



FUNDAÇÃO
renova

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

3º trimestre 2018

Sumário

APRESENTAÇÃO	4
SUMÁRIO EXECUTIVO	6
PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL (PG006)	8
DIÁLOGO SOCIAL.....	11
INTRODUÇÃO	11
METODOLOGIA	11
RESULTADOS.....	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
ANEXOS	28
COMUNICAÇÃO	31
INTRODUÇÃO	31
METODOLOGIA	33
RESULTADOS.....	34
CONSIDERAÇÕES FINAIS	57
ANEXOS	58
CANAIS DE RELACIONAMENTO	61
INTRODUÇÃO	61
METODOLOGIA	61
RESULTADOS.....	67
CONSIDERAÇÕES FINAIS	74
ANEXOS	75

OUVIDORIA	77
INTRODUÇÃO	77
METODOLOGIA	77
RESULTADOS	79
CONSIDERAÇÕES FINAIS	85
GLOSSÁRIO.....	86

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 canais de relacionamento, ouvidoria, comunicação, diálogo e engajamento da Fundação Renova no período de julho a setembro 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 julho a setembro de 2018, foram realizadas 331 reuniões, com um total de 8.585 participações. Desde o rompimento da barragem, em novembro de 2015, ocorreram 2.918 fóruns de diálogo, que reuniram 79.107 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 terceiro 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 julho a setembro de 2018, os temas de maior relevância que fizeram parte das atividades de Comunicação nessas diversas frentes foram: 489 participantes estiveram presentes no VimVer, duas novas edições de jornais com as comunidades, na rádio renova ocorreu a veiculação de 13 diferentes programas para cada território; bem como a construção de diversos materiais de apoio e suporte aos mais diversos programas da Fundação Renova.

Ao final do mês de setembro de 2018 somou-se 497.296 manifestações registradas pelos Canais 0800, Fale Conosco, Centros de Informação e Atendimento e Portal do Usuário. Dessas, 11% encontram-se em tratamento. Se considerarmos apenas o período de julho a setembro de 2018, 66.880 novas manifestações foram registradas. Dessas, 44.471 foram finalizadas e respondidas aos solicitantes. No total acumulado, 84% das manifestações foram registradas pela Central 0800 e 14% pelos Centros de Informação e Atendimento. As manifestações restantes (2%) foram registradas pelo Fale Conosco ou recebidas por meio do Portal do Usuário. Em busca de constante melhoria no atendimento, a equipe realizou análises qualitativas/quantitativas das manifestações dos canais de relacionamento, visando um atendimento ainda mais eficaz e rápido aos atingidos.

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 setembro de 2018, um total de 3.859 manifestações. No terceiro trimestre de 2018, o canal registrou 1443 novas manifestações.

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

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

CAPÍTULO SEGUNDO: Programas Socioeconômicos

SEÇÃO I: Organização Social

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 63: Caberá à FUNDAÇÃO a realização de painéis temáticos periódicos, ou mediante demanda específica devidamente justificada, considerando a área de influência do tema a ser tratado, no curso da execução do respectivo PROGRAMA.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DIÁLOGO SOCIAL

Introdução

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

Metodologia

O Pilar de Participação e Diálogo Social é responsável por promover o relacionamento e a participação social necessários para a execução dos demais programas e projetos da Fundação Renova, bem como por estabelecer espaços dialogais permanentes com a população impactada e as demais partes interessadas, para fins de acesso a informação, transparência, monitoramento e avaliação do trabalho de reparação e compensação. Para atender a esses objetivos, a Participação e o Controle Social compreendem eixos estruturantes de sua atuação, garantindo o envolvimento das partes interessadas ao longo de todas as etapas de implementação dos programas.

O modelo adotado integra-se ao planejamento que vem sendo construído pela Fundação Renova em cada território, denominado como Plano Territorial Integrado (PTI), orientado ao contexto local e a promover a articulação entre as distintas frentes de trabalho, com o objetivo de tornar mais eficiente e sustentável a reparação e compensação dos impactos. A abordagem permite o relacionamento com os públicos a partir de uma perspectiva baseada na integração das distintas frentes de trabalho da Fundação Renova, visando à reparação e compensação dos impactos causados ao meio ambiente e às comunidades.

