

FUNDAÇÃO  
**renova**

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

2º trimestre 2018

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>SUMÁRIO EXECUTIVO .....</b>	<b>6</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 .....	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	32
ANEXOS .....	33
<b>COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>36</b>
INTRODUÇÃO .....	36
METODOLOGIA .....	38
RESULTADOS .....	39
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	65
ANEXOS .....	66
<b>CANAIS DE RELACIONAMENTO .....</b>	<b>70</b>
INTRODUÇÃO .....	70
METODOLOGIA .....	70
RESULTADOS .....	75
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	78
ANEXOS .....	78

<b>OUVIDORIA .....</b>	<b>79</b>
INTRODUÇÃO .....	79
METODOLOGIA .....	79
RESULTADOS .....	81
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	87
<b>GLOSSÁRIO.....</b>	<b>89</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/>.

Considera-se, como objetivos gerais deste Programa:

- (i) Assegurar canais de interação, diálogo e relacionamento contínuo com a população impactada e demais públicos interessados, zelando sempre pela transparência e integridade, junto a todos os grupos e territórios de atuação da Fundação Renova.
- (ii) Garantir acesso à informação ampla, transparente, acessível e contínua a todos os interessados, de modo a favorecer a participação esclarecida da sociedade nos processos de reparação e compensação.
- (iii) Apoiar os demais programas da Fundação Renova no que tange à promoção de participação social e comunicação no desenvolvimento e implementação dos projetos socioeconômicos e socioambientais previstos no TTAC.

Vale destacar o caráter transversal que este Programa se propõe a ter, frente aos demais programas previstos no Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC). Sua transversalidade visa a garantir, por meio de ações de diálogo, participação, comunicação e controle social, que as iniciativas de reparação e compensação executadas pela Fundação sejam convergentes com as expectativas e necessidades das comunidades atingidas.

Cabe ressaltar ainda o caráter multidisciplinar do Programa. Seus processos dividem-se em quatro pilares - Comunicação, Participação e Diálogo Social, Canais de Relacionamento e Ouvidoria – que devem atuar de forma integrada e com foco no atingido, sob uma perspectiva territorial. 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 abril a junho 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 abril a junho de 2018, foram realizadas 346 reuniões, com um total de 7.977 participações. Desde o rompimento da barragem, em novembro de 2015, ocorreram 2.578 fóruns de diálogo, que reuniram 70.648 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 Ressarcimento e Indenização, Reconstrução de Vilas e Cadastro Integrado.

No segundo trimestre de 2018, a Comunicação trabalhou na produção de conteúdos de qualidade distribuídos por meio de canais internos e externos de interação com a sociedade, assim como todas as ações de comunicação tiveram como premissa atuar de forma integrada e com foco no atingido, sob uma perspectiva territorial, visando um trabalho que seja cooperativo, multidisciplinar e complementar. Para organizar as realizações, foram estabelecidas prioridades por dimensões e as estratégias de comunicação foram desenhadas a partir do mapeamento das demandas, dúvidas e percepções iniciais da parte dos atingidos. A partir dessa escuta foi possível customizar ações, alinhar estratégias e definir produtos aderentes às necessidades desse público.

As propostas de valor compartilhadas com os territórios têm sido apoiadas pela sinergia entre os processos de comunicação como Assessoria de Imprensa, Produção de Conteúdo, Campanhas e Eventos, Canais de informação e interação com as comunidades, de forma a ampliar a cobertura e o alcance de todos os temas tratados. E de abril a junho de 2018, os temas de maior relevância que fizeram parte das atividades de Comunicação nessas diversas frentes foram: 339 participantes estiveram presentes no VimVer, reestruturação dos programas da Rádio Renova, apoio ao grupo de bordadeiras de Barra Longa, a partir das criações do estilista Ronaldo Fraga, na 45ª edição do São Paulo Fashion Week, lançamento do Conecta - plataforma interna de comunicação com adesão de 313 desde o lançamento em maio e diversos assuntos tratados e programas atendidos.

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, 78.671 manifestações, das quais 47.892 somente via 0800. Do total, 77% 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.

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 junho de 2018, um total de 2.416 manifestações, sendo 2025 finalizadas e 391 em tratamento, sob apuração da Ouvidoria e/ou área pertinente. No segundo trimestre de 2018, o canal registrou 674 novas manifestações e finalizou 378 originadas dos mais diversos meses anteriores.

## **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

A Participação e o Controle Social destacam-se como processos orientadores da atuação da Fundação Renova, tendo em vista as suas responsabilidades e a relação entre a instituição e as demais partes vinculadas ao trabalho de reparação e compensação, notadamente a população impactada. A **Participação Social** consiste em procedimentos que buscam assegurar que as partes interessadas possam contribuir para a definição, detalhamento e tomada de decisões acerca dos programas e projetos da Fundação Renova, direcionando as prioridades e rumos das ações de reparação e compensação. O **Controle Social**, por sua vez, permite às partes interessadas acompanhar e avaliar o andamento das ações realizadas.

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. Para atender a esse enquadramento, o **Diálogo Social** constitui a ferramenta principal utilizada para possibilitar a consecução dos objetivos de promoção da Participação e do Controle Social nos demais programas e de forma transversal à atuação da Fundação Renova.

Em sua implementação, diferentes técnicas são utilizadas, mobilizando uma variedade de métodos e procedimentos necessários ao cumprimento das finalidades do Diálogo Social. As principais estratégias, especialmente as reuniões de diálogo, são definidas e customizadas de forma participativa, com o envolvimento da população e de órgãos de controle, ampliando a sua legitimidade. Para fins de classificação, elas são agrupadas em duas tipologias principais: diálogo coletivo e diálogo individualizado.

O **Diálogo Coletivo** (reuniões de diálogo) representa uma das bases do relacionamento entre a Fundação Renova, as comunidades impactadas e as demais partes interessadas. Esses encontros buscam promover uma produtiva troca de informações, escuta e devolutiva às demandas, deliberação participativa e tomada de decisões. O **Diálogo Individualizado**, por sua vez, ocorre por meio de interações mais particularizadas junto às partes interessadas, necessárias para a dinâmica cotidiana do trabalho de reparação. Essa ação objetiva tanto o aprofundamento de tratativas relacionadas às questões debatidas nas reuniões, quanto para o atendimento das necessidades de diálogo dos demais programas da Fundação Renova.

### **Desafios e respostas do atual período**

Promover a Participação e o Controle Social efetivos na atuação da Fundação Renova constitui, hoje, o maior desafio do Pilar de Participação e Diálogo Social, buscando garantir que a voz e as expectativas das comunidades atingidas e das demais partes interessadas tenham capacidade de influenciar diretamente a execução das ações reparatórias. Esse desafio tem sido respondido de duas formas principais. Por um lado, a Fundação Renova tem buscado **readequear as próprias soluções e práticas de Participação e Controle Social adotadas pela instituição**, com o objetivo de tornar o seu modelo mais condizente com os desafios do trabalho de reparação e com as expectativas das partes interessadas.

Até então, a Participação e o Controle Social ocorriam de forma *ad hoc*, com base em demandas pontuais dos programas e das próprias partes interessadas. Recentemente, a Fundação Renova tem promovido o aprimoramento em relação à prática vigente, com a estruturação do planejamento das ações. Nesse sentido, ao longo deste trimestre, foi dada continuidade às ações de fortalecimento e ampliação da Participação Social nos

seus programas. De modo complementar, buscou-se estruturar as ações de Controle Social, como forma de ampliar a capacidade de controle e responsabilização que as partes interessadas têm sobre o trabalho de reparação e compensação realizado pela Fundação Renova, em todas as suas etapas.

Por sua vez, a Fundação Renova promoveu a **reestruturação organizacional da instituição**, com foco nos territórios e, conseqüentemente, nas pessoas atingidas. Para tanto, os municípios impactados foram divididos em seis Territórios, com equipe e estrutura gerencial próprios, buscando aprimorar a interlocução com as comunidades e promover maior concertação das ações dos programas.

Atualmente, a equipe do pilar Participação e Diálogo Social possui 80 profissionais. Desse total, 70 estão alocados ao longo dos territórios em atendimento ao conjunto de municípios impactados, compondo as Gerências Territoriais, para criação e manutenção de espaços dialogais *in loco* (figura 1). Outros 10 profissionais compõem a Equipe de Apoio Estratégico, cujo papel é apoiar a atuação técnica-metodológica dos profissionais em campo, elaborar análises de dados e produzir estudos e relatórios pertinentes ao trabalho realizado.

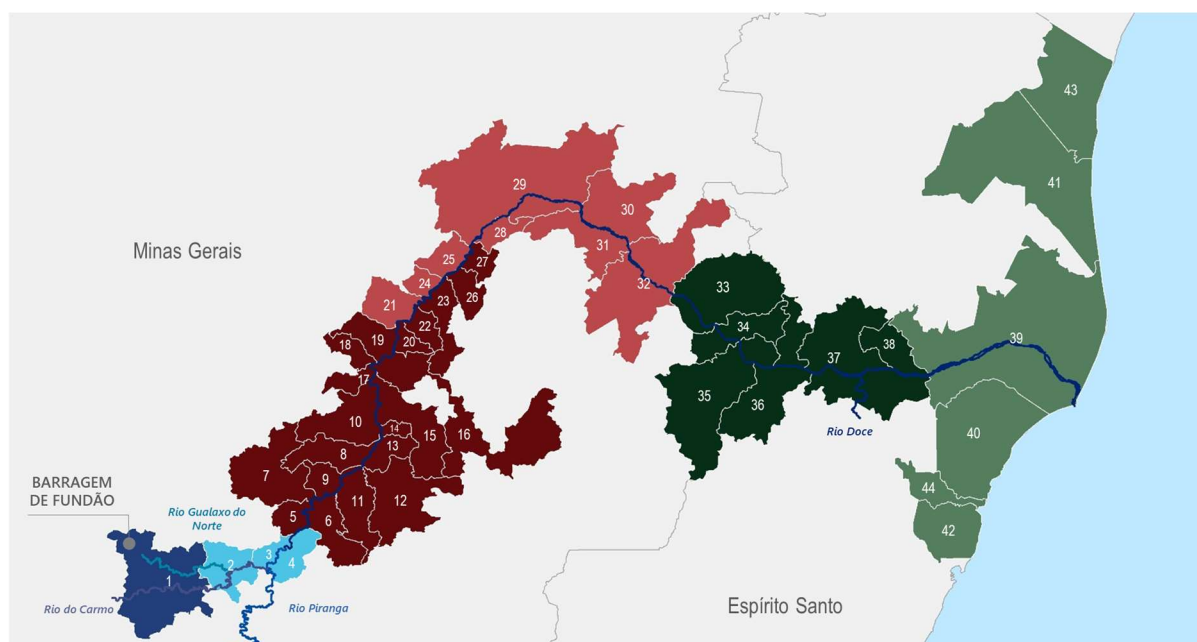


Figura 1 – **Território Mariana**: 1. Mariana; **Território Alto Rio Doce**: 2. Barra Longa; 3. Rio Doce; 4. Santa Cruz do Escalvado; **Território Calha do Rio Doce**: 5. Sem-Peixe; 6. Rio Casca; 7. São Domingos do Prata; 8. Dionísio; 9. São José do Goiabal; 10. Marliéria; 11. São Pedro dos Ferros; 12. 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 Baixo Rio Doce**: 20. Ipaba; 21. Belo Oriente; 22. Bugre; 23. Iapu; 24. Naque; 25. Periquito; 26. Sobrália; 27. Fernandes Tourinho; 28. Alpercata; 29. Governador Valadares; 30. Galileia; 31. Tumiritinga; 32. Conselheiro Pena; **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; 43. Conceição da Barra; e 44. Fundão (Crédito: Divulgação Fundação Renova).

Devido à extensão territorial e à complexidade das situações vividas pelas comunidades, adota-se uma perspectiva de Diálogo Social territorializada, que respeita as especificidades locais, bem como as particularidades dos impactos e consequências causadas à população. Por essa razão, a partir da experiência acumulada do trabalho de reparação nas localidades impactadas, entende-se que a população demanda um modelo acessível e próximo para que possa participar dos processos decisórios, preferencialmente organizados no nível do município.

## Resultados

Entre os meses de abril e junho de 2018, foram realizadas 346 reuniões, com um total de 7.977 participações nos seis territórios. A maior parte das reuniões ocorreu no território de Mariana (25%), seguido dos territórios de Médio Rio Doce, Alto Rio Doce e Foz do Rio Doce/Litoral ES, com 20%, 17% e 16% respectivamente. A média geral de público registrada foi de 23 presenças por reunião. Considerando o período desde o rompimento da barragem da Fundão, em novembro de 2015, até os dias atuais, ocorreram 2.578 fóruns de diálogo, que reuniram 70.648 pessoas, com uma média de 27 presenças por encontro.

Os dados estão demonstrados na tabela abaixo.

UF	MUNICÍPIO	ABRIL 2018		MAIO 2018		JUNHO 2018		TOTAL Nov/15 a Jun/18	
		Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.
Minas Gerais	Mariana	14	437	32	1.135	40	848	<b>565</b>	<b>16.468</b>
	Barra Longa	10	258	11	259	14	298	<b>403</b>	<b>11.386</b>
	R. Doce/Sta. Cruz Escalv.	5	138	11	202	7	55	<b>131</b>	<b>4.216</b>
	Rio Casca	0	0	0	0	0	0	<b>18</b>	<b>303</b>
	S. Domingos Prata	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>	<b>4</b>
	Raul Soares	0	0	0	0	1	19	<b>2</b>	<b>31</b>
	Bom Jesus do Galho	0	0	4	204	1	15	<b>22</b>	<b>1.048</b>
	Caratinga	0	0	0	0	1	8	<b>23</b>	<b>528</b>
	Timóteo	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>	<b>9</b>
	São José do Goiabal	0	0	2	21	1	2	<b>42</b>	<b>1.461</b>
	São Pedro dos Ferros	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
	Dionísio	2	4	2	4	0	0	<b>6</b>	<b>79</b>
	Córrego Novo	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>	<b>1</b>
	Sem Peixe	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>	<b>6</b>
	Pingo d'Água	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>	<b>37</b>
	Ipaba	0	0	0	0	2	36	<b>31</b>	<b>438</b>
	Fernandes Tourinho	0	0	2	62	3	72	<b>18</b>	<b>381</b>
Sobrália	0	0	2	6	1	6	<b>10</b>	<b>80</b>	

UF	MUNICÍPIO	ABRIL 2018		MAIO 2018		JUNHO 2018		TOTAL Nov/15 a Jun/18	
		Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.	Reuniões	Particip.
	Ipatinga	0	0	0	0	0	0	<b>10</b>	<b>107</b>
	Bugre	0	0	0	0	2	34	<b>15</b>	<b>511</b>
	Santana do Paraíso	0	0	0	0	0	0	<b>25</b>	<b>1.287</b>
	Alpercata	0	0	1	6	0	0	<b>13</b>	<b>94</b>
	Periquito	4	162	5	74	5	181	<b>93</b>	<b>3.444</b>
	Naque	2	59	4	29	9	151	<b>42</b>	<b>1.744</b>
	Belo Oriente	1	6	2	29	5	92	<b>54</b>	<b>2.209</b>
	Gov. Valadares	2	34	3	80	7	174	<b>91</b>	<b>2.638</b>
	Conselheiro Pena	1	74	2	63	2	18	<b>82</b>	<b>1.055</b>
	Tumiritinga	1	22	3	73	1	20	<b>110</b>	<b>2.886</b>
	Marliéria	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>	<b>1</b>
	Galiléia	2	13	3	32	3	47	<b>57</b>	<b>814</b>
	Iapu	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>	<b>1</b>
	Ítueta	0	0	2	9	3	23	<b>57</b>	<b>1.192</b>
	Aimorés	0	0	5	129	2	28	<b>116</b>	<b>2.423</b>
	Resplendor	4	38	3	20	4	76	<b>109</b>	<b>1.584</b>
Espírito Santo	Baixo Guandu	4	39	3	77	4	34	<b>72</b>	<b>1.723</b>
	Pancas	0	0	0	0	1	40	<b>1</b>	<b>40</b>
	Colatina	3	15	4	77	5	98	<b>72</b>	<b>2.258</b>
	Marilândia	1	11	2	14	2	50	<b>17</b>	<b>333</b>
	Linhares	4	189	15	543	11	211	<b>185</b>	<b>4.746</b>
	Aracruz	0	0	3	50	1	14	<b>42</b>	<b>2.018</b>
	São Mateus	0	0	5	165	4	154	<b>19</b>	<b>753</b>
	Serra	1	6	1	39	0	0	<b>2</b>	<b>45</b>
	Sooretama	0	0	0	0	2	18	<b>2</b>	<b>18</b>
	Conceição da Barra	1	32	0	0	1	7	<b>2</b>	<b>39</b>
	Vitória	2	39	4	60	1	110	<b>7</b>	<b>209</b>
		<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>1.576</b>	<b>136</b>	<b>3.462</b>	<b>146</b>	<b>2.939</b>	<b>2.578</b>

Tabela 1: Número de reuniões de Diálogo e participantes por município e mês – abril a junho 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.

<b>PÚBLICOS</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>TIPOS</b>
Representantes do Poder Público	Poder Executivo; Poder Legislativo e Ministério Público	Prefeituras Municipais (chefe de governo/secretariado); órgãos técnicos municipais (CRAS); Câmaras Municipais; órgãos técnicos estaduais (Defesa Civil e Emater); câmaras municipais; Ministério Público Estadual e Federal
Representantes de Entidades/Grupos	Comissão de Atingidos; Assessoria Técnica; Associações Comunitárias; Associações de Classe; Movimentos Sociais; Entidades Políticas; Setor Privado	Comissões de Atingidos, Assessorias Técnicas; Associação de Moradores; Associação de Produtores; Colônias de Pesca; Sindicatos; Movimentos Sociais; Representantes de Empresas Privadas e Cooperativas.
Pessoa física	Lideranças informais; População	Liderança comunitária informal; Liderança política; 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. Os Programas de Ressarcimento e Indenização (PG02) e Reconstrução de Vilas (PG008) foram os temas de maior destaque nas ações de diálogo coletivo realizadas nesse período.

