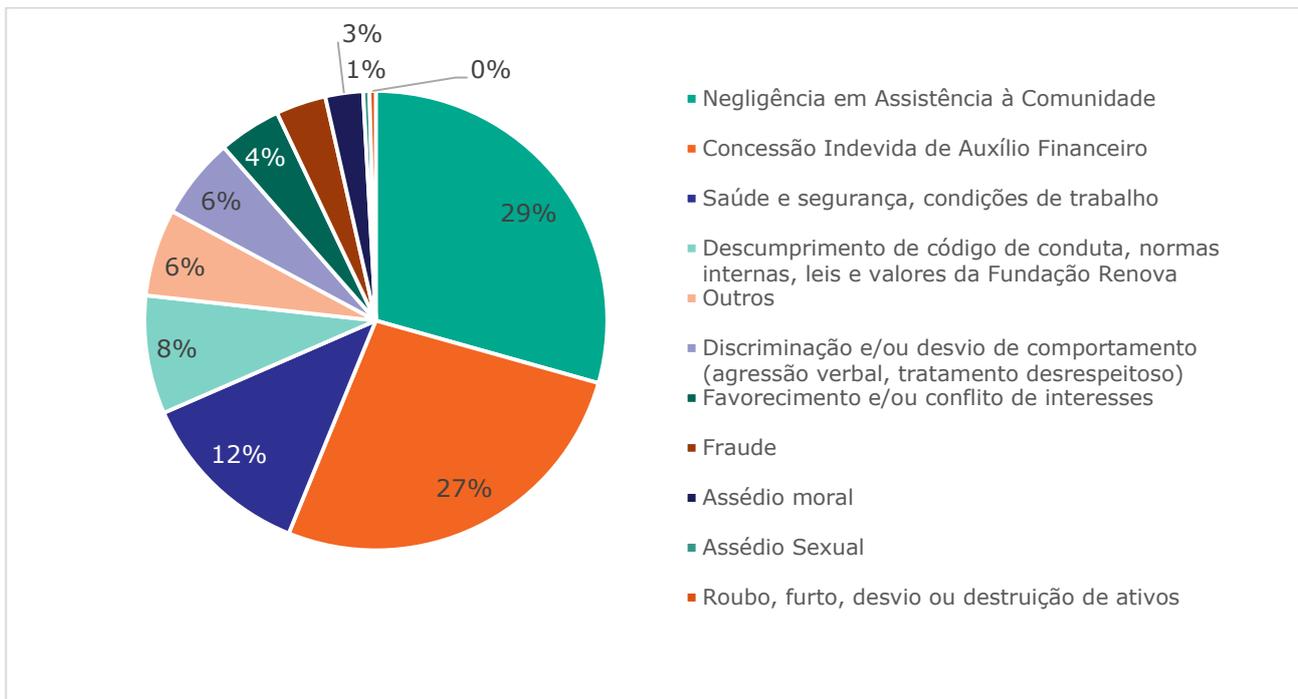


Gráfico 5: Tipologia das Manifestações – 4º trimestre. Fonte: Fundação Renova (2017)

## Considerações Finais

Para o próximo ano, 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.

Estão sendo implementadas, junto às equipes de atendimento, constantes capacitações, visando melhorias para o atendimento mais célere e efetivo das manifestações. A gestão de indicadores, com base nos critérios de eficácia dos mecanismos de reclamação e denúncia, está em processo de aprimoramento. Há, ainda, apoio à 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 nos mecanismos de reclamação - promovendo a consulta sobre a eficácia dos mecanismos e com especial atenção ao diálogo como meio para resolução efetiva das denúncias e reclamações.

Portanto, para o ano de 2018, a Ouvidoria tem como desafios a realização das seguintes atividades:

- Revisão de todos procedimentos e processos para atuação da Ouvidoria;
- Melhorias no processo de apuração interna e devolutiva das manifestações;
- Finalização das manifestações em andamento e apuração das denúncias no prazo pertinente;
- Melhorias na gestão e reporte dos indicadores da Ouvidoria.

## Canais de Relacionamento

### Introdução

Na interface com seus públicos de interesse, além dos canais de comunicação, a Fundação Renova conta com quatro canais de relacionamento: a linha 0800, o Fale Conosco (via site) e os Centros de Informação e Atendimento e o Portal do Usuário, implementado em novembro. 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 Renova.

O 0800 é o ponto de contato mais procurado pela sociedade. Mais de 100 pessoas trabalham nessa central de atendimento dedicado e recebem, 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.

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 tem uma equipe de 100 profissionais que trabalham diretamente no atendimento do 0800 e outras 6 pessoas entre supervisores e coordenadores.

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

Recebe, registra e trata manifestações de todos os assuntos enviados pelo site da Fundação Renova. Disponível 24h por dia, está em funcionamento desde o segundo semestre de 2016. Para este canal, há o apoio de 20 profissionais e dois supervisores.

### **Portal do Usuário**

Um Portal na internet de forma a atender a Deliberação 105 do CIF, o qual apresenta parâmetros e recomendações para aprimorar e expandir os canais de comunicação disponibilizados pela Fundação Renova, visando o acesso a informação enquanto direito fundamental.

Ao acessar o portal, o usuário pode visualizar suas manifestações registradas, enviar nova manifestação e visualizar dados relativos ao seu atendimento/participação nos programas da Fundação Renova, por meio de uma interface web, específica e integrada ao site da Fundação Renova. O manifestante poderá solicitar seu acesso ao Portal escolhendo uma das três formas abaixo:

| <b>ACESSO</b>  | <b>QUANDO PODERÁ SER UTILIZADO</b>  |
|--|---|
| 1. Diretamente na página do portal no site da Fundação | Se a pessoa atendida estiver com os dados de CPF, data de nascimento, endereço de residência, |

|   |  |
|---|--|
|   | telefone e/ou e-mail atualizados na base de dados.   |
| 2. Por meio do atendimento telefônico (Central 0800). | Caso seja necessário atualizar/completar os dados cadastrais e de contato da pessoa atendida ou se ela preferir essa forma de atendimento. |
| 3. Por meio de atendimento presencial (CIAs)          |  |

Para acessar o portal, o usuário deverá estar com seu cadastro básico preenchido – CPF, nome, endereço, etc. - e indicar pelo menos um e-mail ou telefone celular válidos para recebimento do código de acesso.