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 um desafio permanente 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. Diante desses desafios, a Fundação Renova tem buscado promover a reestruturação organizacional da instituição, com foco nos territórios e, conseqüentemente, nas pessoas atingidas, bem como readequar 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.

Com essa perspectiva, especificamente neste período, estão sendo construídos os Planos Territoriais Integrados (PTI), que têm como principal objetivo promover a integração das distintas frentes de trabalho da Fundação Renova, visando à reparação e compensação dos impactos causados ao meio ambiente e às comunidades. Parte-se do entendimento de que é preciso adotar uma forma integrada de atuação entre programas, orientada ao contexto do Território e articulada com outras áreas de suporte, buscando criar sinergias e conexões e tornando sua atuação mais eficiente e sustentável. A Participação e o Controle Social integram esse esforço, buscando aprimorar a interlocução com as comunidades e promover maior concertação com as ações de reparação e compensação.

Além disso, em junho de 2018, foi firmado o TAC Governança, acordo que modifica a estrutura de governança existente, com foco na ampliação da participação das pessoas atingidas no processo de reparação e compensação. O instrumento estabelece as bases para a composição de comissões locais representativas, bem como cria e altera a composição de outras instâncias decisórias, além de definir diretrizes para a negociação e repactuação participativa dos programas. Entre suas definições, o TAC Governança define as comissões locais como interlocutoras legítimas dos processos decisórios, estruturando o formato e a distribuição territorial da representação das pessoas atingidas e demais partes interessadas. Inicialmente, serão criadas até 19 comissões locais, podendo ser expandidas com a criação de novas comissões, observado o limite do número de municípios atingidos. Essas instâncias encontram-se articuladas com até seis câmaras regionais, que também constituem fóruns de discussão e interlocução com a Fundação Renova.

Por fim, buscando adequar as práticas de diálogo e comunicação da Renova, foi realizada escuta junto à população atingida, com a finalidade de qualificar o relacionamento e a transparência da instituição junto às partes interessadas. A pesquisa teve como foco identificar a percepção dos impactados acerca das ações de Comunicação e Diálogo utilizadas até o momento pela Fundação Renova, e levantar necessidades e expectativas da população impactada quanto ao aprimoramento das estratégias de comunicação e diálogo. Seus resultados estão sendo utilizados para implementação de melhorias no modelo de operação deste Pilar

Resultados

Entre os meses de julho e setembro de 2018, foram realizadas 331 reuniões, com um total de 8.585 participações nos seis territórios. A maior parte das reuniões ocorreu no território de Mariana (22,7%), seguido dos territórios de Alto Rio Doce e da Foz do Rio Doce/Litoral ES, com 20,5% e 18,4% respectivamente. A média geral de público registrada foi de 26 presenças por reunião, três a mais do que no trimestre anterior. Considerando o período desde o rompimento da barragem da Fundão, em novembro de 2015, até os dias atuais, ocorreram 2.918 fóruns de diálogo, que reuniram 79.107 pessoas, com uma média de 27 presenças por encontro.

Os dados estão demonstrados na tabela abaixo.

TERRIT.	MUNICÍPIOS	JULHO/18		AGOSTO/18		SETEMBRO/18		TOTAL (nov/15 a set/18)	
		Reuniões	Participant.	Reuniões	Participant.	Reuniões	Participant.	Reuniões	Participant.
Mariana	Mariana	23	594	28	1088	24	607	640	18.757
Alto Rio Doce	Barra Longa	14	461	15	542	5	75	437	12.464
	R. Doce/Sta. Cruz	13	339	11	327	10	134	165	5.016
Calha do Rio Doce	Rio Casca	0	0	2	31	3	46	23	380
	S. Domingos Prata	0	0	0	0	1	8	3	12
	Raul Soares	0	0	0	0	0	0	2	31
	B. Jesus do Galho	0	0	1	72	0	0	24	1.125
	Caratinga	0	0	1	24	0	0	24	552
	Timóteo	0	0	0	0	1	13	3	22
	São José do Goiabal	1	2	2	72	4	31	49	1.566
	S. Pedro dos Ferros	0	0	0	0	0	0	0	0
	Dionísio	0	0	1	2	2	16	9	97
	Córrego Novo	0	0	0	0	0	0	1	1
	Sem-Peixe	0	0	0	0	1	16	3	22
	Pingo d'Água	0	0	0	0	1	3	4	40
	Ipaba	0	0	0	0	2	49	33	487
Fernandes Tourinho	0	0	1	23	1	3	20	407	