O elevado número de reuniões com o tema de Reconstrução de Vilas (PG08) deve-se, sobretudo, ao início das oficinas participativas de construção do projeto urbanístico de Paracatu de Baixo (Mariana). Para além desses encontros, esse tema também é recorrente em diálogos com as comunidades de Bento Rodrigues (Mariana) e Gesteira (Barra Longa), além dos encontros com os grupos de trabalho de Reparação Itegrada e de Direito à Moradia, que acontecem regularmente no município de Mariana.

Atualmente, o tema de Indenização tem ganhado maior protagonismo no relacionamento com as comunidades impactadas ao longo de todo o território. Por isso, esse assunto aparece liderando os temas presentes em diálogos coletivos.

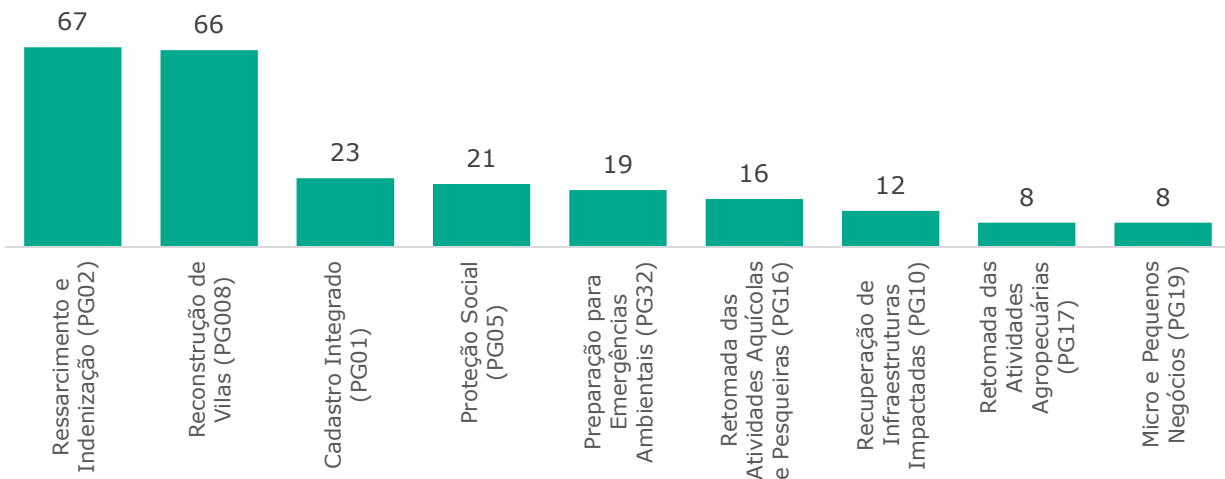


Gráfico 1: Número de reuniões realizadas e suas interações com os programas do TTAC. Fonte: Fundação Renova (2018)

## 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 (MG)

Entre os meses de abril e maio de 2018, a Equipe de Diálogo Social planejou e realizou pesquisa junto à população atingida de Mariana, acerca das formas de comunicação e diálogo adotadas pela Fundação Renova no Território. O estudo abordou 155 famílias de Bento Rodrigues, Paracatu de Baixo e outras comunidades da zona rural de Mariana. Entre os principais resultados apurados estão o descompasso entre as informações requeridas e disponibilizadas, a necessidade de uma maior aproximação entre a Renova e os atingidos, bem como a preferência por abordagens individualizadas e fóruns reduzidos, de formatos diferentes daqueles existentes atualmente.

Ao longo do trimestre, a Equipe de Diálogo Social participou dos encontros do Grupo de Trabalho de Bento Rodrigues, que tiveram como objetivo a apresentação de informações sobre os avanços do processo de licenciamento ambiental, definição de metodologia para construção coletiva dos equipamentos públicos a serem disponibilizados na nova área, além da definição participativa do processo de elaboração dos projetos individuais das casas para o reassentamento. Como resultado, em junho, arquitetos contratados pela Fundação Renova visitaram as famílias atingidas para elaboração dos desenhos dos imóveis. Todas as visitas foram acompanhadas por integrante da Equipe de Diálogo Social, com o objetivo de apresentar o processo e os arquitetos às famílias, garantir que as informações sejam repassadas com clareza e os acordos sejam feitos de forma transparente.

Em relação ao reassentamento de Paracatu de Baixo, a Equipe de Diálogo Social participou das reuniões de Grupo de Trabalho local, que tiveram como foco a construção conjunta da metodologia e o acompanhamento das oficinas de elaboração participativa do projeto urbanístico com a comunidade. Além de visita teste à área anfitriã junto à Comissão de Atingidos e "G20", as atividades envolveram o estudo do mapa do terreno, a visita à localidade pelos moradores de Paracatu de Baixo, bem como a realização de Diagnóstico Rápido Participativo, como forma de ampliar o conhecimento e a apropriação das pessoas atingidas sobre o terreno, além de permitir identificar expectativas, demandas e necessidades para o novo local. A Equipe de Diálogo foi parte ativa na construção da metodologia, além de ser responsável pela mobilização individual e de todas as famílias para participação nas oficinas e contribuir na facilitação dos encontros.

Foram realizadas visitas individuais e reuniões junto às famílias da zona rural de Mariana, para informar acerca do reinício das obras de reconstrução de moradias, apresentar o cronograma de intervenções e prestar esclarecimentos sobre a possibilidade de desistência dessa modalidade de atendimento. As famílias que optaram pela reconstrução ou reforma de suas casas também foram visitadas para escolha inicial de parâmetros de acabamento dos imóveis e algumas delas para vistoria das intervenções pela Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (Semad).

Além disso, a Equipe de Diálogo participou das reuniões do Grupo de Trabalho de Direito à Moradia, para continuidade das discussões acerca das diretrizes de atendimento às famílias em deslocamento físico, elegibilidade e cronograma de compra assistida e obras de reconstrução de moradias, bem como nas reuniões do Grupo de Trabalho de Reparação Integrada, em que foi dado prosseguimento à discussão da matriz de danos para o processo indenizatório em Mariana.

No dia 04 de maio, foi realizada reunião com atingidos de Mariana e representantes da Fundação Renova, entre os quais estavam o Presidente da instituição, Roberto Waack, e a Gerente de Território, Lígia Pereira, além de integrantes das equipes de Reassentamento, Jurídico e Equipe de Diálogo. A reunião teve como objetivo ampliar o diálogo com a comunidade e esclarecer dúvidas sobre o processo reparatório no município. Os questionamentos da população trataram de temas variados, como o Cadastro Integrado, os projetos "Vimver" e "Casa do Jardim", o Reassentamento de Bento Rodrigues e Paracatu de Baixo, outras obras no município, moradia temporária e auxílio financeiro emergencial. Após a reunião, a equipe de Diálogo ficou responsável por listar as reclamações individuais, buscar o histórico dos casos e encaminhar as tratativas. Feito isso, o Diálogo deu retornos a cada atingido em até 10 dias, prazo acordado na reunião.

Outra atividade importante do período foi a realização de oficina participativa para apresentação do Centro de Informações Técnicas de Mariana ("Casa do Jardim"). O encontro aconteceu em junho, envolvendo lideranças comunitárias e representantes do poder público, setor acadêmico e da Comissão de Atingidos. Nele, foi apresentado o Projeto Conceitual e discutidas expectativas e necessidades para o uso e ocupação do espaço. Entre os resultados, destaca-se a demanda para que a "Casa do Jardim" se constitua como local de divulgação de tecnologias e boas práticas voltadas à agricultura familiar, ao artesanato e à cultura; divulgação do saber local; valorização da história de vida das comunidades atingidas; e fomento do turismo.

Neste período, também foram realizadas reuniões com as comunidades atingidas da zonal rural de Mariana, para tratativas acerca dos processos reparatórios. Em abril, foi apresentado o cronograma de obras e detalhamento das atividades de perfuração de

poço artesiano e implantação do sistema de abastecimento de água em Ponte do Gama, com pleno entendimento e aprovação da comunidade. Em Camargos, foram discutidos temas relacionados à melhoria dos acessos, revitalização da cachoeira e melhoria do sistema de abastecimento de água na localidade. No mês de maio, por sua vez, ocorreram reuniões nas comunidades de Monsenhor Horta, Santa Rita Durão, Fonseca e Águas Claras, para escuta de lideranças formais e informais. Os principais pleitos dizem respeito à contratação de mão de obra local e manutenção de vias públicas.

Além dessas atividades, foram realizadas duas reuniões com as comunidades de Mariana para definição de tratativas acerca dos animais atingidos e que permanecem sob cuidados da Fundação Renova. A primeira delas, no dia 03/05, foi referente à Ação Civil Pública que trata da questão de compra e venda dos animais. Na segunda, no dia 17/05, foi apresentada a proposta da Fundação Renova para a reprodução dos animais de grande porte e ficou definida a realização de escutas com os atingidos para elaboração do Plano Individual de Reprodução Animal. A Equipe do Diálogo participou ativamente do planejamento, mobilização, organização e realização dessas reuniões, além de fazer o contato com os atingidos para explicação, agendamento e acompanhamento das visitas para construção do Plano.

### **Território Alto Rio Doce** - Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado (MG).

Ao longo deste trimestre, a Equipe de Diálogo Social apoiou a mobilização das comunidades de Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, para a migração da forma de pagamento do Auxílio Financeiro Emergencial, da operadora de cartão Alelo para conta bancária pessoal. As ações realizadas tiveram como foco o contato com os atingidos para explicação do processo, mobilização das comunidades e agendamento dos atendimentos, esclarecimento de dúvidas e a atualização dos dados bancários.

Entre abril e junho de 2018, foi realizada reunião e diálogos individualizados com proprietários de micro e pequenos negócios impactados, em conjunto com as equipes do Sebrae-MG, para apresentação da proposta de apoio técnico e início da construção de planos de ação para retomada das atividades econômicas. Em Barra Longa, houve contato com 30 comerciantes pré-selecionados, dos quais 28 aderiram à proposta,

existindo apenas uma recusa e um adiamento de visita por motivo de luto. Em Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, foram abordados cinco comerciantes que serão atendidos pelo projeto.

Em abril, foi dado início à entrega dos laudos periciais dos imóveis com trincas em Barra Longa. Neles, são apresentados os estudos realizados nas estruturas identificadas e a conclusão sobre a responsabilidade ou não da Fundação Renova na reparação do realizando o agendamento de visitas domiciliares por representante da equipe de Infraestrutura, além de plantões fixos para orientação e esclarecimento de dúvidas aos proprietários.

A Equipe de Diálogo acompanhou o início da auditoria realizada pela Ernst & Young, quando da vistoria realizada nos quintais impactados a partir do termo de entrega assinado pelos proprietários. A atividade teve como objetivo verificar se o reparo foi realizado conforme acordado com o morador.

Em maio, foi realizada reunião com representante da Secretaria Municipal de Obras de Barra Longa, para disponibilização de informações acerca das ações de reparação em infraestrutura pública na cidade. Foram apresentados os status das obras e encaminhamentos de ações de curto prazo para reparo do pavimento da rua Getúlio Etrusco, alameda Beira Rio, regularização do piso da Fábrica de Manilhas, e acesso e local de descarga da Pedras de Mão. Em outra oportunidade de diálogo com representantes da Prefeitura de Barra Longa, foram definidas tratativas para liberação do alvará para execução das obras de reparação do campo municipal, além de questões relacionadas à reparação do parque de exposições.

O tema da produção de leite também foi destaque nas ações de diálogo realizadas pela Fundação Renova durante o trimestre. Em maio, foram realizadas três reuniões com produtores e representantes da associação local, que tiveram como objetivo discutir as propostas de transporte dos tanques de resfriamento de leite e apresentar a proposta de trabalho de manejo agropecuário, que será realizada pela Fundação Renova em parceria com a ONG World Resources Institute (WRI).

Durante o trimestre, foram realizadas quatro reuniões para desenvolvimento do projeto “Barra Longa: Presente do Futuro, Saudável”, realizado pelo Centro Popular de Cultura e Desenvolvimento (CPCD), que pretende envolver jovens e adultos do município para pensar futuros possíveis para a cidade. No período, as atividades tiveram como foco a sensibilização da população local e o desenvolvimento de oficinas de capacitação para elaboração de sabonete líquido.

Em Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, a Equipe de Diálogo Social atuou para apresentação do projeto “O Futuro do Rio Doce É Você” a moradores das comunidades impactadas. Essas ações tiveram como objetivo informar sobre o conteúdo da iniciativa e engajar os públicos na mobilização de jovens desses municípios para participação no projeto. As atividades estão previstas para serem iniciadas em agosto de 2018.

Em junho, a Equipe de Diálogo participou de três reuniões para apoio à implementação de ações do Núcleo de Prevenção e Defesa Civil (Nupdec) em Barra Longa. Os encontros envolveram agentes da Defesa Civil municipal, representantes da Prefeitura de Barra Longa e moradores da comunidade de Gesteira, tendo como objetivo capacitar e treinar membros da comunidade para atuar e orientar os moradores em casos de situações de desastre, tais como inundações, queimadas, tempestades e outras. Em Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, foram realizadas reuniões com representantes da Defesa Civil municipal, para tratativas acerca da criação do “Comitê Gestor de Riscos”. A ação é parte do Programa de Preparação para Emergências Ambientais.

Ao longo do trimestre, a Equipe de Diálogo participou de várias reuniões para tratativas acerca do reassentamento e das demais ações reparatórias na comunidade de Gesteira (Barra Longa). Entre elas, está a definição de parâmetros e critérios para o reassentamento da comunidade, envolvendo a Fundação Renova, comissão de atingidos, moradores, assessoria técnica e Ministério Público (Federal e Estadual). Também participaram do encontro representantes do Movimento dos Atingidos por Barragens (MAB) do Poder Público municipal e pesquisadores da Universidade Federal de Ouro Preto e da Universidade Federal de Viçosa. Durante a reunião, foi validada a inclusão de proprietários de terra, arrendatários/ inquilinos, meeiros, posseiros/ cedido, assalariados rurais ou diaristas, filhos que tinham relação produtiva maiores de 18

anos, herdeiros que tinham relação com a terra. Com relação aos critérios “garantia da convivência familiar” e “possuem relação com a terra no sentido de garantir a continuidade da comunidade” a Fundação Renova assumiu o compromisso de que para qualquer situação identificada que fuja dos critérios aprovados, seja feito um estudo de caso aprofundado nos termos propostos pelo Ibama. No caso do critério “em área de risco”, a Fundação Renova informou entender que a responsabilidade é do Poder Público local. Em maio e junho, foram realizadas novas reuniões com o objetivo de validar a lista das famílias que serão reassentadas e a definição da lista de pessoas que receberiam o adiantamento de indenização. Além disso, foram discutidos encaminhamentos acerca do sistema de distribuição e abastecimento de água da comunidade, com o objetivo de sanar falhas causadas por vazamentos, não enchimento da capacidade total dos reservatórios e problemas no tratamento da água.

Devido à necessidade de desmanche de rochas na obra da Fazenda Floresta, por meio de detonações de explosivos, foram realizadas reuniões com as comunidades e visitas individualizadas a produtores rurais de Santana do Deserto (Rio Doce) e Merengo (Santa Cruz do Escalvado), para informar sobre o processo e prestar orientações de segurança à população. Previamente, foi realizada reunião com o poder público local para alinhamento do processo e convite para que as defesas civis dos municípios participassem das mobilizações. Durante os encontros, foi destacada a necessidade de os moradores impedirem os animais de circularem em áreas próximas à Fazenda Floresta no horário das detonações, para que sejam minimizados os riscos. A Equipe de Diálogo Social também realizou o acompanhamento das ações de detonação, sendo responsável pela interlocução e escuta junto a moradores do entorno, com o objetivo de avaliar possíveis impactos e demandas da população local.

**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 (MG).

Em Caratinga, São Domingos do Prata, Raul Soares, Fernandes Tourinho e Dionísio, foi realizada a apresentação do projeto “Desenvolve Rio Doce” a representantes das



associações comerciais locais e prefeituras. As ações buscaram ampliar a divulgação e o acesso dos empreendedores locais a informações sobre o projeto, esclarecendo eventuais dúvidas e permitindo que essas instituições possam ser multiplicadoras das informações.

Em Sobrália, Fernandes Tourinho, Bugre e Ipaba, foram realizadas reuniões com pequenos proprietários rurais, para melhor entendimento quanto as percepções e expectativas em relação a assistência técnica e extensão rural (ATER), como parte da proposta de ações de Retomada da Atividades Agropecuárias, a serem realizadas pela Fundação Renova.

A Equipe de Diálogo Social realizou a apresentação e mobilização dos jovens para participação no projeto “O Futuro do Rio Doce é Você”, realizado pela Fundação Renova em parceria com o Instituto Elos. A seleção dos participantes, por sua vez, ocorreu em duas etapas, sendo a primeira, anterior aos encontros, por meio de ações interativas via mídias digitais, e a segunda, durante a atividade de diálogo social, com a realização de dinâmicas em grupo. As atividades estão previstas para serem iniciadas em agosto de 2018.

No mês de junho, foram realizadas reuniões com moradores da comunidade de Senhora da Penha (Fernandes Tourinho), Revés do Belém (Bom Jesus do Galho), São Lourenço (Bugre) e Plautino Soares (Sobrália), para disponibilização de informações e esclarecimentos acerca dos critérios de atendimento de pescadores de subsistência pelo Programa de Indenização Mediada (PIM). As reuniões buscaram, ainda, instrumentalizar o público para disseminação de informações junto às comunidades. Durante os encontros, foi esclarecida a utilização do critério da Linha Média das Enchentes Ordinárias (LMEO) como fator de priorização do atendimento, o que foi bem recebido pelos moradores. Além disso, buscou-se identificar as principais demandas das comunidades e prestar esclarecimentos de dúvidas.

