



FUNDAÇÃO  
**renova**

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

1º trimestre 2018

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>SUMÁRIO EXECUTIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL (PG006) .....</b>	<b>8</b>
<b>DIÁLOGO SOCIAL.....</b>	<b>11</b>
INTRODUÇÃO .....	11
METODOLOGIA .....	11
RESULTADOS .....	13
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	27
ANEXOS .....	28
<b>OUVIDORIA .....</b>	<b>32</b>
INTRODUÇÃO .....	32
METODOLOGIA .....	32
RESULTADOS .....	34
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	37
<b>CANAIS DE RELACIONAMENTO .....</b>	<b>38</b>
INTRODUÇÃO .....	38
FLUXOGRAMA .....	42
MANIFESTAÇÕES .....	43
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	46
ANEXOS .....	46
<b>COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>47</b>
INTRODUÇÃO .....	47

METODOLOGIA .....	48
COMUNICAÇÃO COM TERRITÓRIOS .....	48
RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA.....	55
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E INTERNA .....	57
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	61
<b>GLOSSÁRIO.....</b>	<b>63</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 8 deste relatório.

## Sumário Executivo

Essa edição do Relatório Trimestral de Atividades apresentará o andamento e resultados alcançados pelas ações de comunicação, diálogo e engajamento da Fundação Renova no período de janeiro a março de 2018. A Fundação trabalha para garantir acesso à informação, promover um diálogo aberto e constante com seus stakeholders e estimular a participação social e o engajamento das populações atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão.

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

Entre os meses de janeiro a março de 2018, foram realizadas 174 reuniões, com um total de 4.440 participações. Desde o rompimento da barragem, em novembro de 2015, ocorreram 2.231 fóruns de diálogo, que reuniram 62.660 pessoas. Em todos os territórios, seguem em andamento as ações de diálogo coletivo por meio de reuniões, que são promovidas para garantir a transparência dos processos de reparação. Os assuntos mais abordados são Cadastro Integrado, Programa de Indenização e Reconstrução de Vilas.

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 junto à Ouvidoria, até março de 2018, um total de 1.735 manifestações, sendo 1.719 finalizadas e 11 em tratamento, sob apuração da Ouvidoria e/ou área pertinente. No primeiro trimestre de 2018, o canal registrou 227 novas manifestações e finalizou 608 originadas dos mais diversos meses anteriores.

Os canais de relacionamento da Fundação - linha 0800, Fale Conosco (via site) e Centros de Informação e Atendimento e Portal do Usuário - registraram, no

período deste relatório, 78.261 manifestações, das quais 65.595 somente via 0800. Do total, 81% foram finalizadas e respondidas aos solicitantes. Em busca de constante melhoria no atendimento e otimização das respostas aos questionamentos, a área realizou diversas capacitações com as equipes dos canais de relacionamento. As capacitações compreenderam os eixos: Conhecimentos Técnicos, Organização e Método e Competências e Habilidades.

No âmbito da Comunicação, no primeiro trimestre de 2018, foram realizadas uma série de ações coordenadas e integradas para transmitir informações a diferentes públicos. Um dos principais mobilizadores da área no período foi a participação da Fundação Renova no Fórum Mundial da Água (FMA), em março. A equipe realizou uma série de entregas na fase pré-evento, como peças gráficas, apresentações, paper e Q&A para apoio de porta-vozes, além de conteúdos para diversos canais.

Foi mobilizada uma equipe multimídia, que realizou entrevistas com técnicos da Fundação Renova, chefes de Estado, especialistas e representantes da sociedade civil. Durante o Fórum, atuou, também, na estruturação e organização do evento paralelo “Desafios e oportunidades para revitalização da Bacia do Rio Doce”.

A participação no FMA rendeu inserções em veículos impressos, de rádio, TV e online nacionais e regionais, aumentando a visibilidade de suas ações, principalmente na temática de recuperação do Rio Doce, assunto tratado com relevância por diversos veículos de comunicação. A cobertura do FMA teve impacto direto no aumento das visitas do site da Fundação Renova, que alcançou recorde de acessos desde a sua criação (68.2 mil), um volume 60% maior que o mesmo período do ano passado.

Diversas outras iniciativas reforçaram o compromisso da Renova em comunicar, de forma efetiva e transparente, as ações de reparação e compensação. De janeiro a março de 2018, outros temas de maior relevância que fizeram parte das atividades de Comunicação em diversas frentes foram: visita de Erik Solheim, diretor executivo e líder global da ONU Meio Ambiente, à Mariana e Barra Longa; aprovação do projeto urbanístico de Bento Rodrigues pela comunidade; início do

repassa de R\$ 500 milhões aos municípios para projetos de saneamento; participação em iniciativa do Plantando pelo Planeta em Mônaco; ação do Dia do Fornecedor (parte da frente de fomento à economia local); Edital de Inovação para a Indústria; esclarecimentos sobre estudo do Instituto Saúde e Sustentabilidade em Barra Longa; e as ações para conter a cheia da Lagoa Juparanã, em Linhares.

Nesse período, a área de imprensa realizou 135 atendimentos a jornalistas de diferentes perfis de veículos, 57 entrevistas concedidas e 29 posicionamentos construídos. O site contabilizou um total de 174.858 acessos nos três primeiros meses do ano. A Rádio Renova veiculou cerca de 40 programas, reproduzidos por 25 emissoras nos 39 municípios entre Mariana e a foz do rio Doce, alcançando um universo de 274 municípios. Já o Programa de visitas VimVer levou 240 participantes aos territórios impactados pelo rompimento da barragem de Fundão. Com foco no público interno, foram produzidas 12 edições do Conecta, 18 pílulas de WhatsApp e uma série de campanhas dedicadas à informação, engajamento e mobilização dos colaboradores.

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

No Termo de Transação de Ajustamento e Conduta (TTAC), o PG006 está inserido conforme descrito abaixo:

CAPÍTULO SEGUNDO: Programas Socioeconômicos

SEÇÃO I: Organização Social

SUBSEÇÃO I.6: Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social

CLÁUSULA 59: A FUNDAÇÃO deverá assegurar a participação social nos processos de identificação e detalhamento de PROGRAMAS e PROJETOS, incluindo prestação de contas das ações relativas aos PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS.

CLÁUSULA 60: A população impactada e os INDIRETAMENTE IMPACTADOS terão acesso à informação ampla, transparente, completa e pública, em linguagem acessível, adequada e compreensível a todos os interessados, como condição necessária à participação social esclarecida.

CLÁUSULA 61: Fica reconhecida a multiplicidade de formas e procedimentos de divulgação e efetiva participação social, desde audiências públicas até o uso de múltiplas mídias de modo a favorecer uma participação esclarecida.

CLÁUSULA 62: O presente programa deverá promover a participação das pessoas físicas e jurídicas, comunidades e movimentos sociais organizados.

CLÁUSULA 63: Caberá à FUNDAÇÃO a realização de painéis temáticos periódicos, ou mediante demanda específica devidamente justificada, considerando a área



de influência do tema a ser tratado, no curso da execução do respectivo PROGRAMA.

PARÁGRAFO ÚNICO: Além dos painéis temáticos, deverão ser realizados eventos anuais de prestação de contas das ações da FUNDAÇÃO em todas as bases regionais de referência física, com apresentação de relatórios das ações realizadas.

CLÁUSULA 64: Deverão ser criados canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade em espaços fixos ou itinerantes, se necessário, devendo ser previstas as seguintes ações:

- instituição de mesa de diálogo e negociação permanente, no curso deste PROGRAMA;
- construção e manutenção do sítio virtual específico na internet para divulgação das informações relacionadas ao EVENTO;
- criação e manutenção de espaços dialogais com as comunidades, tanto espaços fixos quanto móveis;
- implementação do mecanismo de ouvidorias para monitoramento das ações do plano de reparação, e para recebimento de reclamações e comentários por parte dos IMPACTADOS; e
- central 0800 de atendimento à população.

CLÁUSULA 65: Deverá ser desenvolvida pela FUNDAÇÃO plataforma interativa sobre o EVENTO, suas consequências e medidas implementadas no âmbito dos PROGRAMAS e dos PROJETOS.

PARÁGRAFO ÚNICO: A finalidade da plataforma é assegurar um inventário de dados e informações, bem como preservar as memórias culturais, técnicas e científicas sobre o EVENTO, promovendo o acesso da população às informações.

CLÁUSULA 66: Caberá à FUNDAÇÃO criar uma equipe de comunicação e participação social multidisciplinar, com profissionais e estrutura adequada.

CLÁUSULA 67: Além das medidas acima, as seguintes ações devem ser implementadas:

- criação de um manual de "perguntas e respostas", o qual deverá estar disponível aos líderes comunitários e deverá esclarecer sobre os processos de moradia temporária, auxílio financeiro, indenização e outros;
- divulgação em redes sociais sobre iniciativas da FUNDAÇÃO, esclarecimento de dúvidas e repasse de informações; e
- relacionamento com a imprensa e disponibilização de releases aos veículos de comunicação.

CLÁUSULA 68: Deverá ser criada uma Ouvidoria, com a indicação de um Ouvidor, cujo nome e dados para contato devem ser amplamente divulgados nos canais institucionais.

CLÁUSULA 69: Todos os relatórios de acompanhamento dos PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS devem estar disponíveis para a consulta pública, diretamente na página eletrônica, independentemente de qualquer tipo de cadastramento prévio.

CLÁUSULA 70: Deverão ser garantidos canais de atendimento adequados aos grupos vulneráveis.

CLÁUSULA 71: Os canais de diálogo referidos neste PROGRAMA devem estar em funcionamento em até 90 (noventa) dias da assinatura deste Acordo e deverão funcionar enquanto este Acordo estiver em vigor.

CLÁUSULA 72: O Ouvidor deverá emitir relatórios trimestrais, publicando-os na página eletrônica, com dados estatísticos e com a apresentação do andamento das atividades referidas no presente programa.

## DIÁLOGO SOCIAL

### Introdução

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

### Metodologia

O Diálogo Coletivo representa a base do relacionamento com as comunidades impactadas, promovendo a aproximação entre a entidade e a população por meio de reuniões descentralizadas e participativas. Os fóruns são direcionados a diferentes públicos e possuem distintos objetivos, sendo o espaço por excelência de deliberação e decisão. O Diálogo Individualizado, por sua vez, é uma estratégia de participação e comunicação direta entre as partes, que possibilita escutar e levar informações às pessoas de forma mais próxima. Essa ação objetiva tanto o aprofundamento de questões debatidas nos encontros coletivos, como o atendimento das necessidades de relacionamento dos demais programas da Fundação Renova, permitindo uma atuação mais personalizada e assertiva.

A ampliação e o fortalecimento das estratégias de promoção da participação social nos programas da Fundação Renova têm sido uma das preocupações centrais do Diálogo Social neste trimestre. Nesse contexto, a participação envolve práticas e procedimentos diversos por meio dos quais as partes interessadas têm a oportunidade, reconhecida enquanto direito, de emitir opiniões e contribuir ativamente para a definição, detalhamento e tomada de decisões acerca dos

programas e projetos desenvolvidos pela Fundação Renova, que os afetam ou possam os afetar. Para tanto, as equipes atuam de modo a 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 o envolvimento e a disponibilidade das partes interessadas em todas as etapas, para que possam receber informações e expressarem suas opiniões e demandas. Cabe à equipe de Diálogo o contato direto com as pessoas que vivem na região impactada, praticando a escuta, promovendo a confiança e criando caminhos para que a população possa participar efetivamente desse processo e ter respondidas suas solicitações à entidade.