### **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. Trabalham nestes centros uma equipe de 27 atendentes, além de três analistas que acompanham diretamente o trabalho desenvolvido.

| <b>LOCALIDADE DO CENTROS DE INFORMAÇÕES E ATENDIMENTO</b> | <b>ENDEREÇO</b>   | <b>EM FUNCIONAMENTO DESDE</b> |
|---|---|-------------------------------|
| Mariana   | Av. Bom Jesus, 195, Centro - Mariana/MG   | Dezembro de 2015              |
| Barra Longa   | Rua Matias Barbosa, 14, Centro - Barra Longa/MG   | Fevereiro de 2016             |
| Novo Soberbo (Santa Cruz do Escalvado)                    | Rua Maranhão, 06, distrito de Santa Cruz do Escalvado/MG  | Fevereiro de 2016             |
| Aimorés   | Av. Doutor Américo Martins da Costa, 13, Loja 3, Centro - Aimorés/MG                            | Dezembro de 2016              |
| Resplendor  | Rua Morais de Carvalho, 831, Sala 4, Centro - Resplendor/MG                                     | Dezembro de 2016              |
| Governador Valadares                                      | Rua Barão do Rio Branco, 480, Sala 601 - Edifício Work Center, Centro - Governador Valadares/MG | Janeiro de 2017               |
| Pedra Corrida (Periquito)                                 | Av. Francisco Silveira Filho, 287, Casa A - Distrito de Periquito/MG                            | Fevereiro de 2017             |
| Cachoeira Escura (Belo Oriente)                           | Rua Monteiro Lobato, 557, Alex Muller - Distrito de Belo Oriente /MG                            | Janeiro de 2017               |
| Baixo Guandu  | Rua Madame Albertina Holz, 165, Loja 4, Comercial Teles - Baixo Guandu/ES                       | Dezembro de 2016              |
| Tumiritinga   | Avenida Amazonas, 980 - Tumiritinga/MG  | Junho/2017                    |
| Colatina  | Avenida Getúlio Vargas, 500, Colatina Shopping, Sala 812, Centro - Colatina/ES                  | Fevereiro de 2017             |

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

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

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)

Todas as manifestações, independentemente 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 2 – 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.

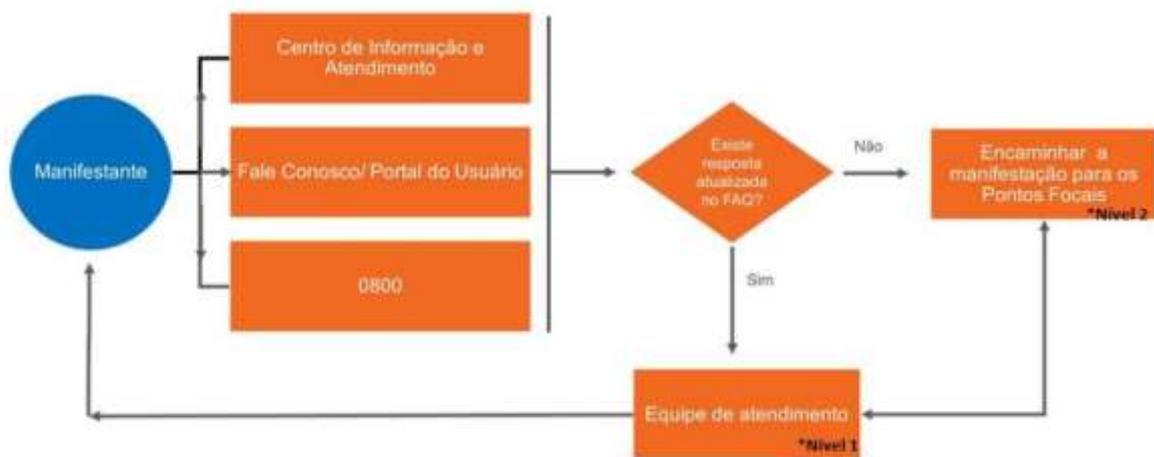


Figura 3: Fluxograma de Tratativa de Manifestações. Fonte: Fundação Renova (2017)

Observação: Os Pontos Focais atuam em ambos os níveis. O contato com o manifestante para levantamento de informações, retornos de manifestações e

finalização dos registros no sistema, após retorno dado ao manifestante, fica sob responsabilidade dos Canais de Relacionamento.

Ainda em continuidade à 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 outubro a dezembro, 78.063 manifestações foram registradas nos canais de relacionamento da Fundação Renova. Dessas, 87% foram finalizadas e respondidas aos solicitantes.

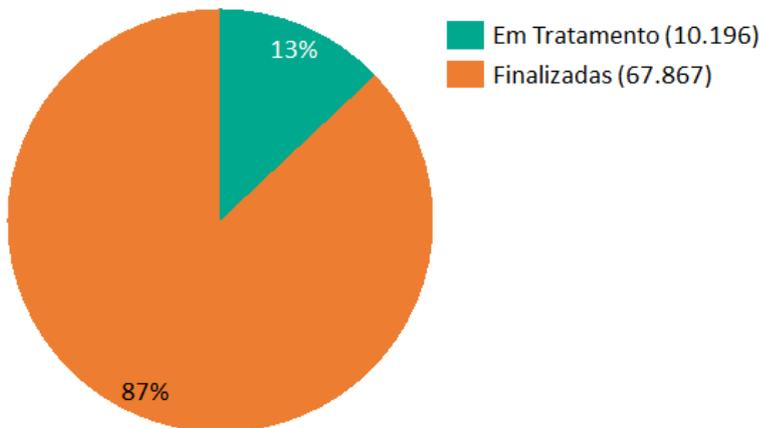


Gráfico 6: Status geral das manifestações registradas no SGS. Fonte: Fundação Renova (2017)

No gráfico a seguir mostrar a divisão de manifestações por mês. Outubro registrou o maior número de manifestações. Foram mais de 30 mil registros.

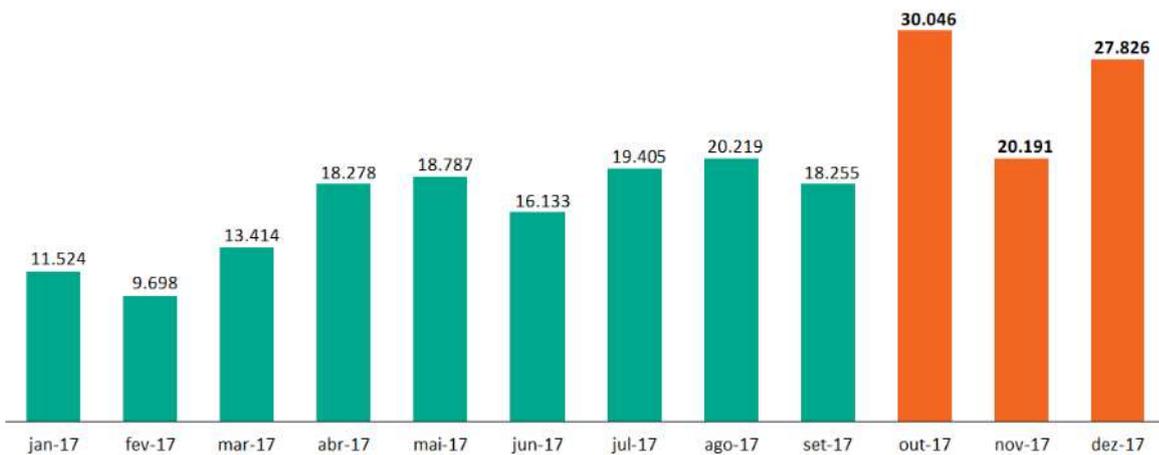


Gráfico 7: Número de manifestações registradas por mês, desde janeiro/2017, com destaque para os meses de outubro/novembro/dezembro – período pertinente a este 3º Trimestral.