**Território Médio Rio Doce** - Governador Valadares, Alpercata, Belo Oriente, Naque, Periquito, Tumiritinga, Conselheiro Pena e Galileia (MG).

Com o objetivo de ampliar o envolvimento e a participação dos pescadores impactados no processo de reparação, a Fundação Renova tem realizado fóruns mensais com esse público. A primeira edição ocorreu em 15/05/2018 e a segunda no dia 26/06. Entre os participantes, estavam representantes de associações e colônias de pescadores, lideranças comunitárias e pescadores atingidos. Durante as reuniões, foi realizada a escuta atenta das demandas dos pescadores e a busca de soluções adequadas e condizentes com as suas expectativas. Entre os temas discutidos, teve maior centralidade as questões relacionadas ao processo indenizatório, sobretudo quanto aos critérios de elegibilidade. O novo modelo para identificação de pescadores “de fato” – que está em fase de elaboração pela Fundação Renova – foi apresentado e discutido nessas reuniões.

Além desses dois encontros, ao longo do trimestre, foram realizadas reuniões e diálogos diretos com pescadores e lideranças da pesca. As principais pautas dessas reuniões estiveram relacionadas aos critérios para comprovação dos danos por pescadores profissionais sem documentação, à reivindicação de revisão do critério de renda per capita para pescadores de subsistência, à qualidade da água no rio Doce e à sanidade dos peixes.

As questões relacionadas ao abastecimento e qualidade da água também tiveram centralidade nas ações realizadas no último trimestre. Em Galileia, foi realizada reunião para esclarecer dúvidas relativas às obras da reforma do reservatório da Estação de Tratamento de Água (ETA). Em São Tomé do Rio Doce (Tumiritinga), foram apresentados os projetos das obras de melhorias no abastecimento da localidade e dadas devolutivas quanto a questionamentos sobre a qualidade da água. Foi informada a previsão de entrega da ETA para o ano de 2021 e esclarecida a verificação de potabilidade da água, que se encontra dentro dos padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde. Em Cachoeira Escura (Belo Oriente), foram esclarecidas dúvidas relativas ao projeto da mini-adutora que será construída na localidade e sobre a qualidade da água. Em Governador Valares, houve continuidade no acompanhamento de proprietários que

sofrerão interferência em suas propriedades devido às obras da adutora que será construída no município.

Foram realizadas reuniões com a Associação Comercial de Conselheiro Pena, micro e pequenos empresários de Governador Valadares, proprietários de micro e pequenos negócios de Cachoeira Escura (Belo Oriente) e da Sede de Naque, para apresentação do programa “Desenvolve Rio Doce”. As ações buscaram ampliar a divulgação e o acesso dos empreendedores locais a informações sobre o projeto, esclarecendo eventuais dúvidas e permitindo que essas instituições possam ser multiplicadores das informações.

A Equipe de Diálogo Social também realizou reuniões para apresentação do projeto “O Futuro do Rio Doce É Você” em diversos municípios no Território. Além de apresentar o conteúdo do projeto, buscou-se promover o engajamento dos públicos na mobilização de jovens desses municípios. Além das reuniões, foram realizadas visitas a lideranças de instituições sociais e grupos de jovens para apresentar a iniciativa. As atividades têm início previsto para agosto de 2018.

A Equipe Diálogo Social acompanhou as oficinas realizadas pelo Programa de Proteção Social junto a representantes das secretarias municipais de Assistência Social de Governador Valadares, Alpercata e Belo Oriente, para elaboração conjunta de plano de ação do Programa nos municípios. Durante os encontros, foram apresentadas as formas como a Fundação Renova poderá atuar, respeitando as responsabilidades legais atribuídas ao poder público. Foi apresentado, ainda, o Mapa de Vulnerabilidade Social elaborado pela Renova.

Em relação à reparação dos impactos socioambientais, durante o mês de junho, foi realizada reunião com produtores rurais de Galileia e Periquito para apresentação do projeto de Pagamentos por Serviços Ambientais (PSA). A ação teve como objetivo esclarecer e apresentar o edital do PSA, para mobilizar os produtores a participarem da iniciativa.

Também no mês de junho, vale destacar a realização da “1ª Oficina Participativa para Customização do Projeto Conceitual do Centro de Informações Técnicas de Governador

Valadares (CIT-GV)”. O encontro teve como objetivo apresentar o espaço criado pela Fundação Renova a atores e instituições de referência do território e buscar sugestões e insumos para a customização das diretrizes de uso e ocupação do CIT-GV. O público foi composto por representantes do poder público local e da sociedade civil organizada, além de lideranças comunitárias. A equipe de Diálogo participou da definição de metodologias, mobilização e realização do encontro.

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

Apoio estratégico e operacional da Equipe de Diálogo Social às atividades dos plantões de negociação do Programa de Indenização Mediada e do Centro de Atendimento e Informação Itineirante (CIA Móvel), em Itueta e Colatina. O apoio envolveu a localização de cadastrados, assim como a disponibilização de informações e esclarecimento de dúvidas relativas ao processo indenizatório, Cadastro Integrado e Auxílio Financeiro Emergencial. Os principais questionamentos da população foram quanto ao critério do “LMEO+1.000” para elegibilidade de pescadores de subsistência. Ao longo do período, esse tema também foi pauta de manifestações e protestos no Território. Nos meses de maio e junho, a Equipe de Diálogo realizou diálogos individualizados e reuniões com a comunidade para esclarecer que o critério seria considerado apenas para fins de priorização de atendimento para negociações.

Outra atividade realizada pela Equipe de Diálogo Social foi o acompanhamento de reuniões entre o poder público de Colatina e Marilândia e o Programa de Proteção Social, com o objetivo de dar devolutivas sobre os Mapas de Vulnerabilidade Social. Os Planos de Ação estão sendo construídos de forma participativa e colaborativa junto às Secretarias Municipais de Assistência Social.

Durante o período, foram realizadas reuniões com produtores rurais de Pancas, Colatina e Marilândia para apresentação de informações acerca das ações realizadas pelos programas de Recuperação de Áreas de Preservação Permanentes (APPs) e de Recuperação de Nascentes, além de detalhar e esclarecer dúvidas sobre os critérios e requisitos do Pagamento de Serviços Ambientais (PSA), como forma de mobilização para participação na iniciativa.

Ações relacionadas ao tema da água também tiveram relevância neste período. Ao longo do trimestre, a Equipe de Diálogo realizou reuniões em Resplendor, Itueta e na comunidade de Santo Antônio do Rio Doce (Aimorés), para coletar demandas e esclarecer dúvidas a cerca do tema. Em Resplendor, as reuniões foram realizadas com Associação de Moradores, representantes da Prefeitura Municipal e Câmara dos Vereadores. As principais demandas foram por informações sobre a qualidade da água de poços artesianos e pela captação alternativa de água do rio Manhuaçu via adutora. Em Santo Antônio do Rio Doce (Aimorés), a Fundação Renova se comprometeu em realizar a limpeza e tamponagem dos poços. Já em Itueta, o foco das discussões foi sobre a construção de adutora no município. Durante as reuniões com a comissão de moradores de Itueta, também foi apresentado o parecer técnico da análise dos peixes coletados na localidade.

Durante o período também foram realizadas reuniões com as comunidades de Santo Antônio do Rio Doce (Aimorés), Mascarenhas (Baixo Guandu), Itapina (Colatina), Vila Crenaque (Resplendor) e Maria Ortiz (Colatina), além de representantes da Prefeitura Municipal, Superintendência Regional de Educação e Câmara de Vereadores de Colatina, com o objetivo apresentar o conteúdo da iniciativa e engajar os públicos na mobilização de jovens desses municípios para participar do projeto " O Futuro do Rio Doce é Você", desenvolvido pela Fundação Renova em parceria com o Instituto Elos. O Projeto visa a promover melhorias na qualidade de vida desse segmento da população.

Durante o mês de junho, foram realizadas reuniões com representantes da Associação dos Velhos Carroceiros e Extratores de Areia de Baixo Guandu (AVEC), Associação dos Carroceiros e Areeiros de Aimorés (ACAA) e Associação Resplendoreense dos Transportadores e Tiradores de Areia (ARTTA) para coleta de informações acerca do exercício de suas atividades produtivas. As oportunidades de diálogo tiveram como objetivo apoiar o Programa de Indenização Mediada (PIM) na construção de uma política de indenização para carroceiros e areeiros impactados na região.

Outra atividade realizada pela Equipe de Diálogo foi o apoio ao processo de mobilização de impactados do território, para migração da forma de pagamento do Auxílio Financeiro Emergencial, da operadora Alelo para a conta bancária pessoal. A atuação

da Equipe de Diálogo Social teve como foco o contato com os atingidos para esclarecimento de dúvidas e atualização dos dados bancários.

**Território Foz do Rio Doce/Litoral do Espírito Santo** - Aracruz, Linhares, São Mateus, Serra, Conceição da Barra e Fundão (ES).

Ao longo do trimestre, a Equipe de Diálogo Social foi responsável pelo acompanhamento e apoio a diversas tratativas relacionadas aos impactos causados pelo barramento do Rio Pequeno. Em abril, foram realizadas as remoções temporárias das famílias em função da abertura do canal. Tratou-se de uma ação preventiva, com o apoio da Defesa Civil, em que as famílias estiveram fora de suas casas apenas durante uma parte do dia, enquanto ocorria a abertura do canal alternativo para a passagem das águas do rio Pequeno em direção ao rio Doce. Em maio, foi realizada Visita Técnica à comunidade de Patrimônio da Lagoa (Sooretama), para discussão dos impactos sofridos pelos moradores da localidade. O encontro contou com a participação do poder público e de representante da Defesa Civil local. Como encaminhamento, ficou decidido que a Secretaria Municipal de Assistência Social e a Defesa Civil de Sooretama elaborariam relatório sobre os impactos no município, para encaminhamento à Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Espírito Santo (Seama). O impacto na comunidade foi reconhecido pela Fundação Renova. Em junho, a Equipe de Diálogo Social realizou visitas individualizadas às 42 famílias de Sooretama. As ações de diálogo tiveram como objetivo promover a escuta de suas demandas, apresentação dos programas da Fundação Renova à população local e encaminhamento de suas demandas para atendimento da instituição.

Durante os meses de maio e junho, foram realizadas reuniões com as comunidades de Regência e Povoação (Linhares), com o objetivo de atualizar e debater o andamento dos 14 projetos que estão sendo apoiados pela Fundação Renova na foz do rio Doce. Em Regência, foram discutidas alterações do projeto urbanístico, como o portal de entrada e pontos de ônibus, portal das trilhas, além da reforma do campo de futebol, apresentação dos estudos de mini-estação de energia da Asper e o Circuito de Surf. Em Povoação, por sua vez, foi apresentado o status dos projetos para área de lazer, horta comunitária, *playground* e canteiros para aquaponia. Também foi discutida proposta de

divulgação do *site* da Foz do Rio Doce, meliponicultura, readequação da escola municipal de Povoação e a realização do Circuito de Surf. Além disso, foram esclarecidas dúvidas e coletadas demandas acerca do processo indenizatório, da situação de elegibilidade dos moradores às ações reparatórias e do status de proibição da atividade pesqueira.

Outro ponto a ser destacado quanto às atividades realizadas pela Equipe de Diálogo é a participação em alguns Grupos de Trabalho com temáticas específicas. Em Regência e Povoação (Linhares), há um Grupo de Trabalho com o objetivo de readequar a versão inicial da política de indenização para os pescadores, elaborada em conjunto com o Conselho Consultivo e conforme orientações da Câmara Técnica de Organização Social (CTOS). A nova versão da política será encaminhada para análise do Comitê Interfederativo (CIF). Em Vitória, há um Grupo de Trabalho de Camaroeiros residentes na Praia do Suá. A Equipe de Diálogo participou de reunião que teve como objetivo permitir a apresentação da documentação dos pescadores e das embarcações utilizadas para especialistas da Fundação Renova, como parte de diagnóstico acerca dos impactos sofridos. Além disso, foram dadas orientações para resolução de pendências documentais. A próxima reunião ocorrerá no dia 06/07, para planejamento das ações de solicitação de cadastro e precificação.

Em junho, também foi realizada reunião com surfistas de Regência (Linhares), com o objetivo de realizar a escuta acerca de suas demandas e iniciar as discussões para construção de plano de trabalho relacionado à reparação dos impactos causados a essa atividade da região da foz do rio Doce. Como encaminhamento, há um Grupo de Trabalho em formação para discutir os impactos sofridos e outras discussões sobre o tema, como indenização e retomada das atividades.

Ao longo do trimestre, a Equipe de Diálogo também esteve envolvida em atividades de apoio para realização do Projeto "O Futuro do Rio Doce é Você", promovido pela Fundação Renova em parceria com o Instituto Elos. A equipe realizou reuniões de apresentação do projeto, envolvendo a participação do poder público e moradores, em comunidades de Linhares, Aracruz e São Mateus.

Quanto às questões relacionadas à qualidade da água, em maio, a Equipe de Diálogo acompanhou visita à região do Canal Caboclo Bernardo (Aracruz), para que os moradores pudessem acompanhar *in loco* o trabalho de monitoramento hídrico realizado pela Fundação Renova na localidade. Na ocasião, a Equipe de Diálogo foi responsável pela apresentação das equipes e das ações que seriam realizadas no local, esclarecimento de dúvidas e acolhimento de demandas da população. Os resultados da análise estão previstos de serem apresentados à comunidade ainda em julho de 2018.

Outra atividade importante foi a realização de mobilização de impactados de São Mateus e Linhares, para migração da forma de pagamento do Auxílio Financeiro Emergencial, da operadora Alelo para a conta bancária pessoal. A atuação da Equipe de Diálogo Social teve como foco o contato com os atingidos para esclarecimento de dúvidas e atualização dos dados bancários.

## **Considerações Finais**

Ao longo deste trimestre, em todos os territórios, a Equipe de Diálogo Social buscou fortalecer sua atuação no processo reparatório, por meio da realização de reuniões de diálogo com as partes interessadas, para a construção de soluções coletivas para os programas. As estratégias contribuíram para a estruturação e ampliação da Participação e do Controle Social, entendidas como sendo objetivos norteadores do presente Programa. As reuniões são também importantes fóruns para troca de informações, acolhimento de demandas, tomada de decisões e resolução de pendências com as comunidades. Além disso, também foram realizadas interações individualizadas com as partes interessadas, para o acolhimento de dúvidas e demandas, escuta social e compreensão de situações específicas, além de disponibilização de informações e devolutivas acerca de solicitações realizadas junto à Fundação Renova.

Dessa forma, o Diálogo Social tem sido fundamental para o êxito de importantes ações na trajetória da Fundação Renova, constituindo um elemento indissociável do trabalho de reparação e compensação realizado pela instituição. Essa importância se deve, em grande medida, à necessidade de que a recuperação do meio ambiente e o



reestabelecimento das condições de vida das populações e territórios atingidos se dê por meio da construção conjunta e participativa, o que têm sido foco da Equipe de Diálogo Social, notadamente neste trimestre.

A despeito de tal atuação, alguns desafios seguem em pauta, como o fortalecimento da presença e atuação dos programas nos territórios, promoção do engajamento das partes interessadas no trabalho de reparação, 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 e Controle Social nas tomadas de decisão.

## Anexos

### Fotos



Reunião Poder Público, Baixo Guandu (ES) – 2 de abril/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Comunidade, Conselheiro Pena (MG) – 10 de abril/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Lideranças, Tumiritinga (MG) – 19 de abril/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Comunidade, Linhares (ES) – 05 de abril/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Comunidade, Santa Cruz do Escalvado (MG) – 23 de maio/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Poder Público, Colatina (ES) – 21 de abril/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Assembleia, Linhares (ES) – 22 de maio/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Poder Público, São Mateus (ES) – 23 de maio/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Comunidade, Mariana (MG) – 26 de junho/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Comunidade, Periquito (MG) – 19 de junho/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Poder Público, Sooretama (ES) – 14 de junho/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Comunidade, Pancas (ES) – 25 de junho/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

## Comunicação

### Introdução

O pilar de Comunicação da Fundação Renova tem como objetivos específicos garantir o acesso à informação ágil, ampla, transparente e pública, em linguagem acessível, adequada e compreensível às partes interessadas por meio de canais permanentes de comunicação (dentre eles, jornais, rádios e mídias sociais) e interação com a sociedade, dando suporte aos espaços dialogais e aos programas socioeconômicos e socioambientais previstos no TTAC.

Para tanto, entende-se que a Comunicação precisa ter a capacidade de informar quem é a Fundação Renova, o que faz e como faz; estabelecer relações de confiança com as comunidades e senso de pertencimento com todo o processo de reparação. A co-criação de soluções em parceria com a área de Participação e Diálogo Social e até mesmo com outras áreas da Fundação, potencializa a efetividade do acesso e da participação dos atingidos, permitindo que estejam em maior sintonia com o contexto das comunidades presentes ao longo da Bacia do Rio Doce.

Durante o segundo trimestre de 2018, a Comunicação vem trabalhando na produção de conteúdos de qualidade distribuídos por meio de canais internos e externos de interação com a sociedade, assim como todas as ações de comunicação têm como premissa atuar de forma integrada e com foco no atingido, sob uma perspectiva territorial, visando um trabalho que seja cooperativo, multidisciplinar e complementar.