### **Territórios de atuação**

O Diálogo Social é realizado junto a 42 municípios de Minas Gerais e do Espírito Santo, organizados em 6 territórios. Nos últimos meses, foram intensificadas as ações direcionadas a 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.

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

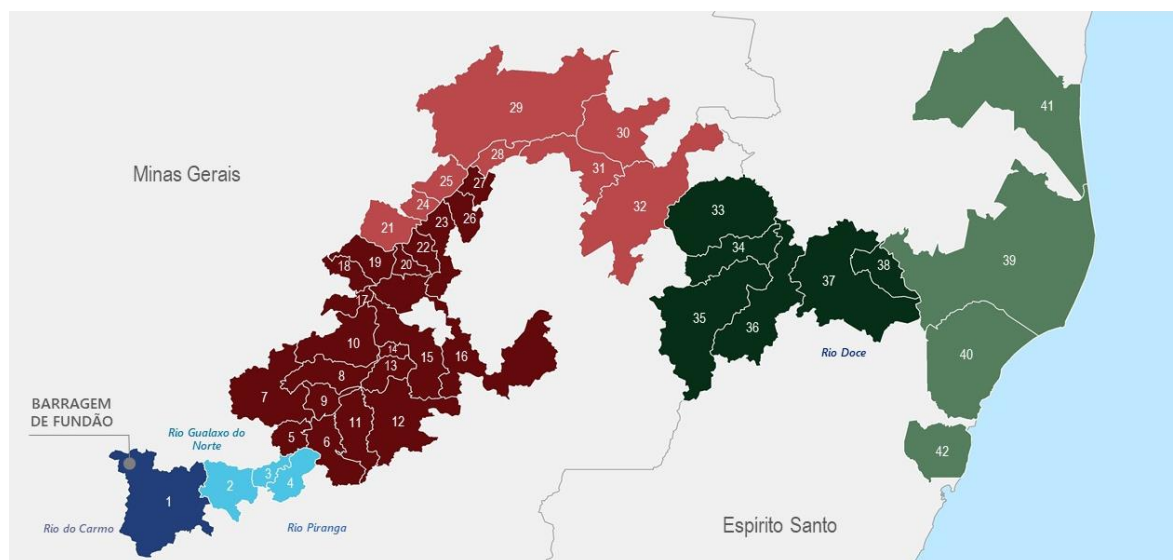


Figura 1 – Território Mariana: 1. Mariana; Território Alto Rio Doce: 2. Barra Longa; 3. Rio Doce; 4. Santa Cruz do Escalvado; Território Calha do Rio Doce: 5. Sem-Peixe; 6. Rio Casca; 7. São Domingos do Prata; 8. Dionísio; 9. São José do Goiabal; 10. Marliéria; 11. São Pedro dos Ferros; 12. Raul Soares; 13. Córrego Novo; 14. Pingo D'Água; 15. Bom Jesus do Galho; 16. Caratinga; 17. Timóteo; 18. Ipatinga; 19. Santana do Paraíso; Território Calha do Rio Doce: 20. Ipaba; 21. Belo Oriente; 22. Bugre; 23. Iapu; 24. Naque; 25. Periquito; 26. Sobralia; 27. Fernandes Tourinho; 28. Alpercata; 29. Governador Valadares; 30. Galileia; 31. Tumiritinga; 32. Conselheiro Pena; Território Baixo Rio Doce: 33. Resplendor; 34. Itueta; 35. Aimorés 36. Baixo Guandu; 37. Colatina; 38. Marilândia; Território Baixo Rio Doce: 39. Linhares; 40. Aracruz, 41 São Mateus; 42. Serra (Crédito: Divulgação Fundação Renova).

## Resultados

Entre os meses de janeiro e março de 2018, foram realizadas 174 reuniões, com um total de 4.440 participações nos seis territórios. A maior parte delas ocorreu no território do Alto Rio Doce (24,1%), seguido dos territórios de Mariana e Foz/Litoral, com 22,4% e 10,3%, respectivamente. A média geral de público registrada foi de 26 presenças por reunião. Desde o rompimento da Barragem, em novembro de 2015, ocorreram 2.231 fóruns de diálogo, que reuniram 62.660 pessoas, com uma média de 28 presenças por encontro.

Os dados estão demonstrados na tabela abaixo.

UF	MUNICÍPIO	JANEIRO 2018		FEVEREIRO 2018		MARÇO 2018		TOTAL <i>Nov/15 a Mar/18</i>	
		Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.
Minas Gerais	Mariana	21	594	11	243	7	263	479	14.048
	Barra Longa	9	149	9	87	12	151	366	10.488
	R. Doce/Sta. Cruz Escalvado	1	7	2	20	9	356	108	3.821
	Rio Casca	0	0	0	0	1	14	18	303
	S. Domingos Prata	0	0	0	0	0	0	2	4
	Raul Soares	0	0	0	0	0	0	1	12
	Bom Jesus do Galho	0	0	0	0	0	0	17	830
	Caratinga	0	0	0	0	0	0	22	520
	Timóteo	0	0	0	0	0	0	2	9
	São José do Goiabal	4	271	0	0	3	261	39	1.438
	Dionísio	0	0	0	0	0	0	2	71
	Córrego Novo	0	0	0	0	0	0	1	1
	Sem Peixe	0	0	0	0	0	0	2	6
	Pingo d'Água	0	0	0	0	0	0	3	37
	Ipaba	0	0	0	0	0	0	29	402
	Fernandes Tourinho	0	0	0	0	0	0	13	247
	Sobrália	0	0	0	0	0	0	7	68
	Ipatinga	0	0	0	0	0	0	10	107
	Bugre	0	0	0	0	0	0	13	477
	Santana do Paraíso	0	0	0	0	0	0	25	1.287
	Alpercata	0	0	0	0	0	0	12	88
	Periquito	3	53	4	35	2	7	79	3.027
	Naque	1	3	2	95	5	85	27	1.505
	Belo Oriente	0	0	0	0	2	7	46	2.082
	Gov. Valadares	2	38	1	36	1	6	79	2.350
	Conselheiro Pena	0	0	0	0	1	7	77	900
	Tumiritinga	4	152	1	62	3	43	105	2.771
Marliéria	0	0	0	0	0	0	1	1	
Galiléia	0	0	0	0	6	21	49	722	
Aimorés	0	0	0	0	0	0	1	1	
Itueta	0	0	1	10	1	11	52	1.160	

UF	MUNICÍPIO	JANEIRO 2018		FEVEREIRO 2018		MARÇO 2018		TOTAL <i>Nov/15 a Mar/18</i>	
		Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.
	Iapu	2	21	2	22	3	27	109	2.257
	Resplendor	2	17	5	38	2	17	98	1.450
Espírito Santo	Baixo Guandu	0	0	0	0	0	0	61	1.573
	Colatina	0	0	2	8	0	0	60	2.068
	Marilândia	0	0	0	0	0	0	12	258
	Linhares	4	140	2	45	12	604	155	3.881
	Aracruz	0	0	0	0	0	0	38	1.954
	São Mateus	2	10	2	11	5	393	11	436
	Serra	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>		55	1.455	44	712	75	2.273	2.231	62.660

Tabela 1: Número de reuniões de Diálogo e participantes por município/mês – janeiro a março de 2018. Fonte: Fundação Renova (2018)

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); 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 1, por sua vez, apresenta o número de reuniões nas quais foram tratados temas pertinentes a cada um dos programas da Fundação Renova. O Programa de Reconstrução de Vilas (PG008) foi o tema de maior destaque nas

ações de Diálogo Coletivo realizadas nesse período, seguido pelo Programa de Indenização Mediada (PG002) e Cadastro Integrado (PG001).

A proeminência desses programas está relacionada, principalmente, às expectativas relacionadas ao processo de reassentamento das comunidades de Bento Rodrigues, Paracatude Baixo e Gesteira, às negociações para indenização e à conclusão do Cadastro Integrado, sendo temas de grande apelo junto às comunidades impactadas.

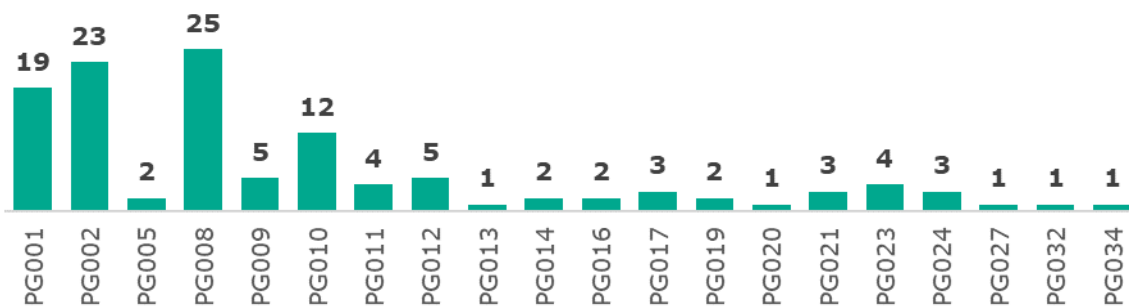


Gráfico 1: Número de reuniões realizadas e suas interações com os programas do TTAC. Fonte: Fundação Renova (2018)

## Fatos e entregas relevantes no trimestre

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

### **Território Mariana** – Mariana

Durante o período foi dado prosseguimento às visitas de assessoria técnica em agropecuária para acompanhamento aos produtores rurais e apoio à realização de PASEA. Apoio na abordagem aos produtores que terão suas áreas de APP cercadas, como primeira atividade de execução do PASEA.



Um dos principais marcos do trimestre foi a realização da Assembleia com as famílias de Bento Rodrigues para votação do Projeto Urbanístico do reassentamento. O processo contou com a participação da Equipe de Diálogo no acompanhamento das reuniões semanais de Grupo de Trabalho com a Comissão de Atingidos de Bento Rodrigues, tendo como principais pautas a apresentação da proposta final de Projeto Urbanístico para o reassentamento e alinhamento sobre metodologia de validação junto à Comunidade, na mobilização das famílias de Bento Rodrigues para a participação na Assembleia, bem como na disponibilização de informações e esclarecimento de dúvidas dos participantes, assim como o acompanhamento da Assembleia em si.

Outro foco de atuação da Equipe de Diálogo foi o cadastro a ser aplicado no município. A Equipe acompanhou reuniões preparatórias e uma assembleia, realizadas pela Cáritas, para divulgação do início da aplicação do cadastro, bem como participou das reuniões de Grupo de Trabalho de Reparação, com representantes da Comissão de Atingidos, Assessoria Técnica e Ministério Público, para discussão acerca da aplicação do cadastro no município. Foi realizado, ainda, a mobilização das famílias de Bento Rodrigues e Paracatu de Baixo para coleta de assinatura do termo de autorização para execução de roçagem/capina nas propriedades atingidas, de forma a viabilizar a realização da vistoria do processo de cadastro.

No que tange ao processo de reassentamento de Bento Rodrigues e Paracatu, a Equipe de Diálogo acompanhou reuniões do Grupo de Trabalho de Reparação Integrada, com representantes da Comissão de Atingidos, Assessoria Técnica e Ministério Público, para discussão de diretrizes e encaminhamentos dos processos de reassentamento e do atendimento às famílias impactadas. Especificamente para o reassentamento de Bento Rodrigues, a Equipe acompanhou assembleia geral realizada junto à comunidade, para apresentação dos próximos passos do processo de reassentamento. O evento contou com a participação de 82 famílias da comunidade. A Equipe de Diálogo participou de reunião prévia com a Comissão de Atingidos e Assessoria Técnica para definição da metodologia do encontro, além de realizar a mobilização de todas as famílias da comunidade para

participarem no encontro, disponibilizar informações e esclarecer dúvidas dos moradores. Já para o reassentamento de Paracatu, foram acompanhadas reuniões semanais de Grupo de Trabalho com a Comissão de Atingidos de Paracatu de Baixo, para repasse do status da aquisição dos terrenos para o reassentamento e deliberação acerca da situação da igreja e escola da Comunidade.