TERRIT.	MUNICÍPIOS	JULHO/18		AGOSTO/18		SETEMBRO/18		TOTAL (nov/15 a set/18)	
		Reuniões	Participant.	Reuniões	Participant.	Reuniões	Participant.	Reuniões	Participant.
	Sobralia	0	0	1	7	2	17	13	104
	Ipatinga	0	0	2	81	0	0	12	188
	Bugre	0	0	0	0	2	18	17	529
	Santana do Paraíso	0	0	1	13	0	0	26	1.300
	Marliéria	0	0	0	0	0	0	1	1
	Iapu	0	0	0	0	0	0	1	1
Médio Rio Doce	Alpercata	0	0	0	0	0	0	13	94
	Periquito	8	291	2	35	3	17	106	3.787
	Naque	4	74	5	71	1	18	52	1.907
	Belo Oriente	2	20	2	14	1	19	59	2.262
	Gov. Valadares	2	58	3	49	4	86	100	2.814
	Conselheiro Pena	0	0	1	16	1	28	84	1.099
	Tumiritinga	2	33	2	141	2	32	116	3.092
	Galiléia	3	24	1	7	0	0	61	845
Baixo Rio Doce	Itueta	1	11	1	165	2	16	64	1.403
	Aimorés	8	80	2	13	3	44	131	2.559
	Resplendor	1	4	4	35	7	47	117	1.653
	Baixo Guandu	4	43	2	135	5	31	85	1.820
	Pancas	0	0	0	0	0	0	3	145
	Colatina	2	18	2	9	0	0	77	2.283
	Marilândia	0	0	0	0	1	11	18	344
Foz/ Litoral ES	Linhares	8	171	10	206	10	299	213	5.315
	Aracruz	4	159	0	0	1	4	48	2.200
	São Mateus	5	211	6	301	0	0	30	1.244
	Serra	1	31	0	0	0	0	3	72
	Sooretama	3	106	2	91	1	34	9	252
	Conceição da Barra	1	3	0	0	0	0	3	42
	Vitória	5	317	4	243	0	0	16	773
Total		115	3.050	115	3.813	101	1.722	2.918	79.107

Tabela 1: Número de reuniões de diálogo e participantes por município e mês – julho a setembro de 2018. Fonte: Fundação Renova (2018)

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

PÚBLICOS	CATEGORIAS	TIPOS
Representantes do Poder Público	Poder Executivo; Poder Legislativo, Defensoria Pública e Ministério Público	Prefeituras Municipais (chefe de governo/secretariado); órgãos técnicos municipais (CRAS); Câmaras Municipais; órgãos técnicos estaduais (Defesa Civil e Emater); câmaras municipais; Defensorias Pública, Ministério Público Estadual e Federal, Mesa Estadual de Diálogo de Minas Gerais
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 (2018)

O gráfico a seguir 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. A Indenização constitui o principal foco de dúvidas e demandas por parte da população atingida, sendo alvo prioritários das agendas de diálogo realizadas no período. Já o elevado número de reuniões com o tema do reassentamento deve-se, sobretudo, às atividades de construção participativa do projeto urbanístico de Paracatu de Baixo, que culminaram em sua aprovação durante o período, bem como à manutenção das agendas periódicas de tratativas do assunto junto aos Grupos de Trabalho de Bento Rodrigues, Paracatu de Baixo e Direito à Moradia, em Mariana. Para além desses encontros, o tema também foi pauta de assembleias com moradores de Barra Longa, convocadas pela Comissão de Atingidos e Assessoria Técnica local.