Fonte: Fundação Renova (2017)

Assim como no período anterior, o 0800 lidera os canais com manifestações registradas via SGS. Os Centros de Informações e Atendimentos (Cias) é o segundo canal mais procurado pela comunidade nos territórios.

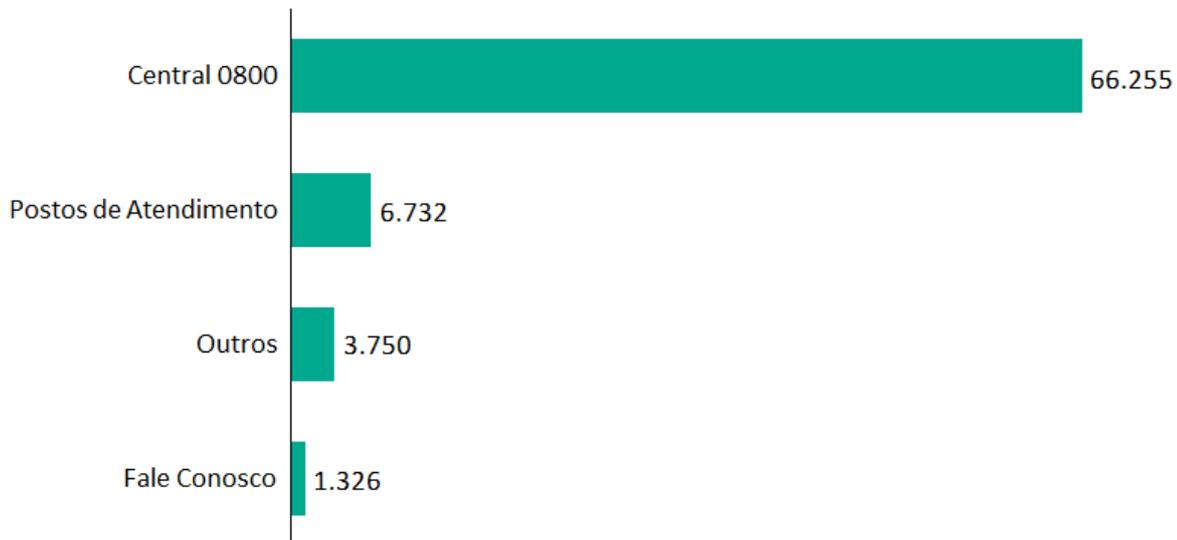


Gráfico 8: Total de manifestações acumuladas por canal de atendimento. Fonte: Fundação Renova (2017)

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



Gráfico 9: Total de manifestações em tratamento e finalizadas por canal de atendimento. Fonte: Fundação Renova (2017)

No quarto trimestre, os programas relacionados a Cadastro e Indenização lideram a lista de assuntos mais abordados no Canais de Relacionamento da Fundação Renova.



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

O tempo médio de resposta ao manifestante para o período que compreende este 4º trimestre foi significativamente melhor, diferentemente do relatório anterior em que o tempo médio era de quatro dias. Assim, considerando o período de outubro a dezembro/17, obtivemos uma média de 0 dias para resposta ao manifestante, considerando as manifestações finalizadas.

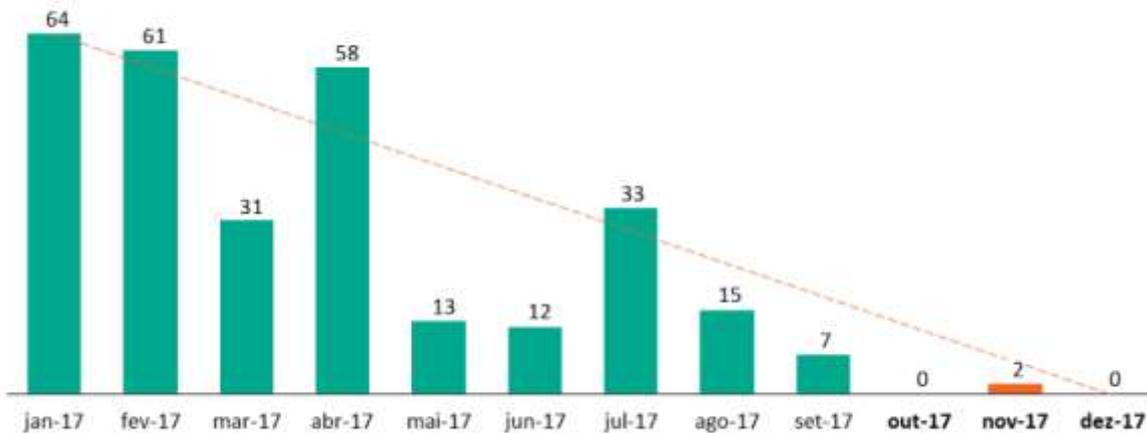


Gráfico 11: Tempo médio de resposta de manifestações finalizadas, com destaque para os meses de outubro/novembro/dezembro. Fonte: Fundação Renova (2017)

OBS: O tempo médio de resposta ao manifestante é gerado a partir da data de registro da manifestação, ou seja, sofrem alterações à medida que as manifestações vão sendo finalizadas no SGS.

## Portal do Usuário

Implementado em novembro de 2017, permite ao usuário consultar informações de atendimentos e participação nos programas da Fundação Renova, bem como interagir por meio da abertura de novas manifestações.

Nos meses de novembro e dezembro de 2017, foram registradas 580 solicitações de acessos ao Portal do Usuário. Dessas, 77% foram solicitadas diretamente via Portal.

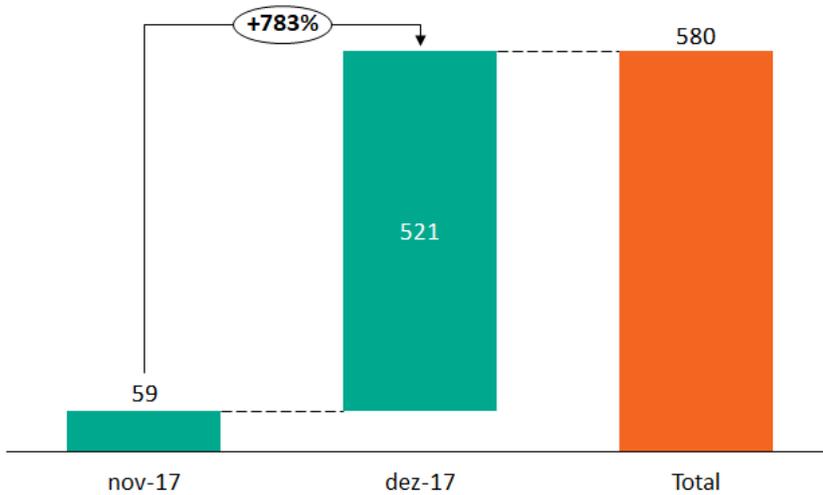


Gráfico 12: Número de solicitações de acessos ao Portal do Usuário nos meses de novembro e dezembro. Fonte: Fundação Renova (2017)

A maior parte das solicitações de acesso foi registrada diretamente do Portal do Usuário, no site da Fundação Renova, mas também há registros de acessos solicitados à Central 0800 e aos Centros de Informação e Atendimento (Cias).