No período foi realizada ainda a mobilização de representantes de instituições convidadas e moradores locais, para participação na “Oficina de Fatores Motivacionais para Restauração de Paisagens e Florestas”, realizada pelo World Resources Institute (WRI) em parceria com a Fundação Renova, no município de Mariana, e visita à Associação dos Produtores de Leite de Águas Claras para levantamento de informações necessárias à elaboração de projeto de parceria entre a instituição e a Fundação Renova.

**Território Alto Rio Doce:** Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado

Participação em duas reuniões com representantes do poder público municipal, para apresentação do status das obras em Barra Longa, planejamento da retomada das obras na área do Parque de Exposição e apresentação de demandas relacionadas a documentação para início das obras do reassentamento da Comunidade de Gesteira.

Busca ativa simplificada de pescadores dos municípios de Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado para assinatura do termo de adiantamento de indenização, em apoio ao Programa de Indenização Mediada.

Acompanhamento das visitas de equipes da Fundação Renova e ONG WRI a produtores rurais de Santa Cruz do Escalvado, para implementação de intervenções sustentáveis e otimização da produção.

Acompanhamento das visitas da Auditoria Ernest & Young às propriedades impactadas em Barra Longa, para suporte à coleta de assinaturas de Termos de

Entrega de obras em quintais, planejamento das intervenções e coleta de documentos.

Acompanhamento das visitas da Equipe de Infraestrutura a propriedades impactadas em Barra Longa, para mediação para assinatura de termo de entrega de obra, planejamento das ações a serem realizadas pela Fundação Renova nas propriedades e coleta de documentos.

Acompanhamento da reunião realizada junto aos moradores de Gesteira (Barra Longa) e representantes do Ministério Público e do poder público local, para apresentação oficial da proposta da Assessoria Técnica Aedas para reassentamento da comunidade.

Acompanhamento de duas reuniões junto a representantes do Conselho Municipal de Patrimônio e Cultura de Barra Longa, para apresentação da listagem dos imóveis que serão restaurados pela Fundação Renova no município. Os encontros tiveram como objetivo apresentar a empresa responsável pela realização das obras e intervenções de engenharia, além de estruturar e acordar o planejamento das ações junto ao Conselho.

Continuidade das ações do Plano Conjunto de Ações Emergenciais (Pcae) nas comunidades de Merengo (Santa Cruz do Escalvado) e Santana do Deserto (Rio Doce). Para tanto, foram realizados dois Simulados de Emergência, com o objetivo de preparar a população local para eventuais emergências relacionadas ao período chuvoso, contando com o envolvimento de 183 pessoas. A Equipe de Diálogo realizou reunião de alinhamento junto ao poder público local, incluindo técnicos da Defesa Civil e Polícia Militar, além de encontros preparatórios com a comunidade, que envolveram um total de 104 moradores, e mobilização dos moradores para participação dos Simulados.

Disponibilização de informações para a Prefeitura de Rio Doce, com o objetivo de promover o alinhamento acerca das ações conduzidas pela equipe de Operações Agroflorestais da Fundação Renova no município, bem como das ações desenvolvidas para recuperação do Córrego Lages.

Apoio ao Programa de Manejo de Rejeitos na mobilização e organização de reunião para apresentação do Plano de Manejo de Rejeitos aos produtores rurais impactados de Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, no intuito de buscar as alternativas de manejo tecnicamente mais adequadas e que gere o menor impacto socioambiental. Como encaminhamento, foi acordado que a Fundação Renova fará em breve uma reunião os presentes e toda a comunidade para explicar sobre o andamento das obras de dragagem e recuperação da UHE Risoleta Neves.

**Território Calha do Rio Doce:** 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

Apoio à Equipe do Programa de Preparação para Emergências Ambientais em encontro com funcionário da Prefeitura de São José do Goiabal e soldados do destacamento local da Polícia Militar para alinhamento de informações relativas ao Plano Conjunto de Obras Emergenciais na UHE Candonga. Também foi dado apoio à realização do Plano de Cheias na comunidade de Biboca. A Equipe de Diálogo apoiou o processo prestando esclarecimentos e tirando dúvidas relacionadas à preparação e realização do simulado de emergência do plano de cheias.

Alinhamento junto ao Secretário de Meio Ambiente de Rio Casca e lideranças das comunidades de Rochedo e Córrego Preto, sobre entrega de materiais às comunidades, como parte das ações do Plano Conjunto de Ações Emergenciais das obras da UHE Risoleta Neves.

No âmbito do Programa de Indenização Mediada (PIM), foi dado apoio na realização de diálogos individualizados na busca por atingidos não localizados, mobilização da população para agendamento das negociações com a equipe do PIM, assim como disponibilização de informações e esclarecimento de dúvidas em Sem-Peixe, Santana do Paraíso, Ipaba e Bugre e Ipatinga. Já nos municípios de São José do Goiabal, Bom Jesus do Galho e Rio Casca, foram realizados

diálogos individualizados com ingressantes no Programa, para monitorar os desdobramentos das primeiras reuniões com representantes do Programa. A Equipe de Diálogo atuou com o objetivo de identificar eventuais dúvidas e principais reclamações sobre a primeira etapa de reuniões.

Ainda em apoio ao PIM, em São José do Goiabal, foram realizadas reuniões em Messias Gomes, Patrimônio do Requerente, Biboca e Firma Araújo, com o intuito de identificar as principais dúvidas e questionamentos quanto às reuniões realizadas entre representantes do PIM e moradores da localidade. Já em Bom Jesus do Galho, São José do Goiabal e Caratinga, foi prestado atendimento a pescadores comerciantes não regularizados para esclarecimentos quanto ao atendimento realizado pelo Programa a esse público.

Acompanhamento das visitas do Programa de Tratamento de Água e Captação Alternativa e da empresa Itapoços a propriedades rurais das comunidades de Sem-Peixe, para perfuração de poços artesianos.

Mobilização, disponibilização de informações e esclarecimento de dúvidas a proprietários rurais impactados nos municípios Rio Casca, Sem-Peixe, Ipaba e Bom Jesus do Galho, para obtenção de autorização para realização da coleta de amostras de solo pelo Programa de Manejo de Rejeitos.

Realização de visitas a propriedades de Santana do Paraíso que recebem água fornecida pela Fundação Renova por meio de caminhão-pipa, com objetivo de disponibilizar informações sobre a proposta de instalação de filtros e obtenção de autorização para vistoria das cisternas por parte do Programa de Melhoria do Sistema de Abastecimento de Água.

**Território Médio Rio Doce:** Governador Valadares, Alpercata, Belo Oriente, Naque, Periquito, Tumiritinga, Conselheiro Pena e Galileia

Realização de reunião com produtores rurais do município de Governador Valadares, com o objetivo de prestar esclarecimentos sobre as intervenções que serão realizadas em propriedade para implementação de obra da adutora.

Em Periquito foram realizadas duas reuniões com representantes da Associação dos Pescadores e Ilheiros de Pedra Corrida-ASPIPEC, em Pedra Corrida e representante da Superintendência de Pesca de Minas Gerais para dar tratativas do processo indenizatório aos pescadores associados que não foram contemplados pelo Programa de Indenização Mediada e não recebem Auxílio Financeiro. A Equipe de Diálogo disponibilizou informações, prestou esclarecimentos, tirou dúvidas e deu suporte no preenchimento dos formulários de ingresso individual. Foram acompanhadas, ainda, reuniões com representantes da Colônia Z19, ASPIPEC e Vereador Nereu Júnior, para esclarecimentos acerca das diretrizes de atendimento a pescadores protocolados no município.

Realização de reunião com a Comissão de Moradores de Naque para apresentação de devolutivas relativas ao Programa de Indenização Mediada por Dano no Abastecimento de Água e por Danos Gerais-PIM DA e PIM DG, e ao Programa de Auxílio Financeiro, assim como prestar esclarecimentos e tirar dúvidas sobre a instalação do escritório do Centro de Informação e Atendimento-CIA no município e sobre a solicitação de extensão da faixa da Linha Média de Enchentes Ordinárias (LMEO). A Equipe de Diálogo realizou escuta das reclamações relativas à ausência de devolutiva sobre a análise do solo da localidade pelo Programa de Manejo de Rejeitos e fez monitoramento de criticidade no território.

Realização de reunião com lideranças dos assentamentos do município de Tumiritinga para apresentação da Equipe de Diálogo e para dar tratativa relativa ao Processo de Indenização Mediada. Realizada na Câmara de Vereadores do município, o encontro teve como principal desdobramento o estabelecimento de reuniões regulares, com periodicidade mensal, com as lideranças de todos os assentamentos do Movimento dos Sem-Terra em Tumiritinga, para alinhamentos das demandas e repasse de informações a respeito das realizações mais relevantes no território. Foi realizada, ainda, reunião com moradores do Assentamento 1º de Junho, para apresentação do Programa de Retomada das Atividades Agropecuárias e esclarecimentos relativos ao PIM. Já no Pré-Assentamento Boa Esperança, foi realizada reunião de apresentação e

acompanhamento do processo de aplicação do Cadastro Integrado junto aos moradores.

**Território Baixo Rio Doce:** Resplendor, Aimorés e Itueta (MG), Baixo Guandu, Colatina e Marilândia.

Apoio estratégico e operacional da Equipe de Diálogo às atividades dos plantões de negociação do Programa de Indenização Mediada, em Resplendor, Baixo Guandu, Colatina e Linhares. Também em Colatina, tal apoio foi no sentido da localização de cadastrados, assim como a disponibilização de informações e esclarecimento de dúvidas relativas ao processo indenizatório.

Acompanhamento das reuniões realizadas pelo Programa de Indenização Mediada para construção da Política de Precificação com grupos de areeiros de Resplendor, Colatina, Aimorés e Linhares. A Equipe de Diálogo atuou no esclarecimento de dúvidas individualizadas dos participantes.

Mobilização e acompanhamento das visitas para identificação de embarcações de pescadores impactados em Resplendor e Baixo Guandu, para fins indenizatórios.

Acompanhamento de reuniões realizadas com representantes da Prefeitura Municipal de Resplendor e do Sistema Nacional de Empregos (Sine), para apresentação da minuta de convênio elaborado pela Fundação Renova para estímulo à contratação local.

Diálogo com lideranças da Associação Comunitária e de pescadores da Barra do Manhuaçu (ACOBAMA), Associação de Pescadores Lorena Renovada, Associação de Pescadores e Trabalhadores Aimorés (APETRA), Associação de Pescadores Amadores do Rio Doce de Aimorés (APARDA), para esclarecimentos sobre as definições da indenização para esclarecimentos de dúvidas sobre as definições e critérios de elegibilidade para o processo indenizatório dos pescadores protocolados, critérios de definição da Linha Média de Enchentes Ordinárias (LMEO) e a situação dos pescadores amadores, no que tange a concessão de auxílio financeiro emergencial.

Apoio estratégico e operacional às reuniões de negociação do PIM com a Associação dos Pescadores e Trabalhadores de Aimorés (APETRA) para tratativas do processo indenizatório dos pescadores associados que residem em Resplendor (MG).