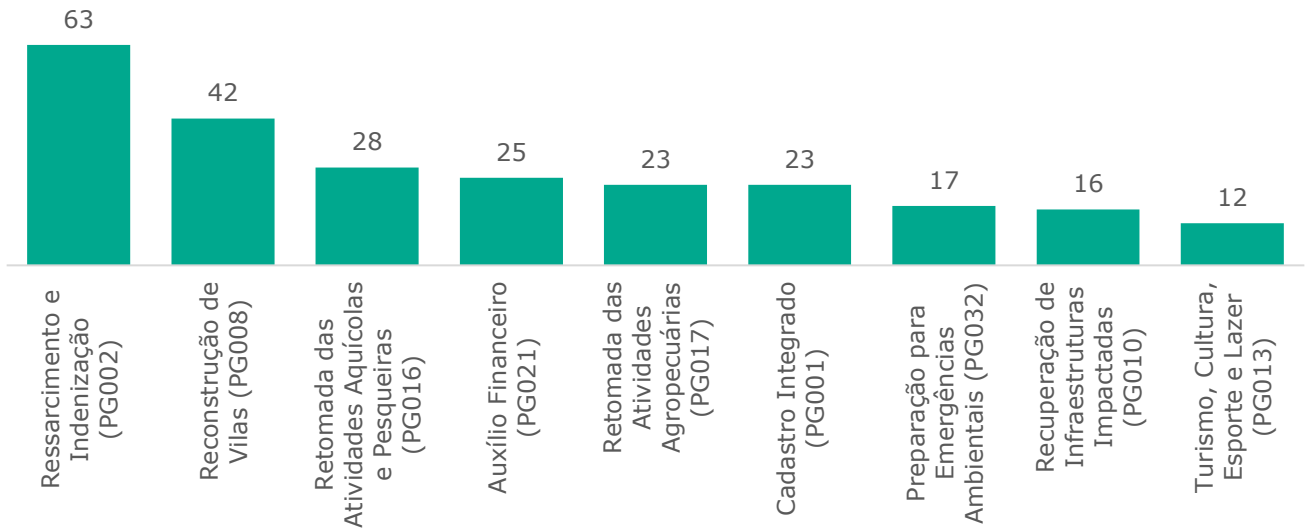


GRÁFICO 1: Número de reuniões realizadas e suas interações com os programas do TTAC. Fonte: Fundação Renova (2018)

Fatos e entregas relevantes no trimestre

Ao longo de todo o período, foram realizadas ações direcionadas à manutenção do relacionamento junto à população impactada, viabilização das atividades dos demais programas no território, e promoção da Participação e Controle Social relacionado ao processo de reparação e compensação, entre as quais algumas merecem destaque:

Território Mariana – Mariana (MG)

- O reassentamento coletivo de Paracatu de Baixo teve avanços importantes durante o trimestre. A Equipe de Diálogo Social participou das reuniões do Grupo de Trabalho em que foram discutidos critérios de atendimento a públicos específicos; ajustes no Projeto Conceitual e tratativas para a validação do projeto junto à comunidade. Além disso, foram promovidas visitas ao local onde será realocada a escola temporária de Paracatu de Baixo e à área do reassentamento, para apresentação e apropriação dos espaços

pela comunidade. Nos dias 05 e 13 de setembro, foram realizadas duas assembleias, para retrospectiva do processo e para votação e aprovação do Projeto Conceitual de Reassentamento. Posteriormente, foram iniciadas as discussões acerca das etapas do licenciamento da nova área.

- Em relação ao reassentamento de Bento Rodrigues, ao longo do trimestre, foi realizado o acompanhamento das visitas às famílias para construção dos projetos arquitetônicos de suas casas. Além disso, foram realizadas rodas de conversa para construção e apresentação do projeto dos equipamentos públicos da comunidade.
- Foram realizadas reuniões do Grupo de Trabalho de Direito à Moradia, com a presença de representantes do Ministério Público, Comissões de Atingidos, Assessoria Técnica e outras pessoas atingidas do município. Entre as principais pautas estiveram a apresentação do TAC Governança, discussões sobre as metodologias de construção dos projetos arquitetônicos individuais e dos equipamentos públicos de Bento Rodrigues, possíveis tratativas para casos específicos de atendimento no reassentamento coletivo, bem como a metodologia do processo de indenização final pelos danos materiais e morais em Mariana.
- Entre os meses de julho e setembro, foi dada continuidade à realização das oficinas participativas para construção de diretrizes sobre formas de uso e ocupação do Centro de Informações Técnicas ("Casa do Jardim"), envolvendo lideranças comunitárias e representantes de entidades locais. As discussões envolveram propostas para apropriação do espaço, tais como atividades educativas e recreativas, oficinas, exposições itinerantes, venda de produtos locais, cursos de capacitação e outras atividades a serem realizadas no espaço. No dia 28/09, o espaço recebeu a Oficina de Bordado para fomento à troca de saberes entre moradores de Antônio Pereira (Ouro Preto) e comunidades de Mariana.
- Merece destaque, também, as ações empreendidas junto aos produtores rurais da região, em duas visitas a unidades demonstrativas para vivência