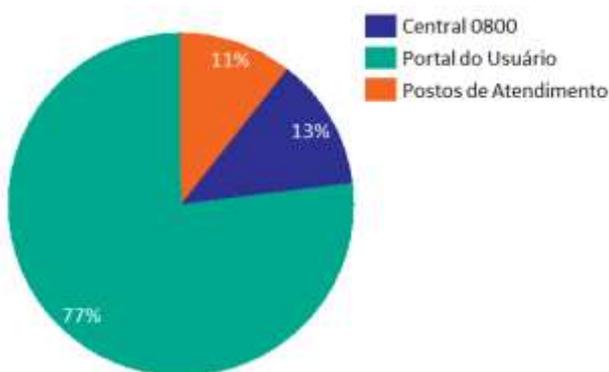


Gráfico 13: Canais de solicitações de acessos ao Portal do Usuário nos meses de novembro e dezembro. Fonte: Fundação Renova (2017)

## Capacitações/Treinamentos

Considerando a constante melhoria na humanização dos atendimentos e a evolução na definição de respostas efetivas para os questionamentos apresentados pela comunidade, entre outubro a dezembro de 2017 foram realizadas 58 capacitações, com as equipes dos Centros de Informação e Atendimento; 0800 e Fale Conosco.

Estas capacitações estão divididas em três eixos, a saber:

Conhecimentos Técnicos (programas da Fundação Renova);

Organização e Método (ferramentas de gestão) e

Competências e Habilidades (Programa de Desenvolvimento – módulo integração), conforme demonstrado a seguir.

| Eixo                       | Número de Capacitações |
|----------------------------|------------------------|
| Conhecimentos Técnicos     | 41                     |
| Organização de Método      | 01                     |
| Competências e Habilidades | 16                     |

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 58 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.

Há que se considerar que este novo canal de relacionamento com a comunidade – Portal do Usuário – disponibilizado em novembro, contribuirá para que as pessoas tenham maior acesso as informações pertinentes aos seus processos e ações dentro da Fundação Renova.

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

## Anexos

### Fotos



Treinamento para equipes 0800 e Fale Conosco.

Capacitação tema: Água - outubro/2017 -  
Crédito: Divulgação Fundação Renova



Treinamento para equipes 0800 e Fale Conosco

Tema: Auxílio Emergencial -  
novembro/2017. Crédito: Fundação Renova



Treinamento para equipe 0800 e Fale Conosco

Tema: Estímulo à Inovação;  
Desenvolvimento e Diversificação  
Econômica- novembro/2017. Crédito:  
Fundação Renova



Treinamento para equipe dos Cias  
Tema Campanha Final - dezembro/2017  
Crédito: Fundação Renova

## 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 dezembro 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.
- Rádio Renova com programa de 8 e 5 minutos alternados semanalmente, com produção de pautas locais circulando em 25 rádios de Mariana à foz do rio Doce. As rádios alcançam 274 municípios.
- Diversos eventos foram realizados para dar suporte aos programas e materiais desenvolvidos para compartilhar informações com públicos específicos.

## Resultados

Série especial de vídeos com parceiros e fornecedores da Fundação Renova, denominado **“O que nos Move?”** e veiculado no site, nas redes sociais e Whatsapp. Participaram dos vídeos: Evaldo Vilela (Presidente da Fapemig); Andreia Aparecida (membro do Conselho Consultivo da Renova); Cláudio Boechat (Conselho Consultivo); Eduardo Figueiredo (diretor-presidente do Instituto BioAtlântica - IBIO); Senisi Rocha (presidente do Comitê da Bacia Hidrográfica Águas do Rio Manhuaçu); Suely Araujo (Ibama/CIF), Luis Carlos Vieira (Findes) e Ricardo Julião (arquiteto projeto de Reassentamento).

**Jornal da Comunidade:** oficina de Comunicação e conclusão da Edição 1 do Jornal da Foz do Rio Doce.

**Rádio Renova** divulgou pautas especiais em outubro, gravadas com especialistas, em função dos dois anos do rompimento da barragem de Fundão: Reassentamento (Mariana e região); PIM (GV e ES); Contratação Local (Mariana e região); Água (GV e ES); Uso do Solo (Mariana e região) e APPs e Nascentes (GV e ES).

A programação semanal em novembro seguiu com as pautas: Oficinas de Proteção Social; reinauguração da Escola Municipal José de Vasconcelos Lanna em Barra Longa; Café na Varanda em Gesteira; 12ª edição da Feira Multissetorial de Mariana; entrevista com o presidente da Fundação Renova, Roberto Waack; projeto de recuperação de nascentes; Projeto Rede Solidária Natureza Viva; pagamento de indenização para os pescadores; linha de crédito especial para Micro e Pequenos Empreendedores dos municípios atingidos pelo rompimento da barragem de Fundão; Escola de Povoação transforma geladeira em biblioteca;

Estudante de Linhares, Lydia Tonani, segue ganhando prêmios com projeto científico de limpeza do Rio Doce; Portal do Usuário no site da Renova.

E em dezembro as pautas de destaque foram: Feira Multissetorial em Mariana; novo Portal do Usuário no site da Fundação Renova; Plano de ação para o período chuvoso; Oficinas de Proteção Social; término do prazo para solicitação do Cadastro Integrado; Projeto Cozinha Brasil; Balanço do Programa de Indenização Mediada; Programa de Proteção de Nascentes; artesãos de Regência e Povoação participam da Feira nacional de artesanato em Belo Horizonte.

Em outubro, o **Programa de Visitas VimVer** recebeu Relictos, Instituto Terra, AMDA, FBDS, UFMG, ISS, Solidaridad Network, WWF, AMANA, WRI, TNC e Observatório Florestal e UFV, totalizando 28 participantes. Já em novembro, o programa levou 153 pessoas aos territórios impactados pelo rompimento da barragem de Fundão: alunos de engenharia de produção da UFMG, UFES – Mestrado, alunos das disciplinas de Recuperação de Áreas Degradadas e Avaliação de Impacto Ambiental da Uni-BH, equipe do projeto Plantando pelo Planeta, alunos do curso de engenharia civil e ambiental – Izabela Hendrix e formadores de opinião da sociedade civil. Em dezembro foi a vez de receber os colaboradores da Fundação Renova (38 participantes). No 4º trimestre, o VimVer recebeu 219 pessoas.

### **Suporte a Eventos:**

Comunidades: Encontro do grupo de jovens João Artêmio de Bento Rodrigues, na Casa dos Saberes, em Mariana; confraternização dos idosos de Bento Rodrigues e Paracatu no RecriaVida, em parceria com a Secretaria de

Desenvolvimento Social de Mariana; reinauguração da Escola Municipal José de Vasconcelos Lanna, em Barra Longa; formatura de alunos da Escola Municipal de Paracatu de Baixo.

Manifestações culturais locais: Dia de Nossa Senhora Aparecida e das Crianças, nas comunidades de Bento Rodrigues, Paracatu e Ponte do Gama; missa em Gesteira.