Para organizar as realizações, foram estabelecidas três prioridades desenhadas em três dimensões: tempos, processos e públicos, como detalhado a seguir:

1. Estabelecer um fluxo de comunicação guiado por tempos específicos:
  - a) Tempo da Urgência: perspectiva de urgência, a partir da ótica das pessoas; momentos de ativar resposta imediata, com processos estruturados e ágeis.
  - b) Tempo da Ressonância: visão de curto e médio prazos, estabelecendo pontos de referência para ressoar informação e conhecimento. Oportunidades de

valorização de uma agenda positiva e do fortalecimento do diálogo, a partir de pontos focais e caixas de ressonância.

- c) Tempo da Estruturação: visão comum de futuro a se estruturar no longo prazo. Agendas de futuro, construídas a partir de escuta ativa, resgate da memória e sonhos coletivos, com consolidação de ações de longo prazo, calcadas na busca de autonomia e apropriação.

2. Co-criar e co-aplicar processos e/ou formas de fazer que sejam capazes de atender a uma dinâmica inédita de desafios, com alta complexidade e abrangência, apresentando soluções criativas, participativas e engajadoras.

- a) Escuta ativa: Formação e/ou aprimoramento de grupos de escuta ativa, com constituição multidisciplinar, para compreender as demandas de informação e formas preferidas de comunicação das ações planejadas e em andamento.
- b) Co-criação: modelos mistos de ações originadas nos grupos de escuta ativa e nas demandas de informação da Renova, a partir de metodologias sistêmicas.

3. Desenvolver ações na ótica de cada um dos públicos, na perspectiva da comunidade e da sociedade, com tratamento e atenção apropriadas ao nível de impacto e interesse nos diversos temas.

- a) Público interno: colaboradores e público diretamente engajado no processo de reparação – comunicação que crie engajamento e conexão com a causa e os mantenha informados sobre o avanço nas ações em todas as frentes.
- b) Atingidos: público diretamente afetado - respostas imediatas e abordagens que demonstrem ação, construção conjunta, participação ativa, expectativa de contribuição para o futuro, linguagem simples e direta com reforços em várias frentes.
- c) Comunidades: moradores dos municípios impactados - ações e processos de comunicação que estimulem reflexão quanto à co-responsabilidade pelo futuro da região.
- d) Sociedade: a comunidade nacional e internacional, interessados no processo de reparação – informação acessível e transparente sobre as ações realizadas.

## Metodologia

A estratégia de engajamento dos atingidos foi desenhada a partir do mapeamento das demandas, dúvidas e percepções iniciais da parte deles. A partir dessa escuta foi possível customizar ações, alinhar estratégias e definir produtos aderentes às necessidades desse público.

Por meio dos canais de relacionamento e de diálogo da Fundação Renova, vem se confirmando que os atingidos querem ser considerados e incluídos mais ativamente no processo de reparação, recebendo informações do passo a passo das ações e participando das soluções desenvolvidas. Essa percepção orienta a comunicação para avançar no sentido da co-criação dos veículos e produtos de comunicação destinados a esse público.

As propostas de valor compartilhadas com os territórios têm sido apoiadas pela sinergia entre os processos de comunicação como Assessoria de Imprensa, Produção de Conteúdo, Campanhas e Eventos, Canais de informação e interação com as comunidades, de forma a ampliar a cobertura e o alcance de todos os temas tratados.

As seguintes diretrizes foram estabelecidas para nortear a comunicação:

- **Empatia:** pensar as ações de comunicação a partir do “olhar do atingido” – o que interessa ao atingido saber? Como ele prefere ser informado? Como podemos dar suporte à comunicação feita pelas equipes de Diálogo?
- **Transparência:** ser transparentes na comunicação com os atingidos, mesmo considerando o complexo cenário onde muitas respostas não dependem da Renova.
- **Agilidade:** ser ágeis nas respostas aos questionamentos, mesmo considerando o complexo cenário de construção dessas respostas, que muitas vezes não dependem somente da Renova.
- **Integração:** atuar de forma integrada aos outros processos de comunicação e diálogo, estabelecendo fluxos de informação que apoiem a comunicação empática, transparente e ágil.

## Resultados

### Canais

**Jornais da Comunidade:** edições dos jornais "Terra da Gente", em Barra Longa (MG); "Voz da Comunidade", em Mariana; e "Voz da Foz", no Espírito Santo. Foram realizadas as reuniões com os grupos de comunicação com os atingidos, nas três localidades. Abaixo reproduzimos um trecho do editorial da edição do "Voz da Comunidade":

"No ano passado, quando a edição zero deste jornal chegou às ruas e casas de Mariana, estávamos iniciando uma experiência desafiadora: construir um veículo de comunicação feito pela Renova e por um grupo de pessoas das comunidades atingidas, que acreditou na proposta. Mas, diferentemente do que acontece quando alguém nasce, o jornal ainda não tinha nome.

Depois da primeira, duas outras edições foram lançadas sem que o jornal fosse batizado. Mas agora é tempo de mudar isso e, novamente, o grupo se reuniu para decidir como chamar o veículo. O resultado da votação foi unânime. E o entendimento também.

A decisão pelo nome Voz da Comunidade vem carregada de significado, pois mostra que, para o grupo, o jornal é uma voz que traz assuntos que os atingidos querem e precisam saber. É uma voz construída coletivamente, que revela uma realidade diversa e, muitas vezes, conflituosa, em que as divergências também são bem-vindas porque fazem parte da realidade enfrentada diariamente pelas comunidades. (...)"

### Boletim e Jornal Mural JORNADA

O Jornada é um canal de comunicação distribuído em duas versões impressas: um boletim para a comunidade e uma versão mural fixada em pontos estratégicos. Foi lançado em junho com a proposta de apresentar, de forma transparente, a JORNADA da reparação, que é feita de:

- Capacidade de enfrentar as adversidades e mudar de rota, sempre que isso se fizer necessário.
- Conflitos de ideias e pontos de discordância, porque diante da complexidade não existe apenas uma única resposta possível.
- Entre as diversas possibilidades, espaço para errar e acertar. E entre um e outro, a humildade do aprendizado.

Tanto a edição de Mariana como a da Foz têm por objetivo apoiar a construção de relacionamentos de confiança com essas comunidades por meio da prestação de contas sobre o que a Fundação Renova está fazendo para a reparação dos impactos causados pelo rompimento da barragem de Fundão ao longo da bacia do Rio Doce. Pretende, ainda, posicionar a Fundação Renova como fonte de informações e fortalecer o seu papel junto a essas comunidades. Está em avaliação a pertinência e adequação do veículo para os demais territórios.

### **Programa VimVer**

O VimVer recebeu 339 participantes no segundo trimestre de 2018 nos territórios impactados pelo rompimento da barragem de Fundão. Dentre os públicos participantes do VimVer, que acontece em parceria com a área de Relações Institucionais, estão: UNB e UFMG, Câmara Municipal de Mariana, UFV, UMA, UNESCO, Universidade Vale do Rio Doce, COMPAT, Univiçosa, Instituto Isabela Hendrix, Faculdade de Uberlândia e UNIVIÇOSA (Geologia e Engenharia Ambiental), Instituto Izabela Hendrix (Engenharia Ambiental), Universidade Vale do Rio Doce (Engenharia Civil e Ambiental), além de colaboradores da Fundação Renova.



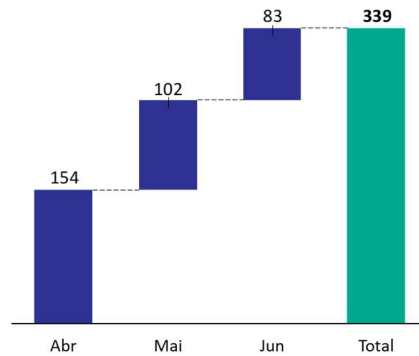


Gráfico 2: Número de participantes do VimVer. Fonte: Fundação Renova (2018)

O VimVer é um programa que visa promover uma experiência em campo de troca entre os participantes e compreende um roteiro de vivências que permite compreender como a tragédia se deu e as ações de reparação concluídas e em andamento. Também, é uma oportunidade para que o trabalho de todos fique mais convergente e com foco na reparação

A experiência de imersão na região de Mariana e Barra Longa, em geral, provoca uma nova percepção do nosso desafio e, conseqüentemente, um outro ponto de vista acerca do trabalho de reparação. Ver requer um movimento mais profundo do que o de simplesmente olhar. Ver exige mais de uma perspectiva. Quem vê se transforma, não é mais o mesmo de antes.

Ao longo de um dia em campo são abordados os seguintes os temas:

- Reconstrução ou reforma das infraestruturas impactadas: processo de concepção e apresentação do projeto, revisões, prazos, aceite da família ou comunidade, acompanhamento da construção e entrega de obras como casas, quintais, vias pavimentadas e não pavimentadas, benfeitorias rurais, comércios e equipamentos públicos.

- Reassentamento: contextualização histórica das localidades, características socioeconômicas, o rompimento, sirene/ações emergenciais e processo de retomada do modo de vida das comunidades a serem reassentadas, detalhamento das etapas e trabalho de fortalecimento da cultura local. Comunidade visitada: Paracatu de Baixo.
- Ambiental: cercamento de remanescentes de matas e florestas, monitoramento hídrico, recuperação das margens por bioengenharia (biomanta, capim vetiver, retentores, sistemas de drenagem) e plantios pilotos de reflorestamento com testes de adubação e manejo.
- Desenvolvimento rural sustentável: ações de tecnologia como fossa (tratamento do esgoto doméstico), manejo de pastagem (arborização da paisagem e manejo racional de pastagens), barraginhas (retenção das águas de chuvas para consumo animal e melhoria no carreamento da água no subsolo). Plantios substitutivos, fornecimento de silagem e inseminação artificial. Ações estruturantes CAR/PRAR e PASEA (regularização fundiária, mapeamento do formato produtivo, propostas de adequação ambiental e novas fontes de renda para a família).
- Patrimonial: resgate, curadoria e salvaguarda das peças religiosas resgatadas das capelas de Bento, Paracatu e Gesteira.

O programa VimVer está, nesse momento, passando por uma avaliação e revisão, num processo de escuta que envolverá os atingidos que se dispuserem a contribuir, pessoas que participaram do programa e que trouxeram elementos de atenção e equipes internas da Fundação Renova. Após a escuta, será formado um grupo multidisciplinar para a revisão do programa, de forma que se corrija eventuais inadequações e possa estar totalmente alinhado aos objetivos do PG006 - Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social.

## **Rádio Renova**

Com programação semanal, veiculada em mais de 20 rádios de 39 municípios de Mariana à Regência em março de 2018, a Rádio Renova passou por um processo de avaliação e revisão. Nesse processo, foram feitos mapas de empatia e dinâmicas sistêmicas para que se pudesse compreender o ponto de vista dos atingidos, seus

interesses, dúvidas, necessidades e medos, de forma que a comunicação por meio do rádio pudesse de fato atendê-los. Os resultados da oficina estão em implementação, pois algumas diretrizes culminaram também na necessidade de revisão do escopo do contrato. Algumas das definições em implementação são: 1) a retirada do jingle do programa, que foi rejeitada por unanimidade pelo grupo multidisciplinar criado para o processo. Na visão do grupo e a partir da compreensão da perspectiva do atingido, o jingle traduzia uma alegria que não é coerente com a realidade; 2) a alteração do nome do programa, de Rádio Renova para Momento rio Doce; 3) a redução do tempo do programa e aumento da frequência, juntamente com a definição de pautas que efetivamente respondam aos interesses dos atingidos.

Em abril foram veiculados quatro diferentes programas para cada território, totalizando 12 programas no mês. Em maio foram veiculados cinco diferentes programas para cada território, totalizando 15 programas no mês. E em junho, foram veiculados quatro diferentes programas para cada território, totalizando 12 programas no mês.

As principais pautas em abril foram Formação de agente comunitário para moradores de Barra Longa; Programa de Coleta e Tratamento de Esgoto e Destinação de Resíduos Sólidos; Fundação Renova, IEF e Instituto Estadual de Florestas realizam curso de capacitação sobre Área de Preservação Ambiental, com produtores rurais de Paracatu de Cima; Dia do Fornecedor; recuperação de 40 mil hectares de áreas de Preservação Permanente ao longo da bacia do rio Doce; Estilista Ronaldo Fraga vai mostrar para o mundo o trabalho das bordadeiras de Barra Longa no São Paulo Fashion Week; Projeto escola segura; Biblioteca Rural Itinerante; declaração de imposto de renda; captação alternativa de água e melhorias nas estações de tratamento em Resplendor; Integrantes do Movimento dos Atingidos por Barragens de Minas Gerais e do Espírito Santo se reuniram com representantes da Fundação Renova no Espírito Santo; Melhorias no Sistema de Tratamento de Água em Galileia; Obra do Canal Rio Pequeno em Linhares; Fundação Renova e o Senai do Espírito Santos estão oferecendo 720 vagas para cursos gratuitos na região atingida pelo rompimento da barragem de Fundão.

Em maio foram Instalação do canteiro de obras para reassentamento de Bento Rodrigues, Pagamento por Serviços Ambientais para produtores Rurais, Participação das Bordadeiras de Barra Longa no São Paulo Fashion Week, Lançamento do Fundo Diversifica Mariana e Objetivos do canal Ouvidoria da Renova.

E as de junho foram PSA, Estudo da UFV sobre degradação do rio Doce, Projeto Barra Longa: presente do futuro saudável, Circo Volante, Noites Circenses, Fundo Desenvolve rio Doce, Alteração da forma de pagamento do auxílio financeiro emergencial, Parceria com a ong WWF Brasil, comunicação da Renova e CIF sobre a prorrogação do prazo de pagamento do PIM e Criação do Centro de Informação Técnica em Mariana, Audiência Pública em Galileia, Lançamento do Fundo de Investimento para micro e pequenas empresas, CIA Móvel na calha do rio doce, Instalação do canteiro de obras para reconstrução de Bento e Canal direto com a Ouvidoria.

## **DESTAQUE POR PROGRAMAS DE MAIOR INTERESSE:**

### **Programa de Indenização Mediada (PIM)**

Foi elaborada Estratégia de comunicação pró-ativa para informar a prorrogação do prazo de 29 de junho para pagamento das indenizações das campanhas em e dois. Com a participação do CIF, a comunicação buscou uma abordagem empática e transparente, reconhecendo os impactos da prorrogação na vida das pessoas e esclarecendo os motivos. Essa estratégia procurou demonstrar que a Fundação Renova é formada por um grupo de pessoas que está de fato comprometido com o pagamento das indenizações e reforça sua vocação em ajudar a superar os obstáculos e apoiar os atingidos para que recebam suas indenizações o mais rápido possível. A implementação de estratégia proativa e não reativa de comunicação, antecedendo a divulgação da prorrogação, contribuiu para reduzir o risco de manifestações.

A Comunicação adequou apresentação da metodologia de precificação utilizada pelo PIM à Comissão de Atingidos de Mariana, atualizou o documento com Perguntas e Respostas (Q&A) com informações gerais sobre o PIM e Cadastro para subsidiar equipes de Diálogo e Canais de Relacionamento. Também foi dado suporte à reunião

dos camaroeiros de Vitória com Renova e Defensoria Pública para a construção de política de indenização.

A Comunicação apoiou também na produção de pílula de WhatsApp para informar os atingidos sobre a entrega dos informes de pagamento para declaração de imposto de renda e no planejamento de **reunião com pescadores do território 2** em Governador Valadares (MG).

### **Auxílio Financeiro Emergencial (AFE) - Migração de Cartões**

Elaboração de Plano de comunicação sobre a mudança no processo de pagamento do Auxílio Financeiro Emergencial (AFE), que hoje é feito por meio do cartão Alelo e está em processo de migração para pagamento em conta bancária em nome do titular do cartão. A previsão é que o processo de migração termine em agosto de 2018, na cidade de Mariana. Foram elaborados documentos de Perguntas e Respostas (Q&A) e Mensagens-chave para subsidiar equipes de Diálogo e Canais de Relacionamento; Pílulas de WhatsApp e release para imprensa.

### **Reassentamento**

No período relatado, foram realizadas as seguintes ações de suporte de comunicação aos reassentamentos:

#### **Reassentamento de Bento Rodrigues**

- Folder sobre o Reassentamento de Bento Rodrigues em linguagem simples e acessível, para apoiar as equipes de Diálogo.
- Banner e pílula de WhatsApp sobre plantões da equipe de reassentamento no CIA de Mariana e para informar o status do reassentamento à comunidade.
- Painel Linha do Tempo dos reassentamentos para exposição das maquetes dos projetos urbanísticos de Bento Rodrigues no CIA de Mariana.
- Elaboração de apresentações com linguagem simples e acessível sobre a estratégia para o licenciamento dos reassentamentos; compra assistida, licenciamento ambiental, projeto das casas e equipamentos públicos.

## **Reassentamento de Gesteira**

- Suporte à realização da assembleia de Gesteira, incluindo a produção de materiais.

## **Reassentamento de Paracatu de Baixo**

- Produção de apresentação sobre zoneamento e vídeos animados sobre temáticas relacionadas ao reassentamento de Paracatu de Baixo: 1) O abastecimento de água de Paracatu de Baixo - estudos sobre a disponibilidade hídrica do terreno da Lucila, com as fontes para captação de água e formas de abastecimento para o consumo humano. 2) O Tratamento de esgoto de Paracatu de Baixo: soluções estudadas mais adequadas às características do terreno de Lucila. 3) Água para consumo animal e agricultura de Paracatu de Baixo: soluções estudadas para captação e distribuição de água, visando o uso na agricultura e para o consumo dos animais.

Além disso, foi feita a revisão de Perguntas e Respostas (Q&A) e posicionamentos de imprensa sobre os reassentamentos.

O principal destaque de imprensa foi a evolução do processo de reassentamento de Bento Rodrigues. No sentido de dar transparência à sociedade, foram enviados releases, notas e posicionamentos proativos sobre passos importantes, como o pedido de licenciamento ambiental e o início da implantação do canteiro de obras – nesse caso em específico, também foi realizada uma coletiva de imprensa no local.