Diálogo com liderança da Associação dos Carroceiros e Areeiros de Aimorés (ACAA), da Associação Comunitária e de pescadores da Barra do Manhuaçu (ACOBAMA), da Associação de Pescadores Lorena Renovada, da Associação de Pescadores e Trabalhadores Aimorés (APETRA), da Associação dos Pescadores Profissionais e Amadores do Médio Rio Doce (APERDOCE), da Associação dos Pequenos Produtores Reassentados de Aimorés, Itueta e Resplendor (APPRAIR) e da Associação de Moradores de Vila Crenaque (Resplendor/MG), para apresentação da metodologia de trabalho do Programa de Manejo de Rejeitos em comunidades de Resplendor e Aimorés, bem como para o esclarecimento de dúvidas e disponibilização de informações.

Diálogo com lideranças da Associação de Moradores de Santo Antônio do Rio Doce, comunidade de Aimorés (MG), para esclarecimentos e apresentação de devolutivas sobre as ações conduzidas pelo Operacional da Fundação Renova para reparação das ruas impactadas pelo tráfego de caminhões-pipas.

Acompanhamento das visitas da Equipe do Programa de Manejo de Rejeitos às propriedades rurais em Baixo Guandu (ES) em que estão localizados os pontos de coleta de amostras do solo, auxiliando no recolhimento das assinaturas do termo de autorização de acesso às propriedades.

Diálogo com lideranças das comunidades de Itapina, Maria das Graças e Maria Ortiz, em Colatina (ES), de Sapucaia, em Baixo Guandu (ES), e de Bonisenha, em Marilândia (ES), para disponibilização de informações sobre o processo indenizatório.

**Território Foz do Rio Doce/Litoral do Espírito Santo:** Aracruz, Linhares, São Mateus e Serra.



Em São Mateus foi realizada reunião com representantes da Associação de Moradores e Pescadores de Barra Nova Norte, para apresentação da Fundação Renova e esclarecimentos quanto à atuação dos programas na localidade. Os principais questionamentos dos presentes disseram respeito à concessão do auxílio financeiro emergencial, cadastro integrado e indenização mediada. Além disso, ganhou destaque a discussão sobre classificação dos pescadores no PIM. O encontro reuniu cerca de 300 pescadores vinculados à Colônia Z13, bem como lideranças locais. Apesar disso, e em razão de constantes questionamentos sobre a atuação da Fundação Renova no município, foi realizada reunião com o Poder Público e lideranças locais, para disponibilização de informações e esclarecimentos sobre os trabalhos de reparação/compensação a serem realizados nas comunidades do município. O tema "qualidade da água" acabou se tornando o centro das discussões, com questionamentos quanto a forma como as análises vêm sendo realizadas. Diante da preponderância do tema, definiu-se que nova reunião será agendada, com a Secretaria de Meio Ambiente, para tratar do assunto. Foi informado, ainda, que a Prefeitura de São Mateus nomeará comissão municipal para acompanhamento da Fundação Renova.

No município foi realizada ainda reunião com a equipe do CRAS para alinhamento de ações nas comunidades do município, apresentando aos representantes locais as leituras de cenário das comunidades realizadas pela Equipe de Diálogo da Fundação Renova. Entende-se que essas análises podem subsidiar o mapeamento dos impactos a ser realizado pela Secretaria de Assistência Social, auxiliando na formulação do Plano de Intervenção Municipal.

Ao longo do trimestre, uma série de atividades foi realizada no município de Linhares. Pode-se citar a realização de reuniões com moradores das comunidades de Povoação e Regência, para apresentação de laudos e informações sobre o monitoramento da qualidade da água na região; realização de reunião com a população ribeirinha para levantamento de demandas e esclarecimento de dúvidas; mobilização e acompanhamento das visitas para identificação de embarcações de pescadores impactados, para fins indenizatórios; realização de

visitas a propriedades de Areal, para obtenção de autorização da coleta de água de poços artesianos pelo Programa de Manejo de Rejeito.

Acompanhamento de reunião junto a representantes da Câmara Municipal de Linhares, para discussão de situação de áreas alagadas pela barragem construída no Rio Pequeno.

Apoio estratégico e operacional ao treinamento sobre cooperativismo e associativismo conduzido pela equipe do Programa de Turismo, Cultura, Esporte e Lazer (PG13) com o Grupo de Trabalho de Artesanato formado por impactados das comunidades de Povoação e Regência.

Em meados do mês de março (15/03) foi realizada em Linhares uma assembleia com a comunidade de Povoação, para apresentação, discussão e validação do Projeto da Área de Lazer e Eventos de Povoação junto à comunidade. Como forma de fomentar a participação social, os presentes foram orientados a se dividirem em grupos para dar continuidade aos trabalhos de adequação/validação do projeto apresentado. Para este momento foram disponibilizados material impresso contendo o projeto arquitetônico proposto para a área de lazer. A partir desse trabalho conjunto, foram pactuadas uma série de alterações na proposta original, como a modificação no material usado na cobertura do palco e o isolamento da área da academia e quadra de vôlei com portas ou alambrados. Após listadas as sugestões, os presentes votaram pela aprovação do Projeto apresentado para a área de lazer e eventos de Povoação. Como encaminhamento, os presentes foram convidados a contribuir com ideias para outros projetos na área de cultura, esporte e lazer, a serem desenvolvidos na comunidade.

Ainda no município de Linhares, a Equipe de Diálogo apoiou a apresentação/entrega da reforma da Estação de Tratamento de Água (ETA), em Regência, obra realizada com o objetivo de garantir um abastecimento de água de qualidade para a vila, dispensando a utilização de caminhões-pipa. O encontro contou com a presença de lideranças da comunidade.

Apoio estratégico e operacional da Equipe de Diálogo às ações de atendimento da equipe do Programa de Indenização Mediada por Danos Gerais (PIM DG) na identificação da embarcação de pescadores impactados das comunidades de Aracruz que assinaram o acordo extrajudicial de indenização. Foi dado apoio, ainda, às atividades dos plantões de negociação do PIM durante atendimento para negociações em Pontal do Ipiranga (Linhares) e Barra do Riacho (Aracruz).

Em todos os territórios segue a realização de ações de diálogo coletivo por meio de reuniões, com o objetivo de conferir transparência aos processos de reparação, promover a troca de informações, acolher demandas, solucionar pendências com as comunidades e apoiar 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 e observando os diferentes estágios do processo de reparação em que cada uma se encontra, zelando assim para o entendimento acerca das ações desenvolvidas pela entidade, para a escuta dos principais stakeholders e articulação junto aos demais programas.

## **Considerações Finais**

Ao longo de todo seu período de vigência, o Diálogo Social da Fundação Renova tem sido fundamental para o êxito de importantes ações na trajetória da instituição. Apesar de tal atuação, alguns desafios seguem em pauta, fortalecimento da presença e atuação dos programas já em execução nos territórios, promoção do engajamento das partes interessadas no trabalho de reparação e compensação da Fundação Renova, 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 e, principalmente, o estímulo a maior participação social nas tomadas de decisão e a disponibilização de uma comunicação eficiente com toda a sociedade.

Como forma de enfrentar tais desafios, já estão planejadas ações para médio e curto prazo, como o apoio do diálogo à realização de Oficina Piloto para construção conjunta do projeto urbanístico do reassentamento com a comunidade e a disponibilização de informações às comunidades próximas da UHE Risoleta Neves quanto às ações da Fundação Renova para manejo de rejeitos. Em Mariana, Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, bem como em Regência e Povoação, serão promovidas ações participativas para validação e implementação de assessoria técnica aos empreendimentos impactados. Também serão apresentadas as ações do projeto “Desenvolve Rio Doce” e ocorrerão Audiências Públicas para esclarecimento de dúvidas com relação à atuação do Programa de Recuperação de Nascentes no município de Galileia.

## **Anexos**

Fotos



Reunião Temática, Aimorés (MG) – 17 de janeiro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Comunidade, São José do Goiabal (MG) – 25 de janeiro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Comunidade, Governador Valadares (MG) – 17 de janeiro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Comunidade, Linhares (MG) – 11 de janeiro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Comunidade de Pedras, Mariana (MG) – 01 de fevereiro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Comunidade, Naque (MG) – 02 de fevereiro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Temática, Barra Longa (MG) – 05 de fevereiro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Assentamento<sup>1º</sup> de Junho (Tumiritinga/MG) – 23 de fevereiro/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Comunidade, São José do Goiabal (MG) – 14 de março/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

Reunião Comunidade, São Mateus (ES) – 07 de março/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Poder Público, São Mateus (ES) – 12 de março/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Poder Público, Aimorés (MG) – 26 de março/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

## Ouvidoria

### Introdução

A Ouvidoria da Fundação Renova, conforme previsto no âmbito do Programa de Diálogo, Participação e Controle Social<sup>1</sup> do TTAC, tem como objetivo disponibilizar o acesso a um mecanismo de reclamações às comunidades impactadas.

A Ouvidoria visa a assegurar que as manifestações serão devidamente registradas, apuradas e respondidas; prezando pela eficiência<sup>2</sup>, transparência e respeito à privacidade<sup>3</sup> no processo de apuração das reclamações e denúncias relativas aos processos de reparação e remediação da Fundação Renova.

A Ouvidoria também busca atuar de forma proativa junto às comunidades impactadas e às instâncias de governança da Fundação Renova. Os objetivos devem ser alcançados com a divulgação do Canal Confidencial, a publicação de relatórios periódicos, o monitoramento contínuo dos indicadores e análise crítica do desempenho dos mecanismos de diálogo - visando, portanto, subsidiar a implementação de medidas preventivas e ações específicas para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas e os processos de gestão da Fundação Renova.

### Metodologia

A Ouvidoria segue as diretrizes internacionais e normativas nacionais, observando as cláusulas do Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC), o Código de Conduta, as deliberações e as notas técnicas das instâncias

---

<sup>1</sup> CLÁUSULA 64.d. implementação do mecanismo de ouvidorias para monitoramento das ações do plano de reparação, e para recebimento de reclamações e comentários por parte dos IMPACTADOS.

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

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



de governança da Fundação Renova. A Ouvidoria busca acolher o manifestante com atenção, respeito e atuar com transparência, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso na busca de uma solução efetiva. Cabe destacar que a Ouvidoria também atua visando atender aos critérios de avaliação da eficácia dos mecanismos de reclamação e denúncia, internacionalmente reconhecidos, e busca atuar 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.

A Ouvidoria iniciou suas atividades noventa dias após a assinatura do TTAC, ocorrida em 31 de maio de 2016<sup>4</sup>. As reclamações e denúncias relacionadas ao rompimento da barragem de Fundão em Mariana/MG registradas junto à Samarco desde novembro de 2015 migraram para o Canal Confidencial da Renova.

Conforme previsto no TTAC, a Ouvidoria da Fundação Renova atua com enfoque no atendimento às reclamações<sup>5</sup> e/ou denúncias<sup>6</sup> das comunidades impactadas pelo rompimento da barragem de Fundação, Mariana/MG. As manifestações classificadas como solicitações, sugestões ou elogios são atendidas pelos demais canais de relacionamento da Fundação Renova.

A Ouvidoria está diretamente ligada ao Conselho Curador e preza pela confidencialidade das informações e pela transparência com o manifestante. O Canal Confidencial realiza o registro da manifestação e informa um número de protocolo para informações adicionais e acompanhamento da apuração; assegurando também a acessibilidade ao Canal Confidencial via e-mail

---

<sup>4</sup> *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.*

<sup>5</sup> *A reclamação é compreendida como toda manifestação cujo objetivo é levar a conhecimento da Fundação Renova uma insatisfação e/ou irregularidade em relação à qualidade e/ou os processos de atendimento, execução dos programas e ações de reparação e remediação da Fundação.*

<sup>6</sup> *A denúncia é compreendida como toda manifestação cujo objetivo é levar a conhecimento da Fundação Renova um determinado fato ilegal ou ilícito com expectativa de alguma possível punição.*

(ouvidoria@fundacaorenova.org), website e telefone (0800 721 0717), disponível 24 horas, sete dias por semana.