Ações de educação no Trânsito, realizado pela Guarda Municipal de Mariana, com participação da equipe de Saúde e Segurança da Renova. Escolas municipais participantes: Paracatu de Baixo, Morro Santana e de Bento Rodrigues.

Visita de imprensa em Barra Longa.

Plantando pelo Planeta, realizado em Mariana, com a participação do fundador da Plant For de Planet, Felix Finkbeiner.

Oficina do Programa de Educação para Revitalização da Bacia do Rio Doce, em Governador Valadares, que reuniu cerca de 60 colaboradores. Segunda etapa das ações de construção coletiva do Programa de Educação Ambiental.

Encontro de Fornecedores, na sede da Findes em Vitória/ES: palestra para fornecedores com interesse em prestar serviços para a Renova. Ação integra o Programa de Estímulo à Contratação Local.

Formatura alunos Senai em Mariana/MG: 27 formandos do curso gratuito de qualificação oferecido pela Fundação Renova, em parceria com o Sistema Fiemg, aos trabalhadores da construção civil, sendo certificados 11 pedreiros de alvenaria e 16 pedreiros de infraestrutura.

Oficinas de Proteção Social.

Feira Multissetorial de Mariana (MultiSet).

Projeto Douradinho: o autor do livro "Amiga Lata, Amigo Rio" inicia nova etapa do projeto. Ações de suporte logístico, visitas às escolas e apresentações teatrais em algumas das cidades impactadas pelo rompimento da barragem. Apresentações teatrais em espaços públicos.

### **Materiais gráficos e produtos de apoio ao processo de comunicação com comunidades:**

**Informativos:** andamento do reassentamentos de Bento Rodrigues, Paracatu e Gesteira; indenização e cartão auxílio financeiro emergencial e lançamento do Portal de Atendimento ao Atingido.

**Cartilhas:** Reassentamento; Orientações sobre o período chuvoso; Programa de Indenização Mediada- Pesca de Subsistência, Programa de Recuperação de Nascentes; Educação no Trânsito.

**Folders:** Reforma do Estádio de Colatina; Auxílio Financeiro Emergencial e Processos Indenizatórios; cuidados com alimentação animal e botulismo.

**Banner:** Programa de Recuperação de Nascentes.

Q&A: Água; Rejeitos; Auxílio Financeiro; Pesca de Subsistência e Deliberação 119; encerramento do período de inscrição para Cadastro nos territórios (exceto região de Mariana).

**Narrativas:** Água; Rejeitos.

**Flyer:** PIM Pesca.

**Infográficos:** Rejeitos.

**Projeto Bento Presente, Passado e Futuro com a produção gráfica, diagramação e impressão:** (1) dos livros dos alunos do 4º ano da Escola Municipal Bento Rodrigues que abordam temáticas do Bento antigo, do rompimento da barragem de Fundão e do novo Bento; (2) jogos da memória e quebra-cabeça dos alunos do ensino infantil sobre as brincadeiras e o meio ambiente no Bento; (3) produção de cenário do espetáculo “Grãozinho de Areia”, para apresentação no evento da escola.

**Gerenciamento de crise:** esclarecimento para a população de Governador Valadares sobre a circulação de mensagens falsas em WhatsApp e redes sociais. Esclarecimentos sobre processos indenizatórios.

**Sobre Reassentamento:** planejamento das ações de comunicação para suporte às oficinas e visitas ao terreno, Lavoura durante a avaliação do projeto urbanístico de Bento Rodrigues.

Gravação de **vídeo** do diretor-presidente da Fundação Renova em locais das cidades e distritos atingidos pelo rompimento da Barragem de Fundão.

**Ações sobre o término de atendimento nos escritórios do PIM em GV - Dano Água:** elaboração de texto, veiculação em carro de som (municípios de GV, Alpercata, Belo Oriente, Periquito, Resplendor, Galileia, Itueta e Tumiritinga).

Participação no planejamento do Plano de Mobilização dos Produtores Rurais para o **Programa de Recuperação de APPs e Nascentes** com o Comitê da Bacia Hidrográfica do Suaçuí, prefeituras de Governador Valadares, Galiléia, Periquito, Comitê da Bacia Hidrográfica do Piranga, prefeitura de Coimbra, Emater, Comitê

da Bacia Hidrográfica do Pontões, prefeituras de Colatina, Pancas e Marilândia e IDAF.

Apoio ao **Simulado de Emergência** realizado pela equipe do PG0034, com a preparação para Emergência Ambiental durante a realização do simulado, em suporte à Defesa Civil; orientações institucionais à equipe da Fundação Renova e de imprensa para atuação ao longo dos territórios onde ocorreu o exercício; apoio na obtenção de dados para avaliação da atividade.

## Anexos

### Fotos



Teatro sobre educação no trânsito



Realização de evento na Lavoura para comunidade de Bento Rodrigues – Outubro/17



Realização de evento na comunidade de Paracatu. Outubro/17



Coletânea de livros do projeto Bento Passado, Presente e Futuro. Novembro/2017



Reinauguração da Escola Municipal José de Vasconcelos Lanna em Barra Longa  
Novembro/2017



Cartilhas de orientações para o período chuvoso. Novembro/17



Depoimento Suely Guimarães, presidente do Ibama e do CIF, veiculado nas redes sociais Renova. Novembro/17



Simulado de Emergência no distrito de Ponte do Gama, em Mariana.  
Novembro/17



Encontro dos jovens embaixadores do Plantando pelo Planeta com o seu fundador, o Félix. Novembro/17



Oficina Programa de Educação para Revitalização da Bacia do Rio Doce – Governador Valadares/MG



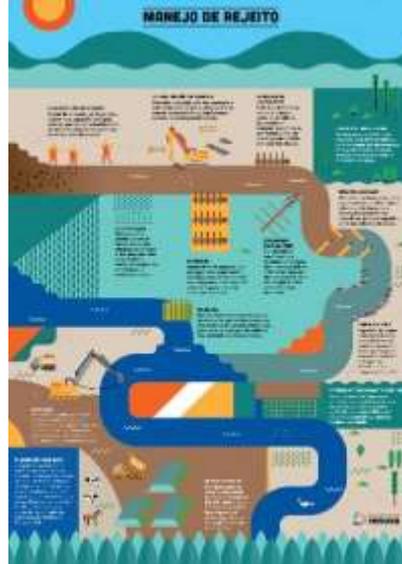
Formatura dos alunos dos cursos de qualificação em pedreiro de alvenaria e produção de tijolos estruturais



Multisetorial em Mariana/MG



PIM - Pesca



Manejo de Rejeitos



Cartilha VimVer



Cartilha Danos Gerais

## **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

|                                   | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL |
|-----------------------------------|---------|----------|----------|-------|
| <b>Atendimentos à imprensa</b>    | 189     | 147      | 61       | 397   |
| <b>Releases produzidos</b>        | 11      | 6        | 14       | 31    |
| <b>Entrevistas realizadas</b>     | 110     | 42       | 18       | 170   |
| <b>Posicionamentos produzidos</b> | 23      | 22       | 18       | 63    |

## Destaques

Em **outubro**, iniciou-se a cobertura mais expressiva sobre os dois anos do rompimento da barragem de Fundão. Para possibilitar que as mensagens-chave da Fundação Renova tivessem espaço, foram realizadas *press trips* com jornalistas de veículos internacionais, nacionais e regionais ao longo da bacia do Rio Doce, para apresentação das ações de reparação e compensação em andamento.