## **DESTAQUES SOB O OLHAR DOS PROGRAMAS:**

### **ÁGUA - Interligação dos poços em Resplendor**

A obra de interligação dos poços trata-se de captação alternativa para o município de Resplendor, que será por meio da interligação de dois poços de água subterrânea. Hoje, a cidade é abastecida por caminhões-pipa pois a população não aceita a captação no rio Doce. Há também uma falta de confiança por parte da população em aceitar a captação dos poços, devido à proximidade deles com o Rio, que é de aproximadamente

20 metros. Foi elaborado um documento de Perguntas e Respostas (Q&A) para subsidiar as equipes de Diálogo e Pílula de WhatsApp sobre as obras.

### **Sistema de Abastecimento de Água – Galiléia (MG)**

Foi elaborado um Plano de Comunicação, com documento de Perguntas e Respostas (Q&A), texto para Facebook e pílulas de WhatsApp sobre as obras de melhorias no sistema de abastecimento de água em Galiléia, que serão divididas em duas etapas. Na primeira fase, que iniciou em abril de 2018, será feita a revitalização do reservatório de água da cidade de Galiléia, além da impermeabilização interna para tirar todos os vazamentos existentes, interligação da nova adutora ao reservatório, reforma externa, adequação do acesso para veículos e cercamento de toda a área.

Na segunda fase, prevista para setembro de 2018, será construída uma nova estação de tratamento de água – ETA, com vazão de 25 litros por segundo, com uma unidade de tratamento de resíduos – UTR. Haverá, também, a interligação de 4 poços, com vazão total de 12 litros por segundo, à rede de distribuição do SAAE.

### **Programa de Nascentes**

Com a participação ativa do produtor rural e com o apoio de técnicos agrícolas, ambientais, agropecuários e florestais, a Fundação Renova recuperou 511 nascentes na primeira fase do programa em 2017 e vai recuperar 530 nascentes na segunda fase em 2018. Cerca de 250 propriedades recebem auxílio para proteger 375 nascentes em Minas Gerais e 158 no Espírito Santo. Para tanto, foi desenvolvido um folder sobre equipamentos de segurança (EPI) para o uso dos envolvidos na implementação do programa e ações de divulgação junto à imprensa, incluindo release, em maio.

### **Capacitação Agroflorestal**

Suporte de estrutura e organização da **2ª Capacitação Agroflorestal** realizada em Paracatu. Essas capacitações são tentativas de levar temas técnicos para serem discutidos na casa do proprietário rural, com seus vizinhos. Nessa edição, o tema foi “Proteção de APP’s (Áreas de Preservação Permanente). Tal tema ainda é polêmico e com baixa compreensão pelos atingidos. As APPs são os lugares onde o pasto é melhor,

porém eles precisam conservar alguns metros em relação ao rio. Nessa capacitação, a Renova levou um representante do IEF (Instituto Estadual de Florestas) para explicar aos produtores quais são os limites para a proteção, os benefícios de cumprir a legislação ambiental, dentre outros assuntos.

**I Seminário Técnico Intercâmaras do Comitê Interfederativo (CIF) Pesca e Uso da Água Bruta no Rio Doce e Zona Costeira**, realizado em Vitória, com o objetivo de discutir os desafios relacionados à retomada da pesca e a qualidade da água no rio Doce e nas zonas costeiras.

A programação foi dividida em quatro painéis, com o objetivo de compartilhar informações e resultados de pesquisas já realizadas, de modo a avaliar a real situação da água e do pescado no rio Doce após o evento. Temáticas como monitoramento de água bruta, qualidade do pescado, sustentabilidade da cadeia da pesca e preservação da ictiofauna fizeram parte dos debates.

Ao final do evento foi apresentada aos participantes, como resultado do seminário, a consolidação de todos os painéis que culminou com a minuta de um documento com os encaminhamentos que vão direcionar as ações do CIF daqui por diante. Este documento, além das considerações técnicas, levará em conta o saber e as demandas de pescadores e povos tradicionais, como indígenas e quilombolas, atingidos pelo rompimento da barragem.

O apoio da Comunicação se deu na construção de apresentações da Renova para o evento, produção de paper com as principais mensagens relacionadas aos temas em debate, atualização do documento com Perguntas e Respostas (Q&A) sobre as atividades pesqueiras, post para o Conecta.

### **Pagamento por Serviços Ambientais - PSA**

Suporte ao evento de lançamento do Edital para **Pagamento por Serviços Ambientais (PSA)**, que marcou o início das inscrições dos produtores rurais que têm interesse em receber bonificação por ações integradas à recuperação de 40 mil hectares de Áreas de Preservação Permanente (APPs) e cinco mil nascentes ao longo da



Bacia do Rio Doce em dez anos. Construção de apresentação e Perguntas e Respostas (Q&A) do programa e elaboração de conteúdo para cartilha. Criação e entrega de convite e cartaz para mobilização para reunião com proprietários rurais e apresentação sobre edital de **PSA**. Divulgação pró-ativa na imprensa.

## **USO SUSTENTÁVEL DA TERRA**

### **Projeto Renovando Paisagens**

O projeto foi iniciado em janeiro de 2018 com o objetivo de identificar e mapear oportunidades para Restauração de Paisagens e Florestas (RPF) na região expandida da bacia do Gualaxo do Norte – MG. Liderado pelo WRI Brasil, o projeto conta com parceria do Centro Internacional de Pesquisa Agroflorestal (ICRAF Brasil) e da Fazenda Ecológica, e terá duração de dois anos.

A iniciativa vai coordenar oficinas de desenho e implantação de 25 Unidades Demonstrativas, onde serão associadas técnicas agroflorestais, manejo ecológico de pastagem e silvicultura de espécies nativas.

Demos suporte de elaboração de narrativa e convite. Além da estrutura e organização da 1ª Oficina Pré-Fórum de Governança. Esse evento teve como público as instituições, órgãos e entidades, com o objetivo de apresentar o projeto e a proposta de governança.

Além disso, foi dado o suporte de estrutura e organização de eventos para o Dia de Campo "**Uso Sustentável da Terra**", com o tema capacitação sobre manejo ecológico de pastagens.

O curso faz parte do projeto e foi criado para auxiliar na retomada das atividades agropecuárias e readequação ambiental das propriedades atingidas.

### **Áreas prioritárias para recuperação ambiental**

As oficinas acontecerão nos municípios de Governador Valadares, Aimorés, Caratinga, Mariana e Colatina. O objetivo é apresentar a definição de critérios de priorização de

áreas para recuperação ambiental na bacia do rio Doce, que foram realizados em parceria com a UFV e UFMG. A comunicação criou os convites para as oficinas e deu toda a orientação para a equipe de Uso Sustentável da Terra para realiza-las, tais como checagem de infraestrutura dos locais para identificar os pontos de atenção e formulação de infográficos para a auxiliar a compreensão das apresentações.

### **Monitoramento da Biodiversidade**

O programa está em estruturação e, nesta fase, estão sendo planejadas as etapas de elaboração do Plano de Ação para Conservação da Biodiversidade Terrestre do Rio Doce. A primeira será desenvolvida em oficina que acontece entre os dias 6 e 9 de agosto em Belo Horizonte. O plano é um instrumento de gestão, construído de forma participativa, a ser utilizado para o ordenamento das ações de conservação de seres vivos e ambientes naturais, com um objetivo definido.

### **Manejo de Fauna**

Criação de layout do fluxo de manejo de fauna para a equipe de gestão ambiental, que será apresentado para todos os colaboradores de campo.

### **Programa de Preparação para Emergências Ambientais**

O programa está com três projetos nos municípios de Mariana, Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado. São eles: implantação do Escola Segura; criação do Comitê Gestor de Risco Municipal e formação dos Núcleos de Proteção e Defesa Civil (NUPDEC's). A Comunicação apoiou na orientação ao fornecedor (H3M) quanto à postura junto à comunidade e demais atores e à aplicação de logomarca nos materiais para o público externo; além disso revisou apresentações de PPT e acompanhou algumas ações junto às escolas e à comunidade.

### **Prevenção de Incêndios em áreas rurais**

Projeto piloto de educação ambiental, que visa orientar os produtores rurais a prevenir incêndios rurais. Nesse primeiro ano, será trabalhado com os produtores rurais do município de Periquito-MG. Foi desenvolvido folder de divulgação do projeto.

## **Manejo de Rejeitos**

Realização de dois encontros para o aprofundamento do Plano de Comunicação do PG023 Manejo de Rejeitos com a mediação da equipe de comunicação e a participação de pessoas diretamente ligadas ao Programa. A motivação inicial para o desenvolvimento do mesmo foi responder às notas técnicas feitas ao Plano de Comunicação anteriormente apresentado à Câmara Técnica, o que vai ao encontro da necessidade de uma comunicação propositiva, com foco na estratégia de diálogo e participação das comunidades de maior interesse em relação ao programa.

## **Assistência aos Animais**

A Comunicação colaborou na elaboração de proposta de parceria para evento de adoção de animais enviada ao Shopping Pátio Savassi, em Belo Horizonte.

## **Programa de Proteção Social**

O Programa de Proteção Social iniciou em junho um trabalho de capacitação junto às secretarias de Assistência Social dos municípios capixabas. Por meio de oficinas, o programa pretende planejar junto com os operadores de proteção social o trabalho social com famílias que vivem nas comunidades impactadas. A primeira oficina foi realizada no município de Aracruz e contou com a participação de 15 profissionais da Assistência Social do município, entre assistentes sociais e psicólogos, além de representantes da Secretaria Estadual de Trabalho, Assistência e Desenvolvimento Social (Setades). Futuramente, a oficina será realizada em outros nove municípios: Linhares, São Mateus, Conceição da Barra, Baixo Guandu, Marilândia, Colatina, Fundão, Serra e Sooretama. Foram produzidos release de imprensa e conteúdos sobre o lançamento do Programa.

## **Qualificação Profissional**

Pílula de WhatsApp, reforçando os prazos para realizar a inscrição nos cursos de qualificação profissional em Governador Valadares. Divulgação sobre qualificação de mão de obra no Espírito Santo. Em Mariana será em julho.

## FUNDOS

### **Diversifica Mariana**

Suporte e organização do evento de lançamento do **Diversifica Mariana**, fundo de atração de investimentos para o município, em parceria com a Agência de Promoção de Investimento e Comércio Exterior de Minas Gerais (INDI), Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais (BDMG) e apoio da Prefeitura de Mariana. Elaboração de apresentação, Q&A, banner, folder, release para imprensa, posts nas redes sociais e nota no Conecta para o público interno.

A estratégia de imprensa contou com envio de pauta proativa e entrevista com porta-voz.

### **Desenvolve Rio Doce - Fundo de Incentivo à Economia Local**

O Desenvolve Rio Doce – Fundo de Incentivo à Economia Local é parte de um acordo de cooperação técnica entre o Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais (BDMG) e o Banco de Desenvolvimento do Espírito Santo (Bandes) para disponibilizar linhas de crédito a Micro e Pequenos Empreendedores dos 39 municípios impactados – 35 em Minas e quatro no Espírito Santo.

Lançado pela Fundação Renova em outubro de 2017, o fundo oferece taxa de juros a partir de 9,90% ao ano e carência de seis meses para que as empresas interessadas em empréstimos com valores entre R\$ 10 mil e R\$ 200 mil comecem a quitar seus débitos. Alguns dos principais objetivos do Desenvolve Rio Doce, que tem aporte de R\$ 40 milhões, é a geração de capital de giro e dinamização da economia da região.

Nos meses de maio e junho, empresários de Raul Soares, Governador Valadares, Conselheiro Pena, São Domingos do Prata, Dionísio, Fernandes Tourinho, Naque, Periquito e Belo Oriente e as Associações Comerciais de Bugre, Ipatinga e Caratinga participaram de reuniões para apresentação do fundo, para conhecerem as condições especiais oferecidas às pequenas e microempresas da bacia do rio Doce. A Comunicação deu suporte de estrutura e organização das reuniões e realizou a criação e envio de texto para divulgação nas mídias digitais da Renova.

## **CANAIS DE RELACIONAMENTO**

### **CIAS**

O CIA móvel é uma iniciativa que leva o Centro de Informação e Atendimento – CIA para os locais onde não há o espaço fixo, com o objetivo de atender e esclarecer as dúvidas da população que pode manifestar e/ou fazer acompanhamento de suas manifestações em andamento. A comunicação apoiou nas estratégias de atuação do CIA móvel em Galileia e Conselheiro Pena (MG); Divulgação do **CIA Móvel** no município de Pingo D'água (MG) e criou peças de comunicação como banner, cartaz A3 e pílulas de WhatsApp para divulgação em todas localidades.

### **Ouvidoria**

Divulgação da ouvidoria e dos canais de relacionamentos por cartaz e pílula de WhatsApp, panfletos nos CIAs e comunidades do ES.

### **CIT – Centro de Informação Técnica**

No dia 04/07 aconteceu a 3ª e última reunião participativa para concepção do CIT – Centro de informação Técnica para a população de Governador Valadares e região. A Comunicação apoiou, desde o início, nas estratégias de mobilização, na criação dos convites para as reuniões e na cobertura do evento.

## **DESTAQUES POR TERRITÓRIOS - MARIANA**

### **Conexão Brincar**

Ação desenvolvida com as Escolas Municipais de Bento Rodrigues e de Paracatu de Baixo em comemoração à Semana Mundial do Brincar. A Comunicação participou do planejamento da ação, incluindo orientações acerca do licenciamento e segurança do evento, bem como aprovou as peças gráficas (banner e super banner). Em função da paralisação dos caminhoneiros, os dois dias de atividade ocorrerão apenas em julho.

## **Conexão Meio Ambiente**

Ação desenvolvida com as Escolas Municipais de Bento Rodrigues e de Paracatu de Baixo, em Mariana, e Escolas Municipais Gustavo Capanema e José Vasconcelos Lana, em Barra Longa, em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente. A ação foi desenvolvida em parceria com a Prefeitura de Mariana e o CAMAR (Centro de Aproveitamento de Materiais Recicláveis). A Comunicação participou do planejamento da ação, aprovou o banner da ação e acompanhou a realização das atividades junto ao programa.

## **Noites Circenses**

Noites Circenses é um projeto do Circovolante, em que a Fundação Renova é parceira, criado para valorizar artistas, artesãos, culinária e as manifestações tradicionais da região. Sua programação é gratuita e engloba espetáculos circenses, bem como apresentações de música e dança e exposição de artesãos locais, geralmente de um distrito de Mariana. Em abril ocorreu a 1ª edição e em junho a 2ª edição. A Comunicação atuou apoiando na elaboração das peças e aprovação do material (banner, cartaz, folheto, spot para carro de som, vídeo de divulgação e release), produção de camisa e orientou quanto à documentação necessária para o licenciamento e a segurança do evento.

## **DESTAQUES POR TERRITÓRIOS – ALTO RIO DOCE**

### **Candongá**

Uma parte do plano de ação das obras na Fazenda Floresta (**Candongá**) é a detonação de uma grande rocha. Em conjunto com o Diálogo, criamos estratégias e pequenas narrativas para abordarmos o assunto em reuniões nas comunidades mais próximas à Fazenda. Além disso, ajudamos a área de Relações Institucionais a articular o discurso com as prefeituras de Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado.

### **Bordadeiras de Barra Longa (MG)**

O movimento ágil dos dedos que tecem as tramas das bordadeiras de Barra Longa (MG) enreda uma história que entrelaça a busca pela identidade, barreiras, resiliência e superação. A tradição de técnicas únicas que passaram por gerações resistiu, em 2015, ao rompimento da barragem de Fundão, em Mariana. Em 2017, com a formação do coletivo de mulheres Aranha da Barra, a iniciativa ganhou novo fôlego. As memórias e os bordados bem feitos inspiraram o diálogo entre o saber e a moda sob o olhar do estilista Ronaldo Fraga, que desenvolveu uma coleção para a 45ª edição do São Paulo Fashion Week. “A ideia veio de um desejo antigo. A técnica vai muito além da do mercado. Está no cerne da criação o resgate da originalidade do bordado bem feito, a paixão pela vivência de anos, a pesquisa de memórias de quase meio século”. A iniciativa fez parte das ações desenvolvidas pelo Programa de estímulo à Economia Local. Para dar uma dimensão da importância do trabalho para o processo de reparação, reproduzimos abaixo trecho de artigo “*Da luz às sombras - Os sobreviventes da memória a favor do tempo presente*”, da jornalista e doutoranda Júnia Carvalho, resultado dos estudos feitos para uma disciplina sobre memória da pós-graduação em Letras da Universidade Federal de Ouro Preto.

“Para ver além do discurso corrente de que o passado não existia mais e de que tudo estava perdido, depois de se lembrar e de promover o gesto de restauração da memória pelo bordado, as mulheres de Barra Longa precisaram superar a “história oficial” ou a narrativa de desapossamento de suas próprias vidas. E talvez aí, neste movimento de suspender a cabeça acima da lama que cobriu o rio, o campo e a cidade, as bordadeiras tenham deixado o papel de carpideiras e, colorindo de novos suas vestes escuras, tenham dado o primeiro passo em direção ao equilíbrio entre a dor e a delícia de serem quem são. Nessa fronteira, em que a memória veio como restauradora do presente, dando a elas novo sentido para continuarem em frente sem que isso signifique o esquecimento da memória de dor como amnésia comandada, o longo processo de luto, interrompido pela possibilidade de que a memória permanece, pode ter aberto espaço para o espírito de perdão.” (Júnia Carvalho)

Foram enviadas pautas proativas e feito acompanhamento de entrevistas sobre a participação das bordadeiras no desfile do estilista Ronaldo Fraga durante o São Paulo Fashion Week.