## **Resultados**

No primeiro trimestre de 2018, foi concluída a revisão das manifestações em andamento desde o rompimento da barragem de Fundão em Mariana/MG. Também foi dada continuidade as atividades previstas para o primeiro semestre de 2018:

- Padronização e implantação de procedimentos para assegurar a devida apuração de todas reclamações e denúncias junto aos manifestantes.
- Divulgação interna do papel da Ouvidoria e do Canal Confidencial, bem como a capacitação dos pontos focais, colaboradores e contratados;
- Desenvolvimento do projeto de divulgação externa do papel da Ouvidoria e do Canal Confidencial junto às comunidades impactadas;
- Melhorias na gestão, análise crítica do painel de indicadores e definição das metas da Ouvidoria.

## **Processos de melhoria**

No primeiro trimestre de 2018 foram registradas 334 novas manifestações no Canal Confidencial, sendo que 238 (71%) dessas manifestações são relacionadas às comunidades impactadas e dentro do escopo da Ouvidoria. Em média, a Ouvidoria registrou 75 novas manifestações por mês.

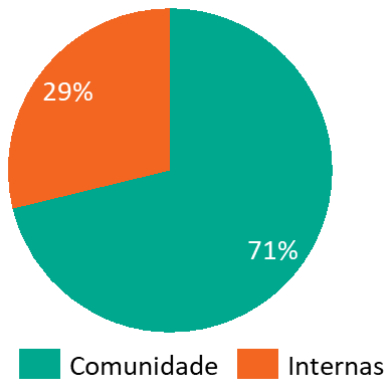


Gráfico 2: Origem das novas manifestações do primeiro trimestre de 2018. Fonte: Fundação Renova (2018)

No primeiro trimestre, após processo de revisão do passivo de manifestações, foi finalizado com o manifestante um total acumulado de 1719 manifestações de 1736 abertas, atingindo um percentual de 99,02%. Importante notar que, no gráfico abaixo, as manifestações finalizadas não necessariamente foram abertas no mesmo mês e/ou trimestre, podendo corresponder a manifestações que tiveram sua apuração iniciada em meses anteriores.

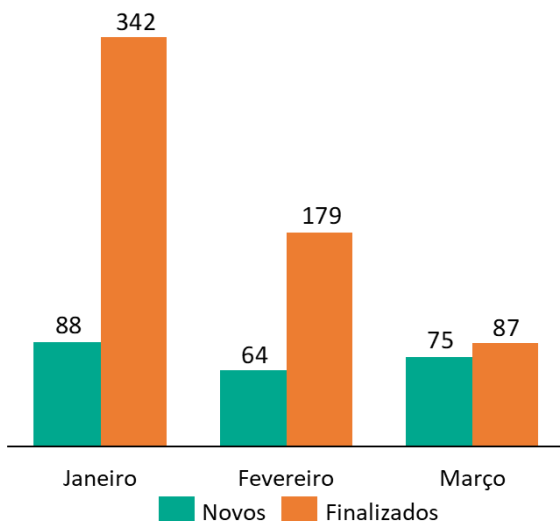


Gráfico 3: Novas manifestações x encerradas no primeiro trimestre de 2018. Fonte: Fundação Renova (2018)

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 primeiro trimestre de 2018, 57% das manifestações foram registradas de forma anônima.

Destaca-se também que das novas manifestações registradas no primeiro trimestre com localidades identificadas, 52% são do Estado de Minas Gerais e 48% são do Estado do Espírito Santo.

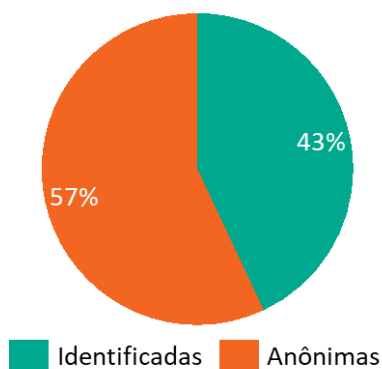


Gráfico 4: Manifestações Anônimas x Identificadas no primeiro trimestre de 2018. Fonte: Fundação Renova (2018)

No primeiro trimestre de 2018, considerando as tipologias das novas manifestações apuradas pela Ouvidoria, 56% estão relacionadas às denúncias de concessão indevida de auxílio financeiro e 34% estão relacionadas à negligência em assistência à comunidade (em sua maioria, indicando morosidade, falta de retorno e dificuldades no acesso à informação junto a Fundação), particularmente nas solicitações de novos cadastros, informações sobre o auxílio financeiro e o programa de indenização (PIM). Nesses casos, a Ouvidoria está trabalhando em conjunto com as áreas dos programas socioeconômicos na apuração das denúncias de forma resolutiva e acompanhando a implementação de melhorias

nos canais de relacionamento e demais processos para prevenção de novas manifestações

## **Considerações Finais**

A Ouvidoria tem como desafio atual apurar as manifestações de forma mais célere e efetiva, bem como analisar e responder adequadamente o passivo de manifestações acumuladas. Atualmente seu grande foco está direcionado ao aperfeiçoamento dos seus processos, aprimorar a capacidade de tratamento das manifestações e implementar melhorias no fluxo de informações do canal disponível.

Os procedimentos da Ouvidoria estão constantemente em revisão para atender os critérios internacionalmente reconhecidos para avaliação da eficácia dos mecanismos de reclamação e denúncia, visando assegurar: legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, transparência, respeito aos direitos humanos, processos de melhoria contínua e a participação e diálogo com as partes interessadas.

## Canais de Relacionamento

### Introdução

Como é de conhecimento, na interface com seus públicos de interesse, a Fundação Renova conta com os seguintes Canais de Relacionamento: a linha 0800, o Fale Conosco, o Portal do Usuário e os Centros de Informação e Atendimento (CIAs). Esses Canais têm por objetivo garantir o acesso às informações, oferecendo aos interessados orientações de forma transparente e acessível sobre programas e processos.

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

O 0800 é o ponto de contato da Renova mais procurado pela sociedade. Cem pessoas trabalham nesta central de atendimento dedicado e atendem, em média, 1,5 mil chamados por dia. A maior parte dos contatos refere-se a solicitações de cadastro e dúvidas sobre indenizações de danos de água e gerais e auxílio financeiro.

As equipes de atendimento são treinadas para responder na hora, sempre que possível, com base em informações disponíveis no sistema sobre diferentes temas. As manifestações de alta complexidade precisam ser analisadas individualmente e podem exigir parecer técnico das áreas.

Caso as solicitações não sejam resolvidas pelos Canais de Relacionamento, a Ouvidoria é o espaço apropriado para reclamações e denúncias e a investigação é feita 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. Está disponível de segunda a sábado, das 8h às 20h.

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

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

## **Portal do Usuário**

Um Portal na internet foi disponibilizado a partir de janeiro de 2018 de forma a atender à Deliberação 105 do CIF, que apresenta parâmetros e recomendações para aprimorar e expandir os canais de relacionamento disponibilizados pela Fundação Renova visando o acesso à 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)	

Tabela 3: Formas de acesso ao portal do usuário. Fonte: Fundação Renova (2017).

Para acessar o Portal, o usuário deverá estar com seu cadastro básico preenchido – CPF, nome, endereço 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 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 20 Centros de Informação e Atendimento, sendo 11 no estado de Minas Gerais e nove no estado do Espírito Santo, conforme apresentado na tabela a seguir. O atendimento nestes CIAs ocorre de segunda a sexta-feira, de 8h às 17h, sendo distribuída nestes Centros uma equipe de 36 atendentes, além três analistas que acompanham diretamente o trabalho desenvolvido.



<b>LOCALIDADE CIA</b>	<b>DO</b>	<b>ENDEREÇO</b>	<b>EM FUNCIONAMENTO DESDE</b>
Mariana		Praça Gomes Freire 236/242 - 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
Cachoeira Escura (Belo Oriente)		Rua Monteiro Lobato, 557, Alex Muller - Distrito de Belo Oriente /MG	Janeiro de 2017
Naque		Praça Ademar Pinto, 95 – lote 14, quadra 10 - Centro de Naque/MG	Março de 2018
Pedra (Periquito)	Corrida	Av. Francisco Silveira Filho, 287, Casa A - Distrito de Periquito/MG	Fevereiro de 2017
Tumiritinga		Avenida Amazonas, 980 - Tumiritinga/MG	Junho de 2017
Governador Valadares		Rua Afonso Pena, 2681, Centro - Governador Valadares/MG	Janeiro de 2017
Baguari (Governador Valadares)		Rua Afonso Bretas Sobrinho, 460, Vila Bretasa - Governador Valadares/MG	Março de 2018
Resplendor		Rua Moraes de Carvalho, 831, Sala 4, Centro - Resplendor/MG	Dezembro de 2016
Aimorés		Av. Doutor Américo Martins da Costa, 13, Loja 3, Centro - Aimorés/MG	Dezembro de 2016
Baixo Guandu		Rua Madame Albertina Holz, 165, Loja 4, Comercial Teles - Baixo Guandu/ES	Dezembro de 2016
Sapucaia/Mauá (Baixo Guandu)		Av. Rio Doce, 1149, bairro Sapucaia - Baixo Guandu/ES	Março de 2018
Colatina		Avenida Getúlio Vargas, 500, Colatina Shopping, Sala 17, Térreo Centro - Colatina/ES	Dezembro de 2016
Maria Ortiz (Colatina)		Maria Ortiz, Bairro Maria Ortiz, Colatina/ES	Março de 2018
Linhares		Av. Augusto Pestana, 1390 - Loja 05 - Centro, Linhares/ES	Dezembro de 2016
Regência		Rua Lídio de Oliveira, 3, Loja 2 - Regência/ES	Dezembro de 2016
Povoação		Endereço provisório durante execução das obras: CIC - Povoação/ES	Fevereiro de 2018
Aracruz		Rua Lídio Flores, 175 – Lj.03, Centro - Aracruz/ES	Fevereiro de 2018
São Mateus		Av. Dr. Raimundo Guilherme Sobrinho, 270, Centro - São Mateus/ES	Fevereiro de 2018

Tabela 4: Lista de Centros de Informação e Atendimento. Fonte: Fundação Renova (2018)

## Fluxograma

Todas as manifestações, independente do Canal, são registradas no Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS), o que permite concentrar as solicitações em uma única base de dados e tratá-las de forma igualitária. O sistema pode ser acessado de qualquer local, garantindo sua atualização em tempo real. A figura seguir apresenta o fluxo de registro de recebimento e tratamento de manifestações:

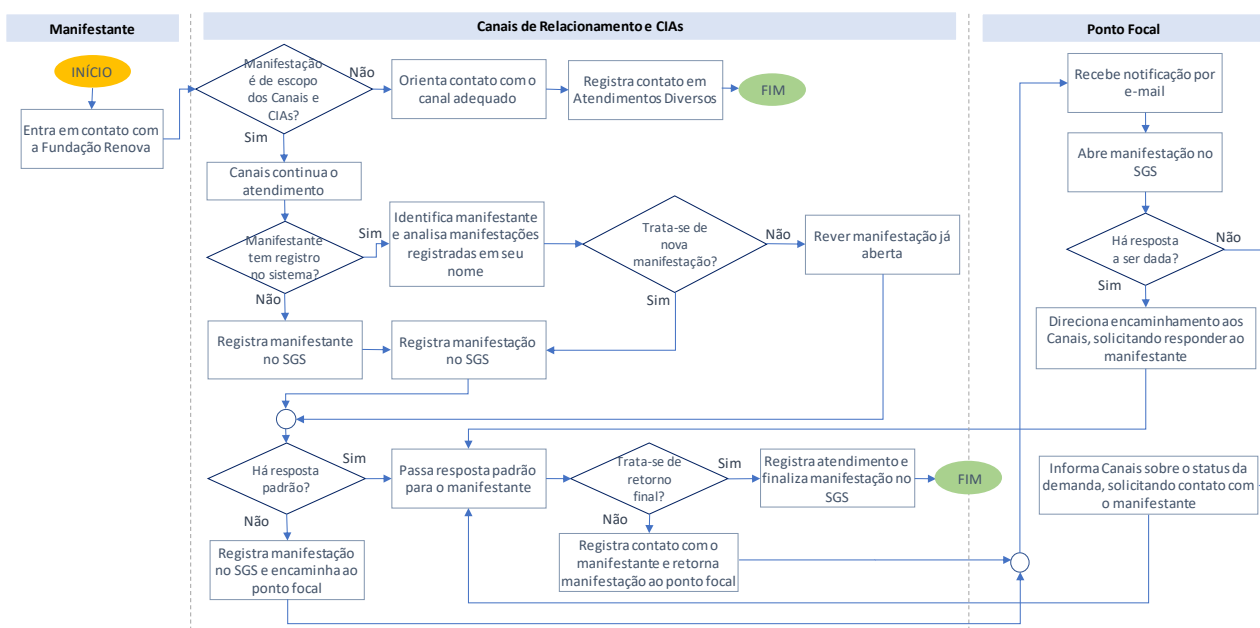


Figura 2: Fluxograma de Tratativa de Manifestações. Fonte: Fundação Renova (2018)

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

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

- Pontos focais atualizados no SGS;

- O registro de toda e qualquer informação sobre as tratativas no sistema;
- O cumprimento dos prazos para conclusão das manifestações;
- O desenvolvimento de melhorias no processo e no SGS;
- Que as evolutivas respondam aos questionamentos de maneira clara e objetiva;
- A isonomia nas tratativas;
- O treinamento das equipes; e
- A atualização do questionário de perguntas e respostas no SGS.

## Manifestações

No período de janeiro a março de 2018, 78.261 manifestações foram registradas pelos Canais de Relacionamento da Fundação Renova. Dessas, 81% (63.591) foram finalizadas e respondidas aos solicitantes.

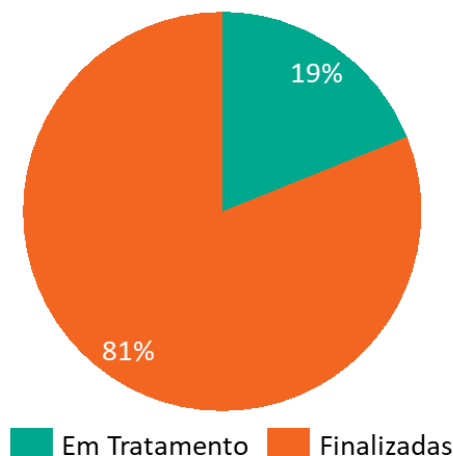


Gráfico 5: Status geral das manifestações registradas no SGS. Fonte: Fundação Renova (2018)

No gráfico a seguir é possível verificar que nos últimos seis meses, janeiro foi o mês que apresentou o maior número de manifestações do trimestre, alcançando mais de 30,4 mil registros.

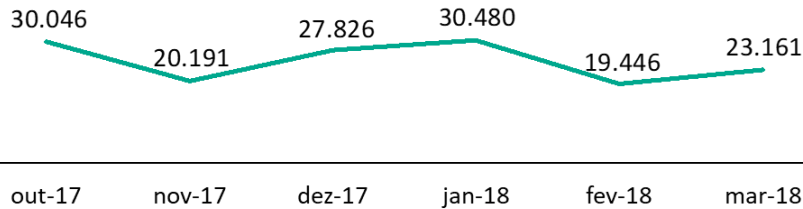


Gráfico 6: Registro de manifestações. Fonte: Fundação Renova (2018)

O 0800 lidera o número de demandas recebidas. Os Centros de Informações e Atendimentos (CIAs) são o segundo canal mais procurado pela comunidade nos territórios.

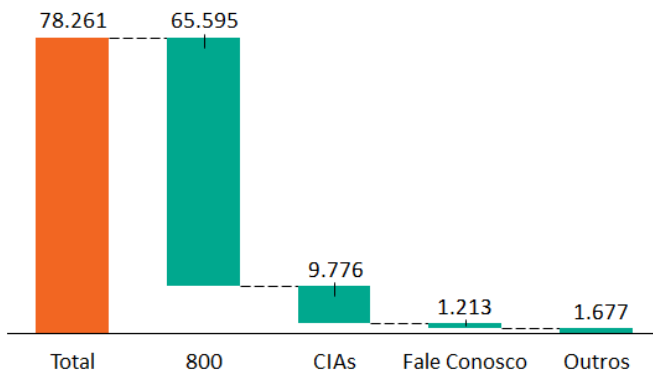


Gráfico 7: Total de manifestações acumuladas. Fonte: Fundação Renova (2018)

Os programas relacionados a Cadastro dos Impactados, Ressarcimento e Indenização e Auxílio Financeiro Emergencial, lideram os assuntos mais abordados no período, conforme pode-se visualizar abaixo.

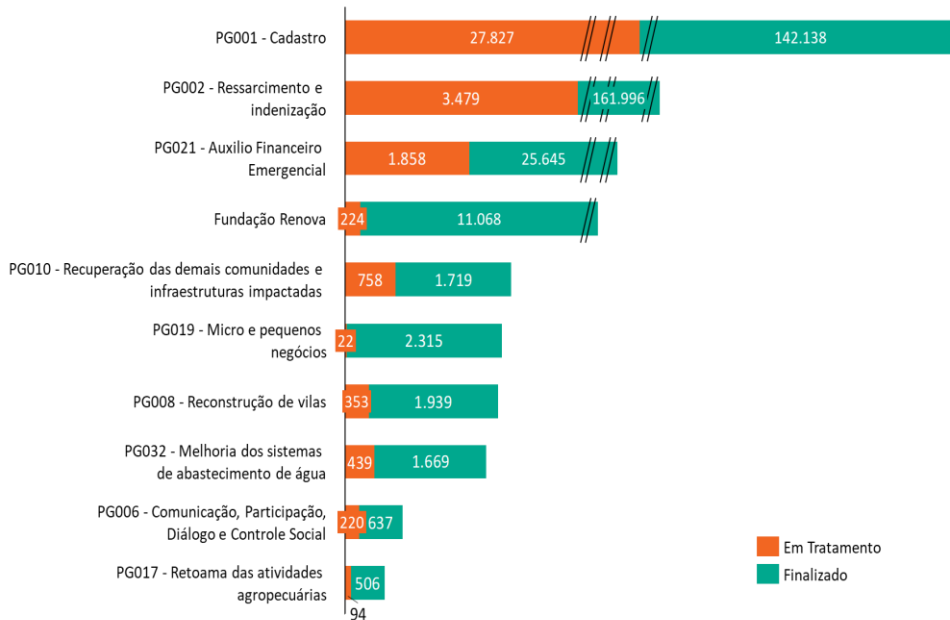


Gráfico 8: 10 principais assuntos registrados e respectivos status de tratamento. Fonte: Fundação Renova (2018).

Desde a sua criação, a solicitação de acesso ao Portal do Usuário tem sido constante. No primeiro trimestre de 2018 foram registradas 443 solicitações de acessos.

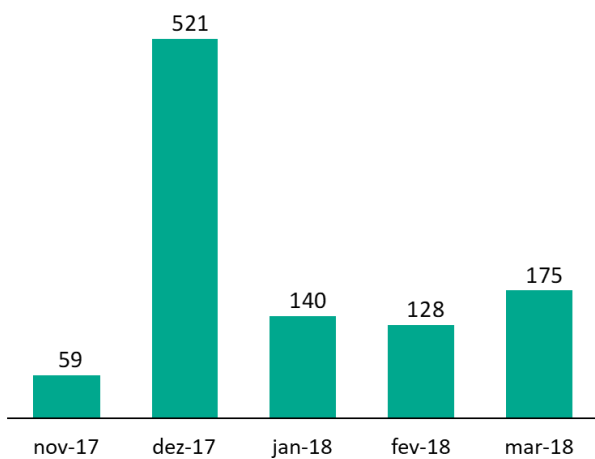


Gráfico 9: Solicitações de acessos ao Portal do Usuário. Fonte: Fundação Renova (2018)

## 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, um plano de ação de melhoria do processo de gestão dos Canais de Relacionamento está sendo estruturado e será apresentado no próximo relatório trimestral.

## Anexos

### Fotos



Workshop de Informação e Atendimento, realizado - Bari. 24 de março/2018 (Crédito: Fundação Renova)



Atendimento do CIA Móvel - Urussuquara, São Mateus - ES. 16 de março/2018 (Crédito: Fundação Renova)



Treinamento de Compliance com equipes dos CIAs - 14 de março/2018 (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 e Comunicação com Territórios.

## **Metodologia**

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

O objetivo é ampliar as possibilidades de todos os interessados nos programas e ações da Renova de entrar em contato com a instituição e obter as informações e orientações desejadas de forma clara e completa. Abaixo estão listados os canais e ferramentas disponíveis, até setembro de 2017:

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

## **Comunicação com Territórios**

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



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

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

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

Jornais das comunidades com a participação popular das cidades de Mariana, Barra Longa e Foz do rio Doce.

A Rádio Renova já está no ar. Programa de 8 e 5 minutos com produção de pautas locais que circula em 25 rádios de Mariana à Foz do Rio Doce. As rádios alcançam 274 municípios.

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

## **Resultados**

### Rádio Renova

- Programação semanal, veiculada em 25 rádios de 39 municípios de Mariana à Regência, com programas alternando em 5 e 8 minutos. Principais pautas: edital de inovação para indústria, Camar – cooperativa de coleta seletiva de Mariana, feira noturna de Mariana, conexão férias, escritório itinerante dos Centros de Informação e Atendimento, horta comunitária de Povoação, projeto Verão na Foz do Rio Doce, obras de recuperação do Córrego dos Lages, PIM para pescadores, reassentamento, plantões para cadastro

presencial de empresas – incentivo à contratação local, Dia do Fornecedor, vagas de emprego na Renova, plantadas 117 mil mudas de espécies de Mata Atlântica no entorno de 511 nascentes; cursos de qualificação profissional; Dia Internacional da Mulher; empresas foram selecionadas para o edital de inovação para a indústria; participação da Renova na oitava edição do Fórum Mundial da Água; PSA - Pagamento por Serviços Ambientais; obras para resolver problema de barramento do Rio Pequeno; área de lazer e eventos que será construída na vila em Povoação.

### Programa VimVer

- O programa Vimver levou 240 visitantes aos territórios impactados pelo rompimento da barragem de Fundão. Entre eles foram colaboradores da Fundação Renova, integrantes do Conselho Consultivo e representantes da sociedade civil organizada ONU, UNICAPES e IUCN.