em manejo ecológico de pastagens e sistemas agroflorestais e curso de Manejo de Horta Agroecológica. Além disso, foram realizadas visitas do Projeto Vivência Oásis, em parceria com o Instituto Elos, com o objetivo de promover a mobilização comunitária e formação de lideranças.

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

- Ao longo do trimestre, foram realizadas assembleias com moradores de Barra Longa, mobilizadas pela Comissão de Atingidos local e a Assessoria Técnica, para encaminhamentos sobre obras de reforma e reconstrução de moradias; compra do terreno e elegibilidade de famílias para o reassentamento de Gesteira; bem como questões relacionadas ao direito à moradia, infraestrutura, Auxílio Financeiro e saúde. Um dos encontros contou com a participação da Mesa Estadual de Diálogo e Negociação. Além disso, foi realizada reunião com famílias residentes no entorno do Parque de Exposições, para discussão do projeto do novo parque e ajustes quanto aos acordos já firmados.
- Em setembro, foi realizada escuta social com famílias de Barra Longa que possuem imóveis em situação de risco, para compreensão e qualificação das necessidades relacionadas à moradia temporária, como forma de adequar a oferta da Fundação Renova. Além disso, foi realizado o acompanhamento das visitas de auditoria da Ernest Young para verificação de demandas de infraestrutura em quintais e edificações do município.
- Durante o trimestre, foi realizada a mobilização das comunidades de Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado para participação nas ações do projeto “Renovando Paisagens”. Os encontros tiveram como objetivo apresentar novas tecnologias aos produtores rurais, visando à sustentabilidade econômica e ambiental das propriedades. O projeto conta

com a articulação da ONG WRI, do ICRAF (World Agroforestry Centre), Fazenda Ecológica e Fundação Renova.

- Nas comunidades de Gesteira (Barra Longa), Santana do Deserto (Rio Doce) e Merengo (Santa Cruz do Escalvado), a Equipe de Diálogo Social realizou a mobilização dos moradores para formação e participação nas reuniões do Núcleo de Prevenção e Defesa Civil (Nupdec). A ação tem o objetivo de formar núcleos comunitários para atuar em situações de emergência.
- Ainda em Barra Longa, merecem destaque as reuniões com as bordadeiras de Barra Longa e moradores de Gesteira para apresentação da proposta de funcionamento do Centro de Informações Técnicas de Mariana, a "Casa do Jardim; continuidade da construção participativa do Plano de Ações Integradas do Programa de Proteção Social; e a mobilização com proprietários de micro e pequenos negócios impactados para apresentação e adesão ao trabalho de apoio técnico ofertado pela Renova, por meio do Sebrae-MG.
- No período, a Equipe de Diálogo Social realizou o acompanhamento do processo de contratação e detalhamento do projeto de Assessoria Técnica pelo Centro Alternativo de Formação Popular Rosa Fortini, em Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado. Além disso, foi realizada reunião com moradores das comunidades de Santana do Deserto (Rio Doce) e grupo de pescadores de Florestinha (Santa Cruz do Escalvado), para repasse de informações sobre as obras de limpeza e recuperação do lago de Candonga (UHE Risoleta Neves); diálogos sobre pleitos apresentados pelas comunidades de Novo Soberbo e Santana do Deserto; além de reunião com pescadores de Rio Doce, sobre demanda por apoio de especialistas em piscicultura. Por fim, foram realizadas visitas a residências de Santana do Deserto, cujos moradores apresentam relatos sobre trincas.

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).