## **Trincas**

O “caso das trincas” é um desdobramento da demanda apresentada por moradores de Barra Longa à Renova no sentido de reparar trincas em suas casas, alegando que são decorrentes da movimentação de caminhões e equipamentos pesados nas ruas por ocasião dos serviços efetuados nos primeiros meses após o desastre. Assim, foi desenvolvido um plano de comunicação em abril e uma das ações previstas, carta informativa sobre os laudos das trincas para os proprietários de casas vistoriadas, foi realizada.

## **DESTAQUES POR TERRITÓRIOS - MÉDIO RIO DOCE**

### **Obra da Adutora – Governador Valadares (MG)**

Foi elaborado plano de comunicação sobre a construção da adutora que vai funcionar como fonte alternativa de captação de água para Governador Valadares, no Vale do Rio Doce.

Foi elaborado o documento de Perguntas e Respostas (Q&A) para os canais de relacionamento e equipe de imprensa e digital, e divulgado, inicialmente, sobre os cursos de qualificação para trabalhar na obra da adutora.

A comunicação, em todos os conteúdos produzidos, reforça a narrativa da adutora como fonte alternativa. A obra vai gerar 770 empregos diretos e indiretos.

## **DESTAQUES POR TERRITÓRIOS - FOZ DO RIO DOCE**

Também foi realizada na Foz reunião com a Gerência de Território e Engajamento para o desenvolvimento de uma abordagem integral da comunicação que resultará num plano integrado com a visão do território.

### **Circuito de Surf**

As comunidades localizadas na Foz do Rio Doce, em Linhares, participaram do Campeonato Brasileiro de Surfe de 2018. Conhecidas pela prática do esporte devido às



características das ondulações, as localidades sediaram o Circuito ASL de Surfe 2018 – denominado de Tríplice Coroa, que acontece de maio a outubro com etapas realizadas nos balneários de Povoação (24 a 27 de maio), Pontal do Ipiranga (9 a 11 de agosto) e Regência (12 a 14 de outubro). O circuito é uma das etapas válidas do campeonato brasileiro Surf Pro. A Fundação Renova é parceira na realização do evento, por meio de convênio firmado com a Associação de Surfe de Linhares (ASL) que é a organizadora e realizadora do evento. Foram desenvolvidas matérias para rádio, jornais, divulgação no site e redes sociais da Fundação Renova.

### **Meliponicultura**

Desenvolvido por meio de uma parceria entre a Fundação Renova e a Associação dos Meliponicultores do Espírito Santo (AME-ES), o projeto “Meliponicultura na Foz” irá investir mais de R\$ 270 mil no desenvolvimento da meliponicultura nos distritos de Areal, Entre Rios, Povoação e Regência, em Linhares, no Espírito Santo. O convênio irá entregar 216 colônias, das espécies jataí (*Tetragonisca angustula*), mandaçaia (*Melipona quadrifasciata anthidioides*) e urucu-amarela (*Melipona rufiventris*). Juntas, elas poderão produzir até uma tonelada de mel por ano.

Os resultados esperados do projeto lançado no dia 05 de maio são a proteção do meio ambiente e alternativa de geração de renda para as comunidades, beneficiando 36 famílias. Foram criadas as peças de divulgação do projeto como release de imprensa, matéria no site da Fundação Renova e programa para a rádio.

### **Festa de Caboclo Bernardo**

A festa, realizada nos dias 22 e 24 de junho na vila de Regência em Linhares, é uma homenagem da comunidade para o herói nacional Bernardo José dos Santos e todas as expressões culturais contidas no evento (congo, grupos folclóricos, encontro de tambores etc.). Foi promovida pela Associação dos Moradores de Regência, Associação Cultural Congo de Regência, com o apoio da Fundação Renova. A parceria faz parte de iniciativas do Programa de apoio ao Turismo, Cultura, Esporte e Lazer da Fundação, cujas ações fomentam e a retomada da atividade turística na região da Foz do Rio Doce, gerando renda e oportunidades para a comunidade local. Foram criadas as peças

de comunicação do projeto, tais como o release de imprensa, matéria no site da Fundação Renova e programa para a rádio.

### **Lagoa Juparanã**

A Fundação Renova concluiu no dia 06 de abril, a abertura do canal que conecta o rio Pequeno ao rio Doce. A obra foi necessária para escoar a água da chuva acumulada na lagoa Juparanã, em Linhares, no norte do Espírito Santo, que causou o aumento no seu nível e o alagamento do entorno.

O barramento do Rio Pequeno, em Linhares, foi construído para evitar o contato do rio Doce com a lagoa Juparanã durante a passagem dos rejeitos da barragem de Fundão, em cumprimento de uma decisão judicial.

Com a abertura gradativa do canal, o fluxo normal da água se dá do rio Pequeno para o rio Doce. Em caso de cheia no rio Doce, o canal é fechado para impedir que as águas do rio Roce atinjam o rio Pequeno.

A Comunicação apoiou dando esclarecimentos à população impactada sobre as ações e medidas adotadas.

### **Visita Conselho Consultivo comunidades de Linhares (ES)**

O Conselho Consultivo da Fundação Renova se reuniu em Linhares (ES), nos dias 28 e 29 de junho, e foi a campo para conferir de perto o andamento das ações realizadas pela instituição na região. O grupo visitou as comunidades de Entre Rios e Areal, a área alagada do Rio Pequeno e participou de uma reunião com o Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Linhares, Comitês das Bacias Hidrográficas Pontões e Lagoas do Rio Doce, Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Linhares, Defensoria Pública do Espírito Santo e Defensoria Pública da União. Foram produzidos release de imprensa e conteúdos para divulgação em canais como site e redes sociais da Fundação Renova.

## OUTROS TEMAS

### Convênios - Fest/Fapemig

A Fundação Renova assinou em junho um termo de cooperação com a Fundação Espírito-Santense de Tecnologia (Fest) para monitorar a biodiversidade em 230 pontos de toda a porção capixaba do rio Doce e da região que vai do entorno de sua foz até Guarapari (ES), ao sul, e Porto Seguro (BA), ao norte. Serão estudados de bactérias a baleias, além de qualidade da água, sedimentos, condições de marés e ondas, manguezais e restingas. O estudo será conduzido por pesquisadores de mais de 24 instituições de pesquisa de todo o país.

O acordo de cooperação, que tem orçamento de R\$ 120 milhões, será executado por 16 meses, período relativo à primeira etapa do programa de monitoramento, previsto para durar 5 anos. Serão feitas análises da concentração de contaminantes em diversos organismos, entre eles peixes e camarões. Os resultados do estudo ajudarão a mensurar os impactos do rejeito da barragem de Fundão sobre o ambiente e poderão dar subsídios para a tomada de decisão sobre a sanidade do pescado e indicar eventuais medidas reparatórias. Foi elaborada Estratégia de Comunicação dos convênios com a **Fest/Fapemig**, incluindo releases sobre a assinatura do convênio com a **Fest** para divulgação no Conecta, site e redes sociais.

### Convênios de Saneamento

Prefeituras dos 39 municípios afetados pelo rompimento da barragem de Fundão foram habilitadas a receber R\$ 500 milhões para obras de saneamento. O repasse é uma das medidas compensatórias que a Fundação Renova se comprometeu a desenvolver e será feito por meio do BDMG e Bandes. Além da verba, os municípios poderão contar com serviços de apoio técnico para o desenvolvimento de seus projetos.

A ação é fundamental para a revitalização do rio Doce. Segundo o Comitê da Bacia Hidrográfica (CBH – Doce), 80% do esgoto doméstico gerado pelas cidades ao longo desta bacia não recebe tratamento, sendo lançado in natura nos cursos d'água, o que polui os rios e gera um forte impacto sobre a saúde da população.

Com o objetivo de dar transparência à sociedade, foi trabalhada comunicação proativa sobre convênio com os municípios para destinação dos R\$ 500 milhões para os projetos de saneamento e destinação de resíduos.

### **Cadeia de Suprimentos**

Campanha Interna **Cadeia de Suprimentos**, em sinergia com rodada de treinamentos de Gestão de Contratos para os colaboradores, em Belo Horizonte, Mariana, Governador Valadares e Colatina. As principais entregas de Comunicação foram: conceito, identidade visual, banners, ambientação, vídeo-explicativo, posts e entrevistas ping-pong para o Conecta, pílulas de WhatsApp e cartaz.

### **Dia do Fornecedor**

Banner **Dia do Fornecedor** para Expoleste em GV; Panfletos sobre o Dia do Fornecedor; Suporte de estrutura e organização de eventos, reuniões e festividades nas comunidades: **dia do fornecedor** em Regência e Povoação, distritos de Linhares (ES)

### **Greve dos Caminhoneiros**

A greve dos Caminhoneiros gerou impacto nas ações da Fundação Renova nos territórios. A Comunicação deu suporte na preparação de Pílulas de WhatsApp informando sobre os impactos e medidas adotadas pela Fundação Renova para administra-los.

## **PRESTAÇÃO DE CONTAS À SOCIEDADE**

### **Encontro com Jornalistas**

Realização do primeiro **encontro com jornalistas**, com a presença do diretor-presidente da Fundação, Roberto Waack, e do consultor técnico José Carlos Carvalho;

As principais entrevistas com porta-vozes da Fundação Renova no período foram voltadas para o processo de **reassentamento**; o lançamento do edital do **PSA** e do fundo **Diversifica Mariana**. No total, foram realizadas 30 entrevistas no período.

Principais divulgações proativas: encontro com a imprensa, sanção da Lei 3220, em Mariana, pagamento de **indenizações, cursos** em parceria com o Senai;

Outras divulgações proativas: a realização do curso gratuito de certificação em NR-10 (Segurança e Instalação em Serviços Elétricos), em Mariana (MG)

Os principais posicionamentos reativos foram em função dos seguintes temas:

- Coletiva do Ministério Público Federal e do Ministério Público Estadual;
- Coletiva da UFMG sobre saúde mental dos impactados.

## **ENGAJAMENTO DO PÚBLICO INTERNO**

### **Lançamento do Conecta**

Um novo canal de comunicação interna foi lançado, em maio, como parte da reestruturação dos veículos de comunicação interna e institucional, iniciativa prevista no planejamento estratégico para 2018. O aplicativo Conecta – baseado nas funcionalidades de uma rede social – permite aos colaboradores da Fundação Renova publicar o que está acontecendo em suas respectivas regiões de atuação, compartilhar seu dia a dia, registros fotográficos, curiosidades e histórias relacionadas ao processo de reparação.

O mural (timeline) é o espaço de divulgação das postagens. Os colaboradores podem interagir uns com os outros, por meio de botões de reação (curtir, palmas, juntos, entre outros) e comentários. Também é possível organizar os conteúdos utilizando os filtros por cidade, localidade e área. Cada usuário possui um perfil, para preenchimento de informações pessoais, área de atuação na Renova, telefone e cidade. Há uma seção dedicada às recomendações profissionais, para uso dos demais colegas que participam da rede. Quanto mais ativo no Conecta é o usuário, maior o destaque no ranking, outra funcionalidade do aplicativo. O Conecta vem se consolidando como um importante

espaço interno de celebração dos avanços, que cumprem a função de inspirar os colaboradores e a mantê-los conectados com a causa da reparação.

O perfil institucional "Por Dentro da Renova" divulga, de modo simples, rápido e prático no mural do Conecta, as principais informações sobre o processo de reparação, a partir das realizações da Fundação Renova. Há, ainda, uma agenda de eventos internos disponível no aplicativo. Ao confirmar presença, os compromissos poderão ser salvos automaticamente na agenda do celular do usuário. Já a Galeria é uma seção com álbuns de fotos dos principais eventos e ações da Renova, dando espaço ao registro da participação de cada colaborador nesse processo de reparação complexo e desafiador.

O aplicativo é uma evolução no processo de comunicação com colaboradores em plataformas digitais. Primeiro veículo de comunicação interna da Fundação Renova, lançado em outubro de 2016, o Conecta foi estruturado, inicialmente, como um informativo eletrônico semanal. A última edição – número 80 – foi enviada ao público interno no dia 8 de maio de 2018, com uma retrospectiva de marcos históricos noticiados no veículo e em tom de boas-vindas ao aplicativo.

Principais temas dos posts e demais conteúdos do aplicativo Conecta no período: etapas do Reassentamento de Bento Rodrigues, Campanha Cadeia de Suprimentos, ação sobre Segurança no Trânsito, mês do Meio Ambiente, novos cursos do Senai, assinatura do TAC Governança, Fundo Desenvolve Rio Doce, iniciativa "Barra Longa: Presente do futuro, saudável", posicionamentos sobre Auxílio Financeiro e PIM Danos Gerais, plantio de espécies nativas, entre outros.

- Lançamento: 9/5/2018
- Número de post até junho de 2018: 210
- Por Dentro da Renova – 49 posts
- Colaboradores – 161 posts
- Número de inscritos no Conecta – 313 colaboradores

## **Projeto Migrar**

Continuidade da campanha interna do Projeto Migrar, que preparou os colaboradores para implantar novo sistema de gestão empresarial independente (SAP ERP), customizado de acordo com as especificidades da Fundação Renova. As principais entregas de Comunicação foram as pílulas de WhatsApp, comunicados e cartaz.

## **Segurança no Trânsito**

Ação Interna **Segurança no Trânsito**, com ênfase na mitigação do principal risco para colaboradores. Entregas de Comunicação: divulgação e cobertura de intervenções teatrais que percorreram o território, roteiro e captações de vídeo com o presidente da Fundação Renova, Roberto Waack, com mensagem para os colaboradores, posts para o Conecta, pílulas de WhatsApp, comunicados e cartaz.

## **Pesquisa de Clima**

Foi trabalhada a sensibilização do público interno para a Pesquisa de Clima, realizada de 4 a 15 de junho, com 83% de participação dos colaboradores. Esta foi a primeira edição da pesquisa, com o objetivo de avaliar a percepção sobre o ambiente de trabalho e liderança. Os colaboradores diretos participaram voluntariamente e de forma confidencial. As principais entregas de Comunicação foram a criação do conceito, identidade visual, display de mesa, apresentação para alinhamento da liderança, posts para o Conecta, pílulas de WhatsApp, e-mail marketing e cartaz.

## **Direitos Humanos**

Criada em dezembro de 2017, a área especializada em Direitos Humanos da Fundação Renova vem implementando diversas ações de engajamento do público interno para aprofundamento dos temas e suas repercussões nos programas. Nesse sentido, foi criado um calendário de ações, das quais destacamos as seguintes, realizadas no período relatado:

- Ação para o Dia Internacional de Combate à LGBT fobia. Comunicação deu suporte à divulgação para sensibilização de colaboradores e Roda de Conversa

sobre o assunto, desenvolvendo a proposta da ação, conceito, layout, coleção de lápis com mensagens-conceito para os colaboradores, posts e entrevistas ping-pong para o Conecta, pílulas de WhatsApp, comunicados e cartaz.

- Mês do Meio Ambiente. Foi dado suporte à divulgação para sensibilização de colaboradores e Roda de Conversa (momento de conversa informal para troca de ideias com os colaboradores da Renova sobre temas importantes que reforçam valores) sobre o tema. As principais entregas de Comunicação foram a criação da identidade visual, lápis para coleção criada para as ações do Calendário de Direitos Humanos, posts para o Conecta, pílulas de WhatsApp e cartaz.

## **GOVERNANÇA**

### **TAC GOVERNANÇA**

Com a assinatura do TAC Governança, as comunidades atingidas passarão a ser incluídas em todas as estruturas de tomada de decisão dos nossos programas reparatórios e compensatórios. Guilherme Tangari, gestor da área de Governança da Fundação Renova, gravou vídeos para explicar aos colaboradores como se dará a nova governança na prática.

Além disso, houve a divulgação da assinatura do TAC Governança, incluindo mensagem do diretor-presidente, Roberto Waack, nas redes sociais, compartilhando sua visão sobre o TAC Governança como uma oportunidade de aprimoramento do processo de reparação por meio do fortalecimento da participação dos atingidos nas decisões.

### **COMUNICAÇÃO COM CONSELHO CONSULTIVO**

A partir de demanda dos próprios conselheiros, foi elaborado conteúdo de suporte com mensagens-chave sobre os programas e avanços para o Conselho Consultivo da Fundação Renova, composto por representantes dos atingidos e da sociedade. A primeira versão do material foi entregue na reunião de maio do Conselho e vem sendo atualizada mensalmente.



Além disso, a Comunicação tem participado das reuniões deste Conselho, com o objetivo de entender a percepção, necessidades e oportunidades de melhorias no processo de comunicação com os atingidos, comunidades e a sociedade.

## **Considerações Finais**

A Fundação Renova vem amadurecendo sua atuação nos territórios impactados e avançando no sentido de uma perspectiva cada vez mais integrada, não somente dos pilares que sustentam o Programa, mas também deste com relação aos outros programas.

Nesse sentido, houve a necessidade de se adequar a estrutura da área de Comunicação, como um todo, e especialmente da Comunicação com Territórios. Nos últimos meses, esse esforço foi intensificado e já evidencia avanços.

Com relação ao Plano de Comunicação Comunitária, algumas iniciativas já estavam em andamento, de forma pontual, e agora vem sendo aprimoradas.

A Comunicação com Territórios estava organizada por programas, com profissionais distribuídos por territórios, mas sem cobertura total das áreas impactadas, o que se traduzia numa forma de atuar fragmentada, como foco nas demandas da Fundação Renova e baseada em conhecimento não aprofundado dos contextos locais, uma vez que, por exemplo, um profissional de um território A era responsável pelo planejamento de comunicação de um território B ou C, sobre o qual dispunha de poucas informações.

Sendo assim, a primeira reestruturação foi no sentido de reorganizar os profissionais disponíveis pelos seis macro territórios definidos (Mariana, Alto Rio Doce/Candongá, Calha do Rio Doce, Médio Rio Doce, Baixo Rio Doce e Foz do Rio Doce/Novos territórios). Esta mudança vem possibilitando um olhar territorial que envolve uma leitura de cenário mais detalhada e profunda, enquanto, paralelamente, se organiza uma nova forma de entendimento e atendimento aos programas, para que estes sejam

incorporados na visão a ser construída nos planos de comunicação focados no território, e não o contrário.