Também houve a divulgação de pautas positivas, fora do marco dos dois anos, como o lançamento do Fundo Desenvolve Rio Doce, a inauguração da escola de Barra Longa (MG), as obras na adutora de Governador Valadares (MG), e ações do Projeto Douradinho, em Barra Longa.

Em **novembro**, a cobertura sobre os dois anos do rompimento atingiu o ápice na primeira semana, com repercussão ao longo da primeira quinzena. O mês foi marcado pelo encerramento das *press trips*; pela força-tarefa para atendimento

à imprensa, agendamento e acompanhamento de entrevistas, envio de posicionamentos e notas de esclarecimento/correção de informações na semana do marco dos dois anos e nos dias subsequentes; e pela realização de *media training* com terceiro grupo de líderes e técnicos da Renova.

Além dessa cobertura, os temas de maior destaque na imprensa foram o plantio de mudas e a visita do criador do projeto *Plant for the Planet*/Plantando pelo Planeta, Felix Finkbeiner; a Feira Multissetorial de Mariana (MG); o projeto Cozinha Brasil em Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado (MG); o acordo com a Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental de Minas Gerais (Abes-MG); e o balanço dos pagamentos do PIM Água e o impacto na economia local.

Em **dezembro**, os principais assuntos abordados foram o encerramento das solicitações para inclusão no Cadastro Integrado; a parceria firmada com a Universidade Federal de Viçosa (UFV); a aprovação do projeto de lei que permite urbanização do terreno para reassentamento de Bento Rodrigues; a formatura de alunos na área de construção civil em Mariana (MG), por meio de uma parceria entre o Sistema Fiemg e a Fundação Renova; a formação de técnicos em restauração florestal em um curso realizado pelo Instituto Terra, com apoio da Renova; a entrega do projeto executivo para construção de adutora em Governador Valadares e a parceria entre a fundação e a IUCN no Painel do Rio Doce.

## **Considerações Finais**

As estratégias do quarto trimestre do ano foram importantes para a exposição da Fundação Renova na mídia. Nos próximos meses, haverá manutenção da estratégia de proposição de pautas positivas para a imprensa, que repercutam

no fortalecimento da imagem e reputação da Renova e que prestem contas sobre as ações de reparação e compensação;

Além disso, a área de Relacionamento com a Imprensa dará andamento ao processo de concorrência para contratação de nova agência de assessoria de imprensa.

## **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 têm 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.

## Resultados

De outubro a dezembro, o site somou 145.809 acessos.

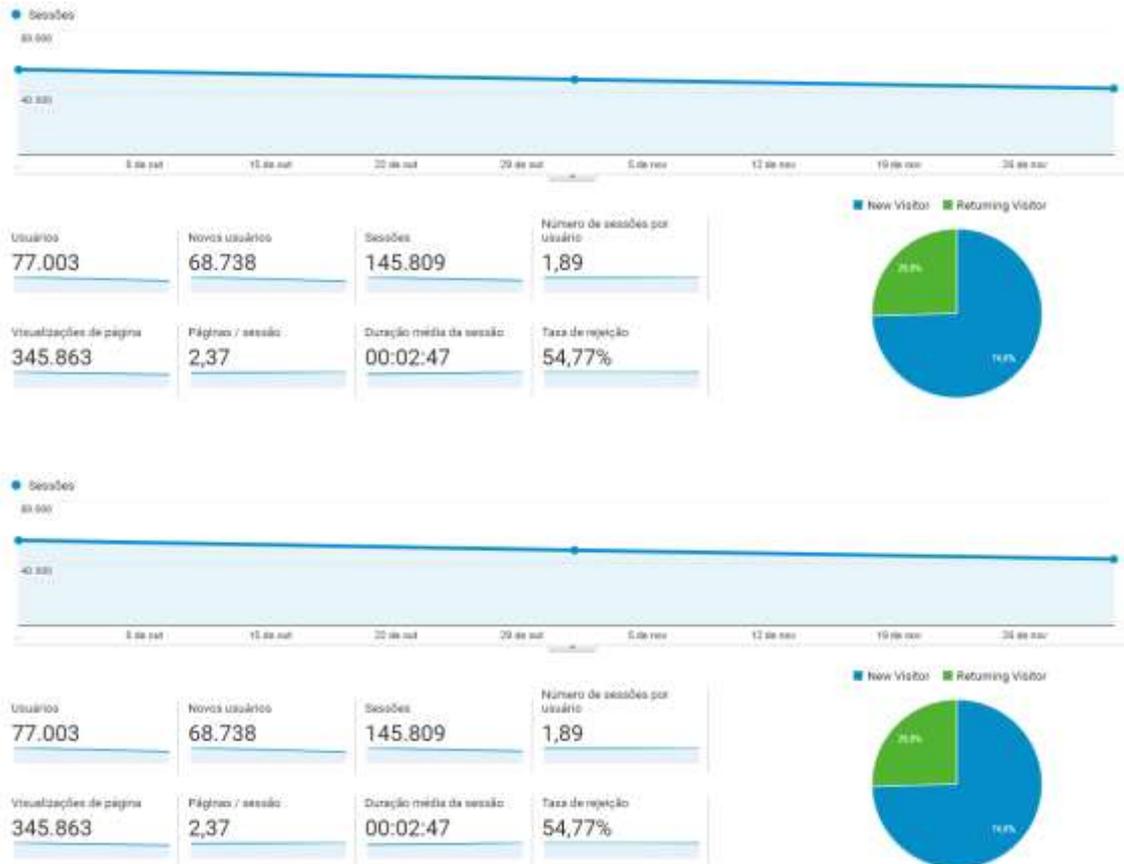


Gráfico 14: Números de acesso ao site. Fonte: Fundação Renova (2017)