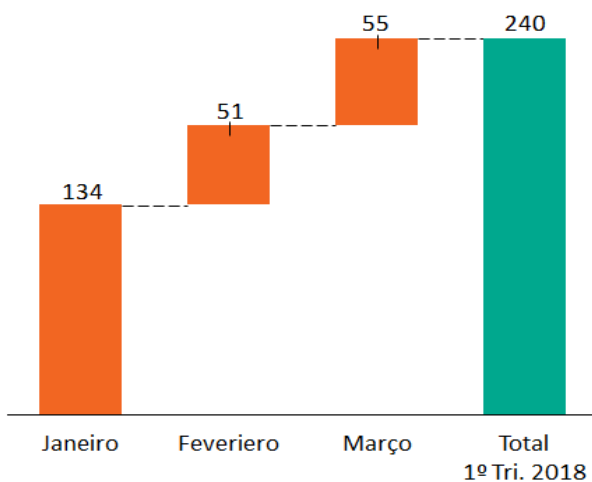


Gráfico 10: Participantes do programa VimVer no primeiro trimestre de 2018. Fonte: Fundação Renova (2018)

### Conexão Férias

- Suporte no planejamento, mobilização e divulgação do evento; validação dos materiais de comunicação; acompanhamento da oficina para os jovens.

### Programa de Indenização Mediada

- Força tarefa das indenizações, distribuição de material gráfico, cartazes, pilula de whatsapp e confecção de banner. Presença dos escritórios móveis/itinerantes nas localidades: Areal, Entre rios, Degredo, Pontal do Ipiranga e Barra Seca.

### Programa de Reassentamento

- Elaboração do planejamento de comunicação sobre os reassentamentos de Bento Rodrigues, Paracatu de Baixo e Gesteira.

### Programa de Auxílio Financeiro Emergencial – AFE

- Elaboração do plano de comunicação para a mudança no processo de recebimento.

### 8º Fórum da Água

- Participação no 8º Fórum das Águas, realizado em Brasília (DF) no período de 18 a 23 de março de 2018, contou com a participação ativa da Fundação Renova, tais como:
  - Business day - CEBDS e CNI;
  - Side event IUCN;
  - Mesa: Compartilhando informações com transparência para decisões melhores e mais eficientes relacionadas à gestão e restauração de ecossistemas aquático;
  - Mesa: Recuperação de bacias hidrográficas: casos de referência nas regiões;
  - Mesa: Casos financeiros de investimentos em segurança hídrica;

- Side event organizado pela Fundação Renova e CIF com o tema “Desafios e oportunidades para a revitalização da Bacia do Rio Doce”;
- Side event – Comitê Interfederativo – CIF e Fundação Renova.

#### Reunião de Comunidade

- Facilitação de reunião realizada com a comunidade de Barra Longa – Comissão dos Atingidos, Assessoria Técnica, Ministério Público, Comunidades atingidas. A Comunicação com Territórios participou da reunião com objetivo de entregar pauta de reivindicações dos moradores por meio de relatório produzido pela Assessoria Técnica AEDAS.

#### Oficina de fatores motivacionais para a restauração florestal

- Mapeamento de local para realização do evento, produção de convites, organização do evento.

#### Suporte de estrutura e organização de eventos, reuniões e festividades nas comunidades:

- Em Regência para esclarecimento de dúvidas quanto à reforma e operação da ETA;
- Participação na assembleia de Povoação para apresentação e votação do projeto da área de lazer e eventos;
- Assembleia sobre Reassentamento de Gesteira (estrutura de montagem na quadra de Gesteira);
- Devolutiva sobre os estudos de uso de solo para fins agrícolas em Mariana;
- Acompanhamento do evento Conexão Água: Escolas Municipais Bento Rodrigues e Paracatu de Baixo;
- Participação em reunião com a Defesa Civil de Linhares para estratégia de retirada de famílias das casas próximas ao Rio Pequeno;
- Participação em reunião na sede da Defensoria Pública do Estado com representantes do MAB, dos atingidos, da Renova e do CIF;
- 2º Capacitação Agroflorestal – tema APP – Dia 05/04 Paracatu;

- 1ª Oficina do programa de retomada das atividades agropecuárias no ES;
- Planejamento do evento sobre lançamento do PSA (pagamentos por serviços ambientais) em Governador Valadares;
- Elaboração de carta para a população ribeirinha, de perguntas e respostas e mensagens-chave para a Instalação de bombas no Rio Pequeno para retirada de água excedente que tem causado inundações em propriedades e residências ribeirinhas.

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

- release sobre a abertura do canal no Rio Pequeno;
- material gráfico para processo licenciamento ambiental;
- pílula de WhatsApp para divulgação da entrega dos informes para a declaração do imposto de renda;
- texto para folder de EPI para o produtor Rural – Programa de Recuperação de Nascentes;
- concepção de posicionamentos da Renova: reivindicações do MAB em Naque e Pedra Corrida;
- elaboração de posicionamentos e pílula de whatsapp para atender ao Programa de Auxílio Financeiro, no caso de duplicidade de depósito efetuado pela Alelo;
- adaptação do Q&A sobre a adutora de governador Valadares;
- apoio na produção de cartilha e infográficos para o PIM;
- planejamento de ações de comunicação para as obras de interligação de poços artesianos em Resplendor.

## Anexos

### Fotos



Caravana do Conexão Férias na Praça Gomes Freire – Mariana (MG) Fevereiro/2018 (Crédito: Fundação Renova)



Banner Projeto Urbanístico de Bento Rodrigues, assembleia de 08/Fevereiro/2018 (Crédito: Fundação Renova)



Forum Mundial da Água – Brasília (DF) Março/2018 (Crédito: Fundação Renova)

## **Relacionamento com a Imprensa**

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

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

### **Resultados**

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.

	<b>JANEIRO</b>	<b>FEVEREIRO</b>	<b>MARÇO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Atendimentos à imprensa</b>	30	37	68	135
<b>Releases produzidos</b>	10	05	10	25
<b>Entrevistas realizadas</b>	07	07	43*	57
<b>Posicionamentos produzidos</b>	07	10	12	29

Tabela 5: Produção de conteúdo. Fonte: Fundação Renova (2018)

\*Número alcançado em função da participação no Fórum Mundial da Água

## **Destaques**

O artigo assinado pela diretora de Engajamento e Participação da Fundação Renova, Andrea Azevedo, publicado no jornal O Globo, foi um dos destaques de janeiro. Outro assunto de repercussão nacional foi a divulgação do Edital de Inovação, que conquistou espaços na Folha de S. Paulo e no portal de Pequenas Empresas & Grandes Negócios. As temáticas locais e regionais também garantiram volume de inserções positivas na imprensa, como o atendimento às novas áreas impactadas no Espírito Santo; os pagamentos realizados do PIM Pesca; a retomada do carnaval na Prainha do Joá, em Tumiritinga, depois de reformas realizadas pela Fundação Renova e a realização do Conexão Férias, em Mariana e Barra Longa.

Em fevereiro, entre os temas de destaque trabalhados na imprensa estiveram a aprovação do conceito urbanístico do reassentamento de Bento Rodrigues e a liberação do edital de saneamento para os municípios da bacia do Rio Doce. Os recursos para saneamento foram destaque, inclusive, na coluna Mercado Aberto, da Folha de S. Paulo, com fala do diretor-presidente da Renova, Roberto Waack. As temáticas locais e regionais também garantiram volume de inserções positivas na imprensa. Entre elas estão as ações para o Dia do Fornecedor e a continuidade da divulgação dos acordos do PIM Pesca.



O Fórum Mundial da Água foi o ponto alto de março, com conquista de bons espaços para a Fundação Renova na imprensa, como os veículos EBC (TV, Agência e Rádio), O Estado de São Paulo e UOL. Os outros temas de maior relevância do período foram a visita de Erik Solheim, diretor executivo e líder global da ONU Meio Ambiente, à Mariana e Barra Longa; participação em iniciativa do Plantando pelo Planeta em Mônaco; reformulação Desenvolve Rio Doce; esclarecimentos sobre estudo do Instituto Saúde e Sustentabilidade em Barra Longa e as ações para conter a cheia da Lagoa Juparanã, em Linhares.

## **Comunicação Institucional e Interna**

Entre as ações que reforçam a identidade e a imagem da Fundação Renova, no primeiro trimestre de 2018, destaca-se a participação no 8º Fórum Mundial da Água (FMA), que mobilizou a área de Comunicação em diversas ações. O evento, realizado em março, demandou uma série de entregas da frente de Comunicação Institucional e Interna: peças gráficas, apresentações dos palestrantes Roberto Waack, Andrea Azevedo e Brigida Maiolli (versões em português e inglês), paper, dossiê com a temática água e Q&A para apoio de porta-vozes, além de conteúdos para divulgação ao público interno.

Para cobertura e produção de conteúdo sobre o FMA foi mobilizada uma equipe multimídia, que realizou entrevistas com técnicos da Fundação Renova, chefes de Estado, especialistas e representantes da sociedade civil. Como resultado desse trabalho na frente de Comunicação Institucional e Interna, o Conecta, informativo digital voltado para os colaboradores, teve uma edição especial com as principais mensagens sobre a participação da Fundação Renova no Fórum.

Outra ação institucional de relevância no período foi a visita do diretor executivo da ONU Meio Ambiente, Erik Solheim, ao Brasil, com agenda em Mariana e Barra Longa. Em campo, ele viu alguns dos resultados dos trabalhos de reparação, com um grupo de seis pessoas acompanhado pela Fundação Renova. Foram produzidos materiais institucionais para a visita, abordando os principais

resultados alcançados na reparação e compensação dos impactos causados pelo rompimento da barragem de Fundão. O Conecta repercutiu os principais momentos da visita, em caráter especial, no âmbito da comunicação com colaboradores.

Também como oportunidade de interlocução com a comunidade internacional, como resultado da parceria com a Plant for The Planet – instituição criada na Alemanha e voltada para o plantio de árvores e mobilização de crianças e jovens – a Fundação Renova participou do evento, em Munique, de lançamento do compromisso global para o plantio de 1 trilhão de árvores até 2020. Entre os conteúdos destinados a esta agenda, foi preparado paper com as principais mensagens de suporte aos porta-vozes.

Outra ação em destaque no primeiro trimestre foi a iniciativa Dia do Fornecedor, que tem o objetivo de aproximar a Fundação Renova dos fornecedores locais. Por meio de plantões semanais nos escritórios de Mariana, Barra Longa, Governador Valadares e Colatina, a equipe de Suprimentos realiza cadastro dos fornecedores e tira dúvidas sobre o nosso processo de contratação. As principais entregas da equipe de Comunicação Institucional e Interna foram: Q&A, kits para envio às associações comerciais para suporte na divulgação (cartaz, e-mail MKT e pílula de WhatsApp), plano de mídia com inserção de anúncios em 10 jornais impressos das cidades de Mariana, Colatina e Governador Valadares, banner para ambientação dos escritórios, e repercussão no Conecta.

Outras iniciativas que demandaram suporte da área no período foram o lançamento do Programa de Saneamento, no Fórum de Prefeitos, em fevereiro, em Governador Valadares, e a participação da Fundação Renova em oficina sobre cenário da pesca (Instituto Humanize), no mesmo mês, no Rio de Janeiro.

Como parte das ações de reforço à identidade, a área de Comunicação realizou, em janeiro, a entrega do projeto de sinalização e ambientação para os escritórios e locais de trabalho dos colaboradores da Fundação Renova do Eixo 1.

No âmbito da Comunicação Interna, de janeiro a março, as seguintes ações e campanhas foram realizadas: ação de sensibilização sobre febre amarela; campanha interna para incentivar a adoção dos 30 cães e gatos resgatados após o rompimento de Fundão e que ainda estão no Centro de Acolhimento Temporário de Animais da Fundação Renova; ação do calendário de Direitos Humanos para o Dia Internacional da Mulher; e campanha do Projeto Migrar, que prepara os colaboradores para implantar novo sistema de gestão empresarial independente (SAP ERP).