Para consolidar esta visão e garantir o atendimento de comunicação aos programas, que tem suas demandas de levar informação aos territórios, foi criada uma função de planejamento macro que tem por objetivo entender os programas e suas necessidades e articula-los entre si, de forma que, ao planejar a comunicação nos territórios, haja um cruzamento entre o contexto territorial, que contempla o entendimento das demandas de informação dos atingidos, suas dores e necessidades, e as demandas de comunicação dos programas.

Enquanto se implementa esta nova forma de estruturação, temos buscado também maior integração da Comunicação com Territórios às outras funções que, por estarem na borda da organização, se relacionam com as pessoas e, naturalmente, comunicam. A partir destes esforços é que começam a ser criados os primeiros planos de comunicação comunitária, no plural, pois são múltiplos, embora estejam atrelados a um plano macro que também está em construção.

## Anexos

### Fotos



Reunião com o Grupo de Comunicação da Foz (ES). Maio/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Visita Conselho Consultivo comunidades de Linhares (ES). Junho/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

## Ouvidoria: canal para denúncias

Se você tem uma denúncia relacionada a possíveis fraudes, má intenção, desvios de conduta, violações de direitos humanos ou descumprimento de obrigações da Fundação Renova, entre em contato com a gente por meio da Ouvidoria.

Para fazer sua denúncia não é obrigatório se identificar e a apuração da sua manifestação é sigilosa.

Acesse a Ouvidoria:

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

[fundacaorenova.org](http://fundacaorenova.org)



## Fale com a Renova

Em Aracruz, você pode falar com a Renova em um de nossos escritórios ou por meio dos canais oficiais de relacionamento. Confira:

• **Centro de Informação e Atendimento (CIA) Aracruz**  
Endereço: Rua Lydio Flores, 175, Lj. 03, Centro, Aracruz/ES  
(próximo à rodoviária de Aracruz)

• **Escritório do Programa de Indenização Mediada (PIM) em Aracruz**  
Endereço: Rua Quintino Loureiro, 100, Centro, Aracruz/ES (atrás do Supermercado Devens)

• Ouvidoria  
0800 721 0717 ou  
<https://www.canalconfidencial.com.br/fundacaorenova> ou  
[ouvidoria@fundacaorenova.org](mailto:ouvidoria@fundacaorenova.org) ou

• Portal do Usuário  
<https://www.fundacaorenova.org/fale-conosco> ou  
[faleconosco@fundacaorenova.org](mailto:faleconosco@fundacaorenova.org)

• Ligue para o número  
0800 031 2303.

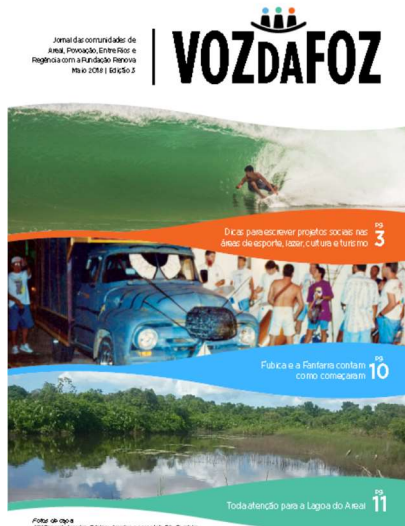
[fundacaorenova.org](http://fundacaorenova.org)



Divulgação da ouvidoria e dos canais de relacionamentos. Junho/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Boletim e Mural Jornada. Junho/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova).



Jornal Voz da Foz. Maio/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

Folheto Noite Circenses. Abril/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Oficina Renovando Paisagens – produtores rurais em Gesteira (MG). Maio/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reuniões Desenvolve Rio Doce em Raul Soares (MG). Junho/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Desfile do estilista Ronaldo Fraga na 45ª edição do São Paulo Fashion Week, a partir das criações das bordadeiras de Barra Longa (MG). Abril /2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

## 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 relacionamento 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 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.

### Metodologia

#### **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.

Registro de chamadas para o trimestre.

Vale destacar que nem toda ligação direcionada à linha 0800 031 2303 gera um protocolo de nova manifestação. Os casos são: registro de tratamento de um protocolo já aberto, trote, engano, testes da linha, assunto fora do escopo da Fundação Renova, assunto fora do escopo dos Canais de Relacionamento (como, por exemplo, denúncias de responsabilidade da Ouvidoria), contato incompleto (a ligação é interrompida por alguma questão técnica de telefonia ou fica muda, apresentando ruído) e contato anônimo.

Os dados de telefonia para o trimestre são:

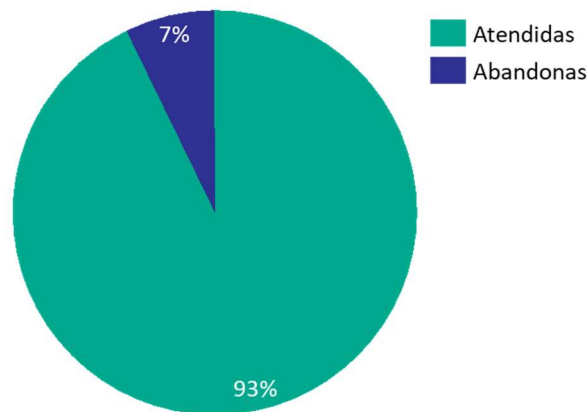


Gráfico 3: Nível de serviço da central 0800. Fonte: AeC (2018)

### **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 Programa 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.

Como forma aumentar a capilaridade de atendimento junto aos atingidos pelo rompimento da Barragem de Fundão, foram implantadas unidades móveis dos Centros de Informação e Atendimento.

<b>LOCALIDADE DO CIA</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 Corrida (Periquito)	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 Morais 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

LOCALIDADE DO CIA	ENDEREÇO	EM FUNCIONAMENTO DESDE
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:

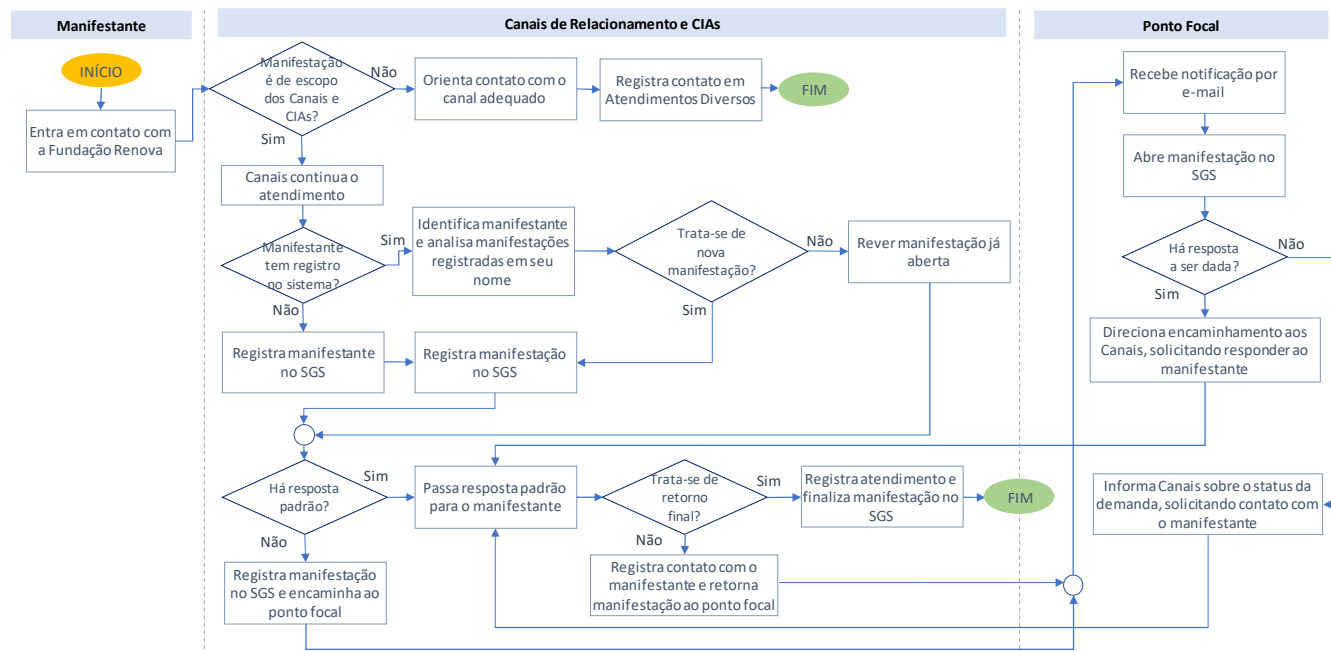


Figura 2: Fluxograma de Tratativa de Manifestações. Fonte: Fundação Renova (2018)

**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.

## Resultados

No período de abril a junho de 2018, 63.063 manifestações foram registradas pelos Canais de Relacionamento da Fundação Renova. Dessas, pouco mais de 77% (48.321) foram finalizadas e respondidas aos solicitantes.

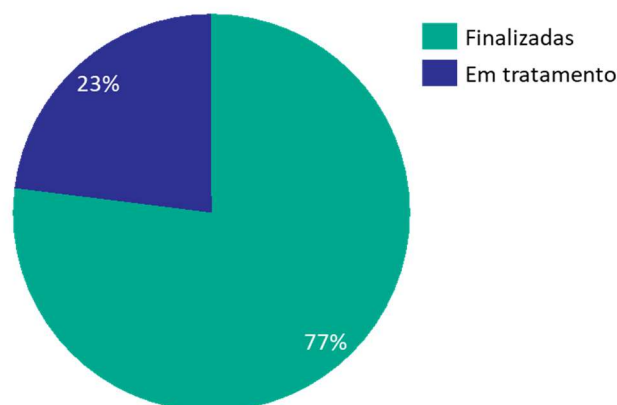


Gráfico 4: Status geral das manifestações registradas no SGS. Fonte: Fundação Renova (2018)

No gráfico a seguir é possível verificar que no segundo trimestre do ano, abril foi o mês que apresentou o maior número de manifestações. No gráfico a seguir, é possível de verificar todos os registros realizados no sistema de gestão da Fundação Renova, conhecido como SGS.

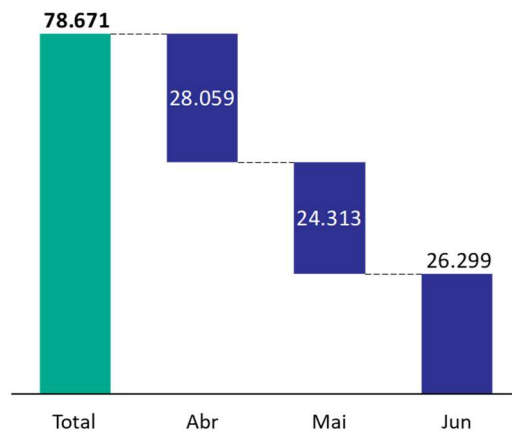


Gráfico 5: Registro de manifestações. Fonte: Fundação Renova (2018)

Dentre os canais mais demandados, o 0800 lidera o maior quantitativo de registros de manifestações, seguido pelos Centros de Informações e Atendimentos (CIAs) e Fale Conosco. Nos registros feitos no Fale Conosco abaixo apresentados, incluem os dados relacionados as manifestações que tiveram entradas realizadas pelo Porta do Usuário, plataforma esta disponível no site da Fundação Renova.

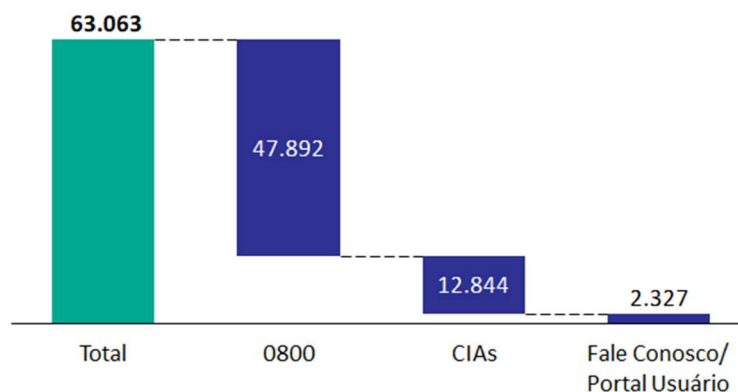


Gráfico 6: Principais mecanismos de entrada de manifestações. Fonte: Fundação Renova (2018)

Os programas relacionados a Cadastro dos Impactados, Ressarcimento e Indenização e Auxílio Financeiro Emergencial, lideram os assuntos mais abordados no período e recorrentes.

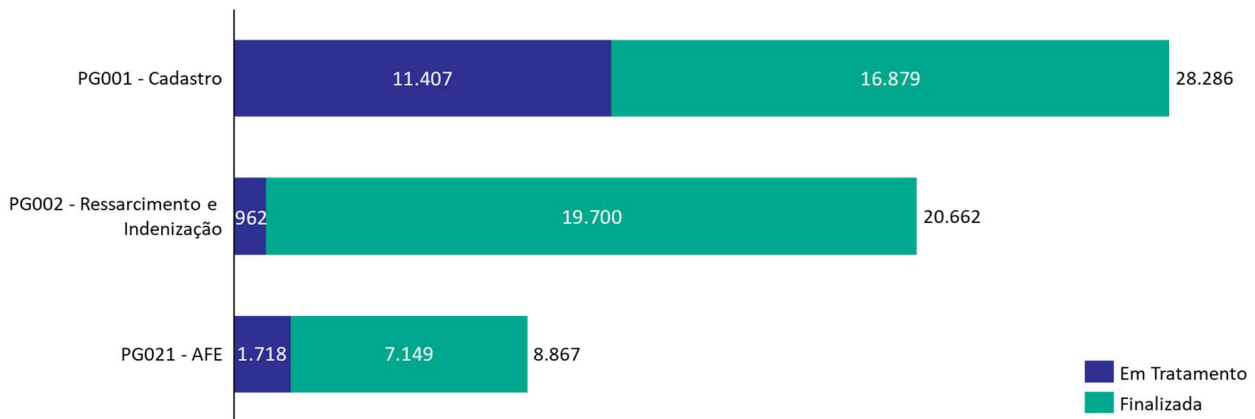


Gráfico 7: Três principais assuntos registrados e respectivos status de tratamento. Fonte: Fundação Renova (2018)

Desde a criação do Portal do Usuário, as solicitações de acesso têm sido constante. No período foram registrados 15.553 acessos.

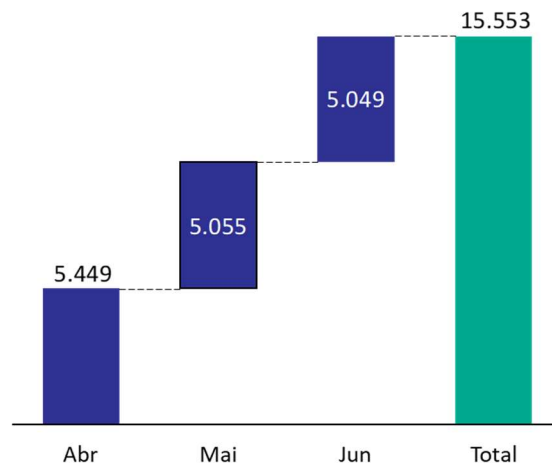


Gráfico 8: Acessos ao Portal do Usuário. Fonte: Fundação Renova (2018)

## 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



CIA Móvel em São Miguel / Ilha Preta, São Mateus (ES). Maio/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



CIA Móvel em Barreiras, Conceição da Barra (ES). Maio/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

## Ouvidoria

### Introdução

A Ouvidoria está prevista no âmbito do Programa de Diálogo, Participação e Controle Social do Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC) e, na estrutura de governança da Fundação Renova, está diretamente vinculada ao Conselho Curador, de maneira a assegurar o exercício independente e autônomo de suas atividades. A Ouvidoria tem como objetivo disponibilizar o acesso a um mecanismo para denúncias e reclamações às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão/MG<sup>1</sup>.

A Ouvidoria visa 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 denúncias e reclamações relativas aos processos de reparação e remediação da Fundação Renova. A Ouvidoria também visa subsidiar a implementação de medidas preventivas e ações específicas para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas e os processos de gestão da Fundação.

### Metodologia

A Ouvidoria segue diretrizes internacionais de respeito aos direitos humanos<sup>4</sup>, princípios constitucionais e normativas nacionais<sup>5</sup>; assim como observa as cláusulas do TTAC, o Código de Conduta, as deliberações e as notas técnicas<sup>6</sup> das instâncias de

---

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

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

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

<sup>4</sup> Declaração Universal de Direitos Humanos (1948); Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (1966); Princípios Orientadores das Nações Unidas para Direitos Humanos e Empresas (2011);

<sup>5</sup> Constituição Federal Brasileira (1988); Lei Nº 12.527 - Lei de Acesso à Informação (2011); Lei nº 13.460 (2017): Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; Política Nacional de Participação Social (Decreto 8.243/2014); Instrução Normativa Nº1 da Ouvidoria-Geral da União (2014); Instrução Normativa Conjunta OGU/CRG nº. 01 (2014).

<sup>6</sup> CIF/Deliberação nº 105, de 14 de setembro de 2017; Nota Técnica nº. 03/2017/CTCPDCS/ CIF e Nota Técnica nº 02/2018/CTCPDCS/CIF Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social.

governança da Fundação Renova. Cabe destacar que a Ouvidoria também adota como diretrizes os critérios de eficácia dos mecanismos de reclamação, internacionalmente reconhecidos<sup>7</sup> 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.