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

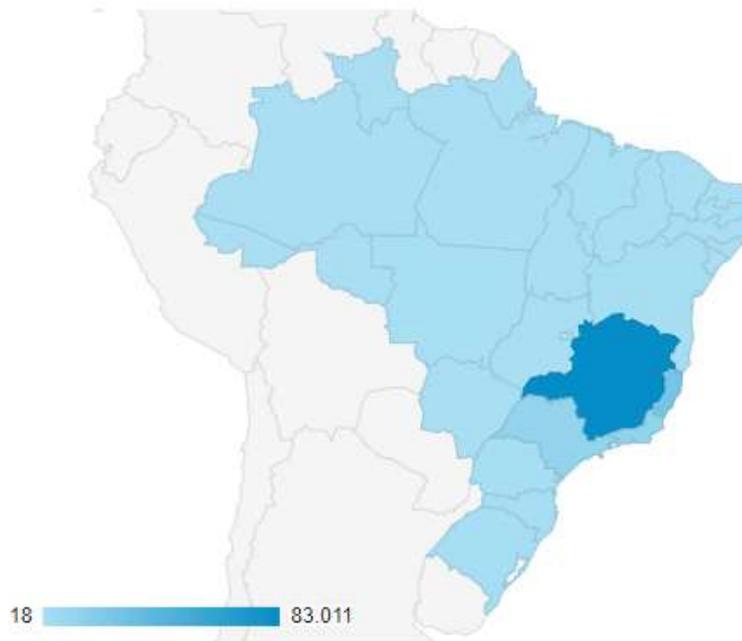


Figura 4: Volume de acesso por região. Fonte: Fundação Renova (2017)

| Região ?                      | Aquisição   |   |   | Comportamento   |   |  |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|--|
|                               | Usuários ? ↓  | Novos usuários ?  | Sessões ?   | Taxa de rejeição ?  | Páginas / sessão ?                                  | Duração média da sessão ?                                      |
|                               | <b>74.645</b><br>Porcentagem do total: 96,94%<br>(77.003) | <b>66.460</b><br>Porcentagem do total: 96,69%<br>(68.738) | <b>142.203</b><br>Porcentagem do total: 97,53%<br>(145.809) | <b>54,65%</b><br>Média de visualizações: 54,77%<br>(-0,21%) | <b>2,38</b><br>Média de visualizações: 2,37 (0,16%) | <b>00:02:47</b><br>Média de visualizações: 00:02:47<br>(0,46%) |
| 1. State of Minas Gerais      | <b>41.243</b> (53,19%)                                    | <b>34.842</b> (52,43%)                                    | <b>83.011</b> (58,37%)                                      | 53,91%  | 2,37  | 00:02:48   |
| 2. State of Espírito Santo    | <b>13.393</b> (17,27%)                                    | <b>11.347</b> (17,07%)                                    | <b>26.152</b> (18,39%)                                      | 51,17%  | 2,59  | 00:02:55   |
| 3. State of Rio de Janeiro    | <b>7.516</b> (9,69%)                                      | <b>6.228</b> (9,37%)                                      | <b>11.483</b> (8,08%)                                       | 59,44%  | 2,21  | 00:02:34   |
| 4. State of Sao Paulo         | <b>7.500</b> (9,67%)                                      | <b>6.952</b> (10,46%)                                     | <b>10.893</b> (7,66%)                                       | 57,77%  | 2,24  | 00:02:42   |
| 5. Federal District           | <b>1.054</b> (1,36%)                                      | <b>946</b> (1,42%)  | <b>1.503</b> (1,06%)  | 50,03%  | 2,92  | 00:03:43   |
| 6. State of Bahia             | <b>1.007</b> (1,30%)                                      | <b>888</b> (1,34%)  | <b>1.294</b> (0,91%)  | 65,07%  | 2,09  | 00:02:19   |
| 7. State of Parana            | <b>842</b> (1,09%)  | <b>785</b> (1,18%)  | <b>1.139</b> (0,80%)  | 59,70%  | 2,13  | 00:02:40   |
| 8. State of Rio Grande do Sul | <b>739</b> (0,95%)  | <b>710</b> (1,07%)  | <b>930</b> (0,65%)  | 62,15%  | 1,88  | 00:02:01   |
| 9. State of Pernambuco        | <b>622</b> (0,80%)  | <b>503</b> (0,76%)  | <b>772</b> (0,54%)  | 63,86%  | 1,87  | 00:02:04   |
| 10. State of Santa Catarina   | <b>559</b> (0,72%)  | <b>514</b> (0,77%)  | <b>964</b> (0,68%)  | 54,15%  | 3,39  | 00:05:37   |

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  |  |   |
|-------------------------|---|---|---|--|--|---|
|                         | Usuários ? ↓  | Novos usuários ?  | Sessões ?   | Taxa de rejeição ?   | Páginas / sessão ?                                   | Duração média da sessão ?                                       |
|                         | <b>71.516</b><br>Porcentagem do total: 92,87%<br>(77.003) | <b>63.428</b><br>Porcentagem do total: 92,28%<br>(68.738) | <b>135.409</b><br>Porcentagem do total: 92,87%<br>(145.809) | <b>54,80%</b><br>Média de visualizações: 54,77%<br>(0,05%) | <b>2,36</b><br>Média de visualizações: 2,37 (-0,49%) | <b>00:02:46</b><br>Média de visualizações: 00:02:47<br>(-0,32%) |
| 1. Belo Horizonte       | <b>19.960</b> (26,00%)                                    | <b>16.291</b> (25,68%)                                    | <b>38.742</b> (28,61%)                                      | 52,02%   | 2,47   | 00:03:09  |
| 2. Governador Valadares | <b>9.098</b> (11,85%)                                     | <b>7.351</b> (11,59%)                                     | <b>18.228</b> (13,46%)                                      | 59,56%   | 2,06   | 00:02:05  |
| 3. Rio de Janeiro       | <b>6.617</b> (8,62%)                                      | <b>5.339</b> (8,42%)                                      | <b>10.059</b> (7,43%)                                       | 59,05%   | 2,22   | 00:02:36  |
| 4. Sao Paulo            | <b>4.892</b> (6,37%)                                      | <b>4.464</b> (7,04%)                                      | <b>7.099</b> (5,24%)  | 57,18%   | 2,28   | 00:02:44  |
| 5. Vila Velha           | <b>3.863</b> (5,03%)                                      | <b>3.077</b> (4,85%)                                      | <b>7.136</b> (5,27%)  | 52,58%   | 2,42   | 00:02:40  |
| 6. Mariana              | <b>2.382</b> (3,10%)                                      | <b>1.775</b> (2,80%)                                      | <b>5.249</b> (3,88%)  | 51,19%   | 2,32   | 00:02:44  |
| 7. Colatina             | <b>1.941</b> (2,53%)                                      | <b>1.549</b> (2,44%)                                      | <b>3.559</b> (2,63%)  | 56,00%   | 2,17   | 00:02:06  |
| 8. Baixo Guandu         | <b>1.938</b> (2,52%)                                      | <b>1.654</b> (2,61%)                                      | <b>4.204</b> (3,10%)  | 42,10%   | 3,34   | 00:03:59  |
| 9. Serra                | <b>1.398</b> (1,82%)                                      | <b>1.057</b> (1,67%)                                      | <b>2.179</b> (1,61%)  | 56,68%   | 2,23   | 00:02:25  |
| 10. Vitória             | <b>1.292</b> (1,68%)                                      | <b>1.044</b> (1,65%)                                      | <b>1.997</b> (1,47%)  | 47,42%   | 2,99   | 00:03:32  |

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

## **Comunicação Institucional e Interna**

O quarto trimestre foi marcado pela continuidade aos projetos estruturantes da área de Comunicação Interna e Institucional capazes de transmitir, de forma transparente, as ações de reparação a diferentes públicos de interesse. Os três últimos meses do ano deram ênfase à execução das ações de maior relevância do planejamento relacionado aos dois anos do rompimento da barragem de Fundão. As iniciativas tiveram um tom de prestação de contas, em diversas frentes e para diversos públicos de relacionamento da Fundação Renova.