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 internos e externos. 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 estabelecer como catalizadora das iniciativas de todas as frentes de trabalho.

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.

## **Resultados**

- 12 edições do Conecta
- 18 pílulas de WhatsApp
- 12 comunicados
- Projeto de sinalização e ambientação Eixo 1
- Fórum Mundial da Água: suporte de Comunicação Interna e Institucional
- Iniciativa Dia do Fornecedor

- Campanha internas: incentivo a adoção de animais, calendário de Direitos Humanos | Dia Internacional da Mulher, Projeto Migrar (sistema ERP independente)
- Folder Institucional
- Apresentações Institucionais.

## Anexos

### Fotos



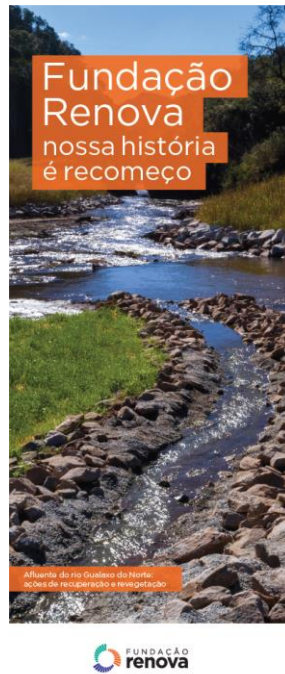
Cartaz da campanha de Adoção de Animais. Fevereiro de 2018. (Crédito: Fundação Renova)



Post para Reders Sociais – Dia do Fornecedor. Fevereiro de 2018. (Crédito: Fundação Renova)



Convite/Reserve a Data – Participação da Fundação Renova no Fórum Mundial da Água. Março de 2018 (Crédito: Fundação Renova)



Capa do folder institucional (versão em português). Março de 2018 (Crédito: Fundação Renova)

## Considerações Finais

Houve avanço na comunicação da Fundação Renova com as comunidades e com os demais públicos de interesse, no primeiro trimestre do ano de 2018. Essa aproximação é fundamental para reforçar a identidade da Fundação Renova na sociedade e legitimar o trabalho independente realizado pela entidade.

Na parte da comunicação com territórios, destaque para o avanço nos jornais comunitários e na programação semanal da Rádio Renova, programa reproduzido por 25 rádios instaladas entre Mariana e a foz do rio Doce e que alcançam um universo de 274 municípios.

A área de imprensa realizou 246 atendimentos a diferentes perfis de veículos, sendo propulsor deste resultado refere-se ao Fórum Mundial das Águas, que demandou de uma forma geral da área de comunicação a produção de conteúdos e uma forte interação com a imprensa de modo geral. Essas publicações são fundamentais para ampliar a compreensão sobre a Fundação Renova pela sociedade e para que um universo maior de pessoas conheça o que está sendo feito para reparar os danos provocados pelo rompimento da barragem de Fundão.

Já a Comunicação Digital contabilizou mais de 170 mil acessos ao site no trimestre, o que também demonstra amplo interesse pelas ações de reparação.

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

Todas essas áreas trabalharam no terceiro trimestre, especialmente para o desenvolvimos das atividades no mês de março, marcado pelo fórum, não se limitando a esta ação, mas também suportando todos os programas da Fundação Renova no esclarecimento para a comunidade geral das ações de reparação em andamento.

## Glossário

I. **EVENTO**: o rompimento da barragem de Fundão, pertencente à SAMARCO, localizada no complexo minerário de Germano, em Mariana (MG), ocorrido em 5 de novembro de 2015.

II. **IMPACTADOS**: as pessoas físicas ou jurídicas, e respectivas comunidades, que tenham sido diretamente afetadas pelo EVENTO nos termos das alíneas abaixo e do TTAC:

a) perda de cônjuge, companheiro, familiares até o segundo grau, por óbito ou por desaparecimento;

b) perda, por óbito ou por desaparecimento, de familiares com graus de parentesco diversos ou de pessoas com as quais coabitavam e/ou mantinham relação de dependência econômica;

c) perda comprovada pelo proprietário de bens móveis ou imóveis ou perda da posse de bem imóvel;

d) perda da capacidade produtiva ou da viabilidade de uso de bem imóvel ou de parcela dele;

e) perda comprovada de áreas de exercício da atividade pesqueira e dos recursos pesqueiros e extrativos, inviabilizando a atividade extrativa ou produtiva;

f) perda de fontes de renda, de trabalho ou de autossustentância das quais dependam economicamente, em virtude da ruptura do vínculo com áreas atingidas;

g) prejuízos comprovados às atividades produtivas locais, com inviabilização de estabelecimento ou das atividades econômicas;

h) inviabilização do acesso ou de atividade de manejo dos recursos naturais e pesqueiros, incluindo as terras de domínio público e uso coletivo, afetando a renda e a subsistência e o modo de vida de populações;

i) danos à saúde física ou mental; e

j) destruição ou interferência em modos de vida comunitários ou nas condições de reprodução dos processos socioculturais e cosmológicos de populações ribeirinhas, estuarinas, tradicionais e povos indígenas.

III. **INDIRETAMENTE IMPACTADOS:** as pessoas físicas e jurídicas, presentes ou futuras, que não se enquadrem nos incisos anteriores, que residam ou venham a residir na **ÁREA DE ABRANGÊNCIA** e que sofram limitação no exercício dos seus direitos fundamentais em decorrência das consequências ambientais ou econômicas, diretas ou indiretas, presentes ou futuras, do **EVENTO**, que serão contemplados com acesso à informação e a participação nas discussões comunitárias, bem como poderão ter acesso aos equipamentos públicos resultantes dos **PROGRAMAS**.

IV. **ÁREA AMBIENTAL 1:** as áreas abrangidas pela deposição de rejeitos nas calhas e margens dos rios Gualaxo do Norte, Carmo e Doce, considerando os respectivos trechos de seus formadores e afluentes, bem como as regiões estuarinas, costeiras e marinha na porção impactada pelo **EVENTO**.

V. **ÁREA AMBIENTAL 2:** os municípios banhados pelo Rio Doce e pelos trechos impactados dos rios Gualaxo do Norte e Carmo, a saber: Mariana, Barra Longa, Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado, Sem-Peixe, Rio Casca, São Pedro dos Ferros, São Domingos do Prata, São José do Goiabal, Raul Soares, Dionísio, Córrego Novo, Pingo d'Água, Marliéria, Bom Jesus do Galho, Timóteo, Caratinga, Ipatinga, Santana do Paraíso, Ipaba, Belo Oriente, Bugre, Iapu, Naque, Periquito, Sobrália, Fernandes Tourinho, Alpercata, Governador Valadares, Tumiritinga, Galileia, Conselheiro Pena, Resplendor, Itueta, Aimorés, Baixo Guandu, Colatina, Marilândia e Linhares.



VI. **ÁREA DE ABRANGÊNCIA SOCIOECÔNÔMICA:** localidades e comunidades adjacentes à calha dos rios Doce, Carmo e Gualaxo do Norte e Córrego Santarém e a áreas estuarinas, costeira e marinha impactadas.

VII. **MUNICÍPIOS DO ESTADO DE MINAS GERAIS NA ÁREA DE ABRANGÊNCIA SOCIOECÔNÔMICA:** Mariana, Barra Longa, Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado, Rio Casca, Sem-Peixe, São Pedro dos Ferros, São Domingos do Prata, São José do Goiabal, Raul Soares, Dionísio, Córrego Novo, Pingo-D'Água, Marliéria, Bom Jesus do Galho, Timóteo, Caratinga, Ipatinga, Santana do Paraíso, Ipaba, Belo Oriente, Bugre, Iapu, Naque, Periquito, Sobrália, Fernandes Tourinho, Alpercata, Governador Valadares, Tumiritinga, Galiléia, Conselheiro Pena, Resplendor, Itueta e Aimorés.

VIII. **MUNICÍPIOS E LOCALIDADES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO NA ÁREA DE ABRANGÊNCIA SOCIOECÔNÔMICA:** Baixo Guandu, Colatina, Barra do Riacho em Aracruz, Marilândia e Linhares, além das áreas estuarinas, costeira e marinha impactadas.

IX. **PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS:** conjunto de medidas e de ações a serem executadas de acordo com um plano tecnicamente fundamentado, necessárias à reparação, mitigação, compensação e indenização pelos danos socioeconômicos decorrentes do EVENTO, fiscalizadas e supervisionadas pelo PODER PÚBLICO, nos termos do TTAC.

X. **PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS:** conjunto de medidas e de ações a serem executadas de acordo com um plano tecnicamente fundamentado, necessárias à reparação e compensação pelos danos socioambientais decorrentes do EVENTO, fiscalizadas e supervisionadas pelo PODER PÚBLICO, nos termos do TTAC.

XI. **PROGRAMAS:** são os PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS e os PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS quando referidos em conjunto.

XII. PROJETOS SOCIOAMBIENTAIS: são as ações e medidas aprovadas pela FUNDAÇÃO, nos termos do TTAC, para a implementação de determinados PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS.

XIII. PROJETOS SOCIOECONÔMICOS: são as ações e medidas aprovadas pela FUNDAÇÃO, nos termos do TTAC, para a implementação de determinados PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS.

XIV. PROJETOS: são os PROJETOS SOCIOAMBIENTAIS e os PROJETOS SOCIOECONÔMICOS quando referidos em conjunto.

XV. PODER PÚBLICO: órgãos e entidades públicos integrantes ou vinculados aos COMPROMITENTES e que, em razão de suas atribuições institucionais, tenham competência legal para regulamentar e/ou fiscalizar ações relacionadas a um determinado PROGRAMA.

XVI. ÓRGÃOS AMBIENTAIS: Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama); Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio); Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Seama-ES); Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do Espírito Santo (Idaf); Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (Semad-MG); Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Espírito Santo (Iema-ES); Instituto Estadual de Florestas (IEF-MG); Fundação Estadual de Meio Ambiente (Feam-MG).

XVII. ÓRGÃOS DE GESTÃO DE RECURSOS HÍDRICOS: Agência Nacional de Águas (ANA); Agência de Gestão de Recursos Hídricos do Espírito Santo (AGERH-ES); e Instituto de Gestão das Águas de Minas (Igam-MG).

XVIII. PROGRAMAS REPARATÓRIOS: compreendem medidas e ações de cunho reparatório que têm por objetivo mitigar, remediar e/ou reparar impactos socioambientais e socioeconômicos advindos do EVENTO.

XIX. PROGRAMAS COMPENSATÓRIOS: compreendem medidas e ações que visam a compensar impactos não mitigáveis ou não reparáveis advindos do EVENTO,

por meio da melhoria das condições socioambientais e socioeconômicas das áreas impactadas, cuja reparação não seja possível ou viável, nos termos dos PROGRAMAS.

XX. FUNDAÇÃO: fundação de direito privado, sem fins lucrativos, atendidos os requisitos da lei, a ser instituída pela SAMARCO e pelas ACIONISTAS com o objetivo de elaborar e executar todas as medidas previstas pelos PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS e PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS.

XXI. EXPERT: pessoa física ou jurídica, ou grupo de pessoas físicas ou jurídicas, legalmente habilitadas e contratadas pela FUNDAÇÃO para gestão, avaliação, elaboração e/ou implantação dos PROGRAMAS e/ou PROJETOS, total ou parcialmente.

XXII. SITUAÇÃO ANTERIOR: situação socioambiental e socioeconômica imediatamente anterior a 05/11/2015.