Destacam-se como processos principais da gestão das manifestações na Ouvidoria: a) Registro, qualificação, apuração e resposta às manifestações recebidas; b) Encaminhamento, apuração e tratativa das reclamações e denúncias junto às equipes de gestão, programas socioeconômicos e socioambientais competentes para acompanhamento das providências e cobrança dos resultados; c) Intermediação e apuração junto aos manifestantes para mais informações e esclarecimentos; d) Informação ao manifestante sobre o andamento do processo de apuração das manifestações e, posteriormente, de resposta conclusiva; e) Gestão da informação referente às manifestações recebidas, apuradas e finalizadas; f) Monitoramento contínuo dos dados, estatísticas e indicadores; g) Elaboração e publicação de reportes e relatórios periódicos h) Prover informação e análises críticas às equipes de gestão e líderes programas socioeconômicos e socioambientais que visem melhorias no desempenho dos mecanismos de diálogo e forneça subsídios para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas.

A Ouvidoria da Fundação Renova iniciou suas atividades noventa dias após a assinatura do Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC) e atua com o enfoque no atendimento às denúncias das comunidades impactadas pelo rompimento da barragem de Fundação, Mariana/MG. As manifestações classificadas como solicitações, reclamações, sugestões ou elogios são atendidas pelos demais canais de relacionamento da Fundação Renova.

A Ouvidoria, portanto, tem como competência principal a apuração de denúncias anônimas ou identificadas<sup>8</sup>, como relatos de práticas abusivas, irregularidades na

---

<sup>7</sup> *Princípios Orientadores de Direitos Humanos e Empresas da ONU (2011); The Office of the Compliance Advisor/Ombudsman for the International Finance Corporation (IFC) - A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects, 2008, "Rights-Compatible Grievance Mechanisms: A guidance tool for companies and their stakeholders" - Corporate Social Responsibility Initiative, JF Kennedy School of Government, Harvard University (2008).*

<sup>8</sup> *Denúncia: toda manifestação cujo objetivo é levar a conhecimento da Fundação Renova um determinado fato ilegal ou ilícito com expectativa de alguma possível punição*



elegibilidade ao auxílio financeiro e processo de indenização, má intenção/atos ilícitos, descumprimento de obrigações e impactos adversos aos direitos humanos. A Ouvidoria também apura reclamações<sup>9</sup> somente nos casos de: a) reclamações em relação a qualidade de atendimento e b) reclamações em relação aos prazos e processos, quando verificada situação de vulnerabilidade social e/ou recorrência e negligência no atendimento.

A apuração inicial e qualificação da criticidade das denúncias e reclamações é realizada levando em consideração critérios como os indícios apresentados, a reincidência da manifestação e situações de vulnerabilidade. Quando pertinente, a Ouvidoria solicita esclarecimentos às demais áreas da Fundação Renova, que procedem com a conferência dos trâmites de seus processos para verificar a conformidade e procedência da manifestação. Caso identificadas inconformidades, a tratativa pelo programa é realizada em acordo com a Ouvidoria.

A Ouvidoria preza pela transparência e acessibilidade com o manifestante. O manifestante pode entrar em contato via e-mail ([ouvidoria@fundacaorenova.org](mailto:ouvidoria@fundacaorenova.org)), website e telefone (0800 721 0717), disponível 24 horas, sete dias por semana. A Ouvidoria realiza o registro da manifestação e informa um número de protocolo para acompanhamento da apuração e inclusão de informações adicionais.

## Resultados

As principais atividades e os resultados da Ouvidoria no segundo trimestre de 2018 estão destacados abaixo:

- Certificação em Ouvidoria pela ABO - Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, da equipe da Fundação Renova.
- Melhorias no processo de gestão das manifestações: classificação, qualificação, apuração, resposta e finalização;
- Revisão de escopo e contrato com fornecedor para implementar melhorias nos

---

<sup>9</sup> Reclamação: 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.

- processos de atendimento da Ouvidoria;
- Melhorias no monitoramento das manifestações junto as gerências de território e áreas técnicas (em especial, com os pontos focais do program de indenização, auxílio financeiro e cadastro);
  - Encaminhamento das denúncias que indicam possível cometimento de atos ilícitos e reunião com os órgãos externos competentes;
  - Mapeamento dos processos da Ouvidoria para a apuração de denúncias e reclamações e das interfaces com as demais áreas e programas da Fundação;
  - Melhorias no painel de indicadores, nos reportes e relatórios periódicos da Ouvidoria;
  - Revisão do documento do pilar Ouvidoria no documento de definição do PG06 à luz da Nota Técnica da CT Comunicação, Diálogo e Participação Social;
  - Alinhamentos na CT Comunicação, Diálogo e Participação Social, Comitê Interfederativo (CIF) e com a Ouvidoria da Corredoria-Geral da União.
  - Ações de divulgação da Ouvidoria: informativos nos escritórios locais, participação em audiência públicas, veiculação de nota e entrevista em programas de rádio, destaques em sites de busca e da Fundação Renova, treinamentos das equipes que realizam atendimento aos impactados, de forma que possam orientar os manifestantes e encaminhar denúncias e reclamações para a Ouvidoria, quando pertinente.

No 2º trimestre de 2018, a Ouvidoria registrou 674 novas manifestações relacionadas às comunidades impactadas. Houve um aumento significativo do número de manifestações abertas no 2º trimestre, com uma média de 224 novas manifestações/mês, superior à média de 81 manifestações/mês (1º trimestre 2018). Cabe destacar que o primeiro semestre de 2018 detêm 61% do total das manifestações já recebidas na Ouvidoria. O aumento do número das manifestações recebidas na Ouvidoria pode ser relacionado ao desenvolvimento dos programas nos territórios, às atividades de divulgação da Ouvidoria e ao acolhimento das reclamações recebidas pelos canais de atendimento em relação aos prazos e processos, nos casos de situação de vulnerabilidade social e/ou possível negligência no atendimento.

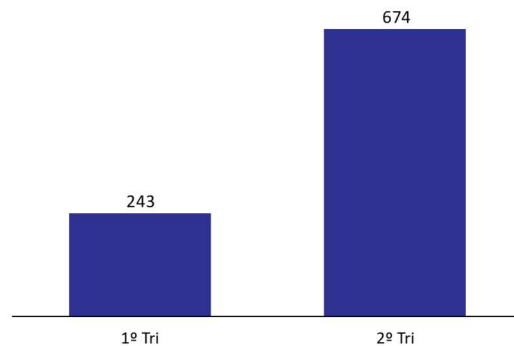


Gráfico 9: Manifestações Registradas. Fonte: Fundação Renova (2018)

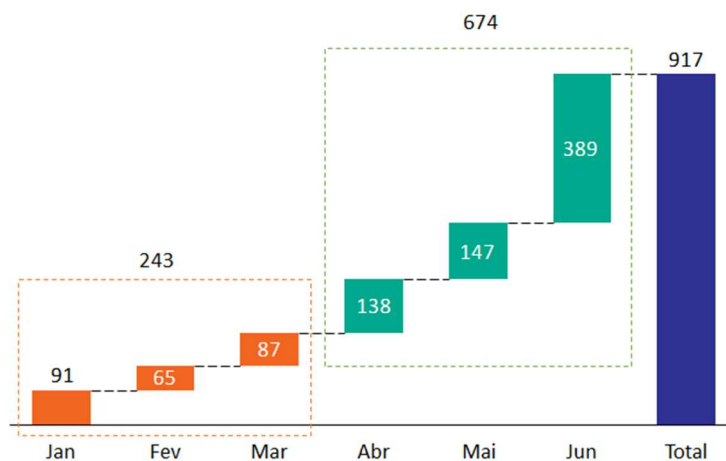


Gráfico 10: Total de manifestações registradas no semestre. Fonte: Fundação Renova (2018)

No 2º trimestre de 2018, 40% das manifestações foram registradas de forma anônima. O aumento do número de manifestações identificadas pode ser atribuído ao maior número de reclamações relacionadas a prazo e processos, que demandam a identificação do manifestante para apuração e tratativa. De toda forma, destaca-se a importância da possibilidade do anonimato e reserva de identidade como premissas para a atuação da Ouvidoria.

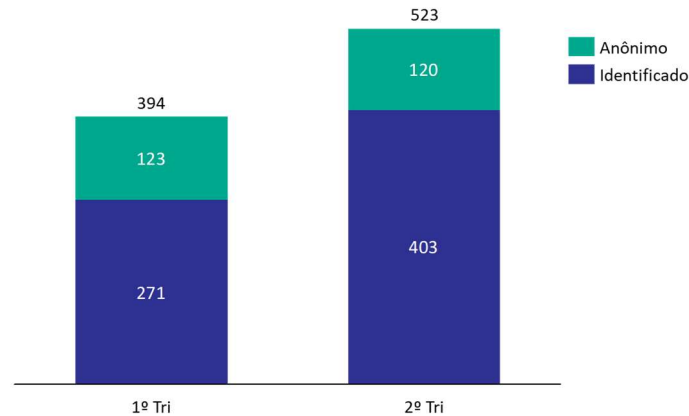


Gráfico 11: Tipo de manifestação. Fonte: Fundação Renova (2018)

No 2º trimestre de 2018, 62% (363) das manifestações abertas são referentes a reclamações em relação aos processos e prazos da Fundação Renova, incluindo casos de situação de vulnerabilidade social e/ou possível negligência no atendimento. Em grande parte, são reclamações relacionadas aos programas de cadastro, auxílio financeiro e indenização. Nesses casos, a Ouvidoria está trabalhando em conjunto com as áreas dos programas socioeconômicos na apuração, tratativa e resposta às reclamações de forma resolutiva.

Cabe destacar que o número de reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento triplicaram em relação ao 1º trimestre, bem como nota-se que houve uma queda no número das manifestações relacionadas às denúncias de concessão indevida de auxílio financeiro (124) em relação ao 1º trimestre de 2018 (73).

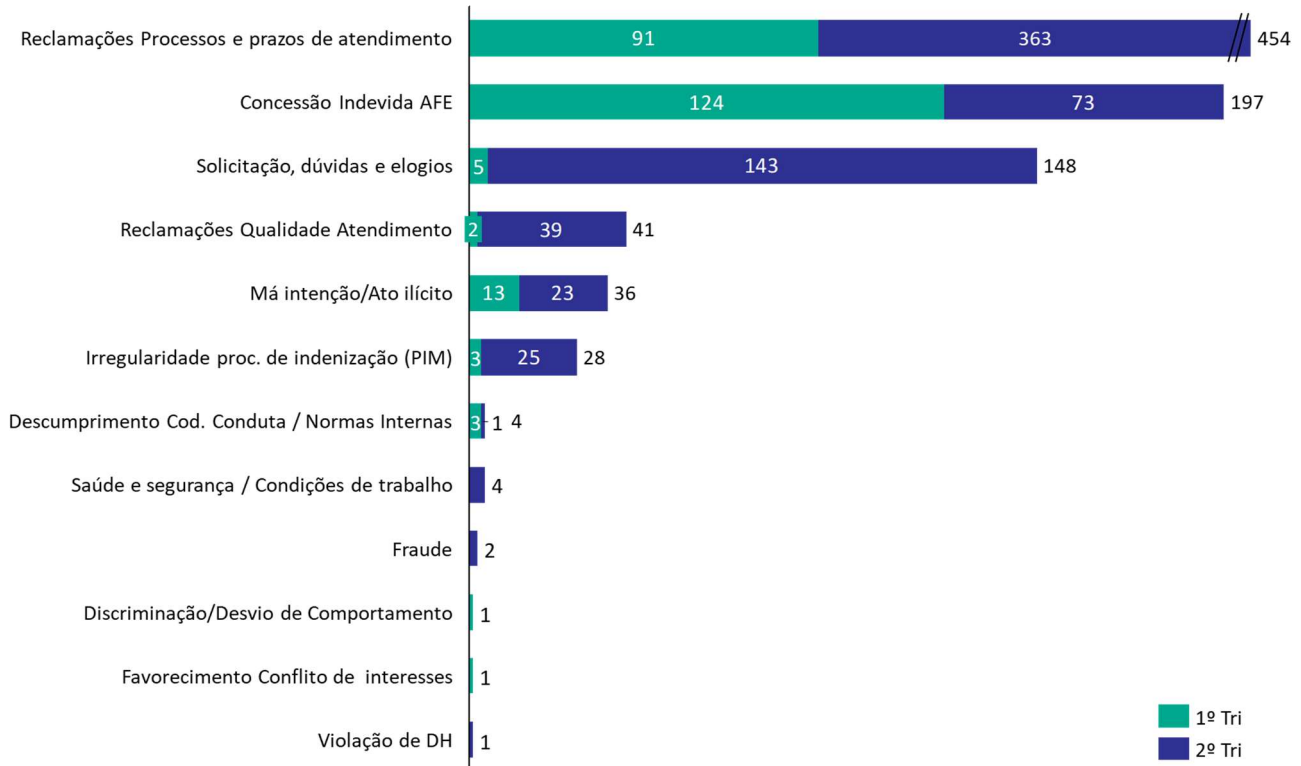


Gráfico 12: Manifestações por tipologia. Fonte: Fundação Renova (2018)

Destaca-se também que das novas manifestações registradas no 2º trimestre com localidades identificadas, o Território 5<sup>10</sup> possui o maior número de registros, seguido do Território 4 e Território 6. Cumpre destacar que, no 2º trimestre, os municípios com maior número de manifestações foram, no Território 5: Baixo Guandu (53) e Aimorés (45), Território 6: Linhares (87), Território 4: Belo Oriente (23) Governador Valadares (22).

<sup>10</sup> Território 1: Mariana. Território 2: Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado. Território 3: Sem-Peixe; Rio Casca; São Domingos do Prata; Dionísio; São José do Goiabal; Marliéria; São Pedro dos Ferros; Raul Soares; Córrego Novo; Pingo D'Água; Bom Jesus do Galho; Caratinga; Timóteo; Ipatinga; Santana do Paraíso; Ipaba; Bugre; Iapu; Sobrália; Fernandes Tourinho. Território 4: Belo Oriente; Naque; Periquito; Alpercata; Governador Valadares; Galileia; Tumiritinga; Conselheiro Pena. Território 5: Resplendor; Itueta; Aimorés; Baixo Guandu; Marilândia; Colatina. Território 6: Linhares; Aracruz; Serra; São Mateus, Conceição da Barra, Fundão.

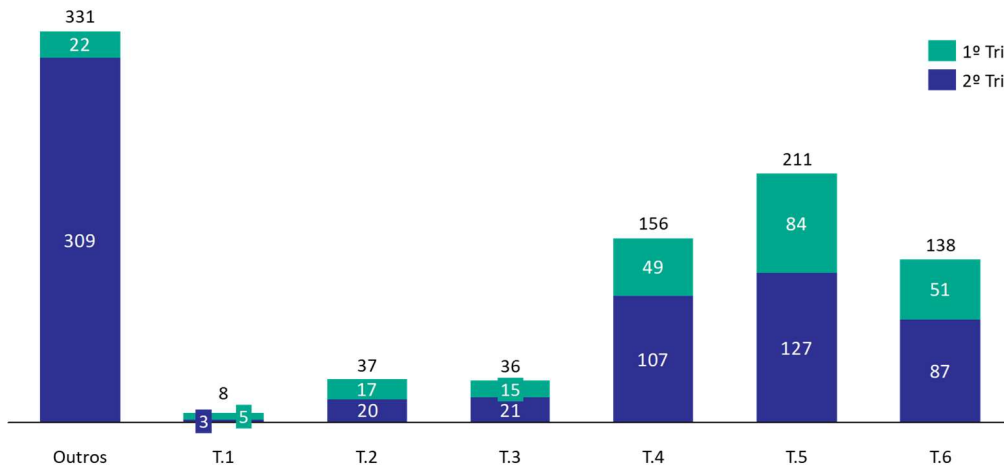


Gráfico 13: Manifestações por território. Fonte: Fundação Renova (2018)

Em relação a criticidade das manifestações recebidas, que levam em consideração critérios como os indícios apresentados, reincidência e situações de vulnerabilidade, no 1º trimestre 4,94% (12) manifestações registradas foram classificadas como de alta criticidade e, no 2º trimestre, 7,86% (53) manifestações foram consideradas críticas.

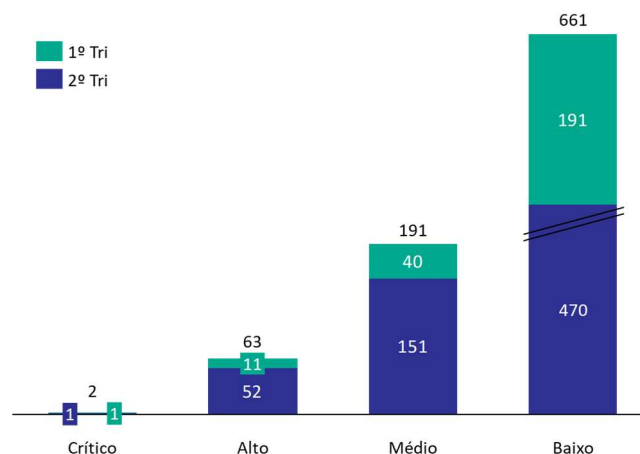


Gráfico 14: Criticidade das Manifestações. Fonte: Fundação Renova (2018)

No primeiro semestre foram finalizadas um total de 531 manifestações. Destaca-se que

no 2º trimestre 320 manifestações tiveram a apuração concluída (183 procedentes e 41 não procedentes), sendo que 20% das manifestações não foram qualificadas para apuração (dados insuficientes e/ou fora do escopo). No total acumulado, a Ouvidoria finalizou junto aos manifestantes 83% das reclamações e denúncias.



Gráfico 15: Manifestações finalizadas 2º Trimestre. Fonte: Fundação Renova (2018)

Ao final do segundo trimestre de 2018, 391 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com a apuração em andamento junto às áreas técnicas.

## 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.



## 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.