Para o público interno, um dos meios utilizados para transmitir as mensagens-chave foi o Conecta, informativo eletrônico semanal voltado para os colaboradores. Nos meses de outubro e novembro, o veículo de comunicação teve caráter especial. No dia 5 de novembro, uma edição extra foi enviada aos colaboradores, com uma carta da diretoria da Renova, reafirmando o compromisso com a reparação integral dos danos e com a construção de um novo futuro para Mariana e toda a região da bacia do Rio Doce.

Nas semanas que antecederam o dia 5 de novembro, foram produzidas e compartilhadas pílulas de WhatsApp com os principais resultados da Fundação Renova ao longo de um ano de atuação. Diariamente, foi enviada uma pílula por tema ao grupo de líderes da Renova. A partir de 16 de outubro, o conteúdo também passou a ser compartilhado no grupo de WhatsApp de colaboradores, criado para divulgar as principais realizações no processo de reparação e garantir o alinhamento do público interno.

Como reforço de todo esse contexto, em outubro foi realizada a Roda de Conversa Especial, momento informal realizado, pela área de RH, em todos os escritórios da Renova, para troca de ideias sobre temas importantes que reforçam nossos

valores. A edição teve como objetivo fazer um alinhamento sobre o marco de dois anos de rompimento da barragem.

Já para o público externo, uma das frentes de trabalho foi a primeira ação com mídia paga da Fundação Renova, no intuito de compartilhar os principais resultados alcançados na reparação e compensação dos impactos causados pelo rompimento da barragem de Fundão. O plano de mídia contemplou jornais impressos dos municípios impactados em Minas Gerais e no Espírito Santo, com veiculação no período de 16 a 25 de outubro.

Nesse contexto, também foi produzido o book “Ações de Reparação”, material impresso de caráter institucional, que apresenta os resultados e os números atualizados da Fundação Renova. O Informativo Institucional, enviado para cerca de quatro mil contatos de relacionamento externo da Renova, também teve edição especial dos dois anos do rompimento da barragem de Fundão, com ênfase nas principais ações de reparação.

Dentro do planejamento anual da área de Comunicação Interna e Institucional, o último trimestre do ano também foi marcado por entregas relevantes da Pesquisa de Imagem e Reputação. Realizada entre julho e setembro pelo Reputation Institute, o objetivo foi mapear a percepção de diferentes stakeholders sobre a Fundação Renova e o processo de reparação.

Conhecer como esta percepção se forma nos diferentes grupos é essencial para que a Renova consiga – juntamente com todos estes atores – implementar as ações de curto e longo prazo necessárias para a recuperação da região, uma vez que seus objetivos são inatingíveis sem apoio da população e das autoridades na região, que incluem os representantes populares. Os resultados compilados da pesquisa foram apresentados aos públicos prioritários, entre outubro e dezembro.

As principais conclusões sobre as mais de mil avaliações sobre a reputação da Fundação Renova foram compartilhadas com os colaboradores nas Caravanas Renova, realizadas em dezembro. Iniciativa do programa Valores, Cultura e Identidade, as quatro edições realizadas tiveram suporte da Comunicação no planejamento e realização dos eventos, criação das peças e demais ações para mobilização.

Ainda no âmbito da Comunicação Interna, a campanha de segurança no trânsito "Pare, pense e mude sua atitude no trânsito", iniciada em setembro, teve continuidade em outubro. Colaboradores, estudantes e comunidades participaram das ações ao longo do mês.

Além das iniciativas descritas, a área de Comunicação Interna e Institucional deu continuidade às atividades de rotina de seu escopo de trabalho. A equipe é responsável pela gestão e produção dos veículos interno e externo. Exerce, também, papel fundamental no fortalecimento da imagem e reputação da Fundação Renova – comunicando suas ações com transparência, de forma participativa e plural – e se estabelecendo como catalizadora das iniciativas de todas as frentes de trabalho. Nesse sentido, uma das entregas de destaque do quarto trimestre foi a condução do lançamento do Fundo Desenvolve Rio Doce, em Minas Gerais e Espírito Santo. A iniciativa é uma das frentes mais relevantes do programa de fomento à economia local, uma das prioridades da Renova.

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



Envio de carta especial para diversos públicos - 5 de novembro/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

Comunicados Fundação Renova (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Pílula de WhatsApp temática; principais resultados - outubro/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

Anúncio veiculado nos jornais dos municípios impactados: principais resultados - outubro/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Fundação Renova atua em Belo Horizonte de forma estratégica - busca sempre alinhar seu perfil de atuação às demandas da população impactada pelo rompimento da Barragem de Fundão, promovendo o desenvolvimento econômico e social das comunidades afetadas. O objetivo é garantir a qualidade de vida e a sustentabilidade das ações em longo prazo, visando a recuperação ambiental e a melhoria da qualidade de vida da população afetada.

Roda de Conversa Especial realizada em Belo Horizonte - outubro/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

Informativo Especial com conteúdo temático sobre os 2 anos de rompimento - outubro/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Edição do Book "Ações de Reparação" com entregas e números atualizados da Fundação Renova - outubro/2017 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

Caravana Valores, Cultura e Identidade em Governador Valadares (Crédito: Leonardo Morais)

## **Resultados**

12 edições do Conecta

18 pílulas de WhatsApp

23 comunicados

2 edições da Informativo Institucional

Campanha de Segurança no Trânsito

Roda de Conversa (apoio da Comunicação Interna para criação da identidade, peças de ambientação, ações para mobilização);

Caravanas 4 (suporte no planejamento e realização dos eventos, criação das peças e demais ações para mobilização)

Book "Ações de Reparação"

Plano de mídia – Prestação de Contas

Apresentações Institucionais

## **Considerações Finais**

Nos últimos três meses de 2017 a comunicação da Fundação Renova avançou em estratégias de interface com as comunidades e com os demais públicos de interesse. O olhar cuidadoso para os atingidos e a certeza de ser este o caminho a seguir. A 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 a série especial de vídeos com parceiros e fornecedores da Fundação Renova, denominado “O que nos Move?” e veiculado no site, nas redes sociais e Whatsapp.

A Rádio Renova divulgou pautas especiais, gravadas com especialistas da Fundação, em função dos dois anos do rompimento da barragem de Fundão, explorando os temas: Reassentamento; PIM; Contratação Local; Água; Uso do Solo e APPs e Nascentes.

O Programa de Visitas VimVer recebeu no trimestre, 219 pessoas nos territórios impactados pelo rompimento da barragem de Fundão

A área de imprensa realizou 397 atendimentos a diferentes perfis de veículos e contabilizou 31 releases produzidos. Foram realizadas 170 entrevistas e 63 posicionamentos foram produzidos.

A Comunicação Digital contabilizou 145.809 acessos no site da Fundação Renova.

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 quarto trimestre planejando ações relacionadas ao marco de dois anos do rompimento da barragem com ações específicas de esclarecimento sobre as ações da Fundação Renova.

## 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 sustentância 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 SOCIOECÔNOMICA: 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.