- Durante o mês de julho, foram realizadas visitas às prefeituras de São José do Goiabal, Marliéria, Córrego Novo, Pingo D'água, Bom Jesus do Galho, Ipaba, Fernandes Tourinho, Sobrália, Bugre, Caratinga e São Domingos do Prata, para dialogar sobre temas de interesse do poder público, como saneamento básico, Unidades de Conservação, Biodiversidade e o projeto "Desenvolve Rio Doce". Em agosto, em Rio Casca foram apresentadas informações a integrantes da Associação de Pescadores Profissionais de Rio Casca, acerca do Programa de Monitoramento Quali-Quantitativo Sistemático (PMQQS) de água e sedimento; e realizada reunião com moradores de Rochedo (Rio Casca), para organização do abastecimento de água por meio de caminhão-pipa. Em setembro, foram realizadas reuniões para a discussão sobre abastecimento de água em Córrego Preto (Rio Casca).
- Em Sem-Peixe, Rio Casca e Ipaba, foram realizados encontros com produtores rurais para apresentação e discussão da proposta de Assistência Técnica de Extensão Rural (Ater), com o objetivo de garantir as condições para retomada de atividades agropecuárias impactadas no território.
- Nos municípios de Dionísio, São Domingos do Prata, Bugre, Timóteo, Fernandes Tourinho, Sobrália, Ipaba, foram promovidos diálogos com organizações sociais e pequenos negócios, para mapeamento do contexto socioeconômico e identificação de projetos e iniciativas locais pela *Brazil Foundation*, que atua em parceria com a Fundação Renova na capacitação e formação empreendedora.
- Em relação à retomada da pesca, foi realizado o 3º Fórum da Pesca em Minas Gerais, com a participação de 54 pessoas dos municípios da Calha e Médio Rio Doce. Entre outros assuntos, foram esclarecidos critérios e metodologias para indenização, concessão de Auxílio Financeiro Emergencial, bem como tratadas solicitações individuais. Ao longo do trimestre, também foram

realizadas reuniões de “Café com Prosa”, em Santana do Paraíso, Caratinga e Ipatinga, para discussão sobre ações de retomada das atividades pesqueiras na região, e em São José do Goiabal e Pingo D’Água, para esclarecimento de dúvidas sobre o processo indenizatório de pessoas que realizavam a pesca para fins de subsistência.

- Como parte do processo de construção do Plano Territorial Integrado da Calha do Rio Doce, a Equipe de Diálogo Social se reuniu com pescadores de Plautino Soares (Sobralia) e lideranças de Baixa Verde (Dionísio), com o objetivo de caracterizar as comunidades antes e após o rompimento da barragem de Fundão e compreender suas expectativas de futuro para o local.

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

- Durante o período, foi dada continuidade às agendas semanais de reuniões com a Comissão de Moradores de Naque. Destaca-se as discussões acerca do andamento dos processos indenizatórios relativos ao desabastecimento de água (PIM DA); pesca de subsistência e agropecuária (PIM DG) e demandas por Auxílio Financeiro. Em Periquito, foi discutida a situação dos “barraqueiros” da Rodovia BR-381, que comercializavam produtos do rio Doce. Já na 5ª reunião com representantes de assentamentos de Tumiritinga, foram apresentadas ações de retomada das atividades agropecuárias. Foram realizadas, ainda, reuniões com pescadores de Galileia e Santa Rita (Governador Valadares), para tratativa de demandas, discussão do processo indenizatório e apresentação das ações de retomada da pesca. Quanto aos pleitos relacionados às atividades agropecuárias.
- No período, foi realizada a “2ª Oficina Participativa para Customização do Projeto Conceitual do Centro de Informações Técnicas de Governador Valadares (CIT-GV)”, para discussão das propostas de uso e ocupação do

espaço. O público foi composto por representantes do poder público local e da sociedade civil organizada, além de lideranças comunitárias.

- A Equipe de Diálogo Social atuou para a realização de reunião com jovens da Calha e Médio Rio Doce, para dar início as atividades do projeto “O Futuro do Rio Doce É Você”. Além de apresentar o conteúdo do projeto, buscou-se promover o engajamento dos jovens desse município, para participação no projeto.
- Em Governador Valadares, especificamente, foram realizadas visitas e reuniões com as comunidades de Vila Mariana, Lourdes, Santa Terezinha e Santa Rita para informar, orientar e esclarecer dúvidas, sobre as obras de construção de adutora.

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

- O tema da coleta e tratamento de esgoto mereceu destaque durante o período, no território Baixo Rio Doce. Em Aimorés, foi realizada reunião com representantes do poder público local e do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) para tratativas em relação ao investimento na rede esgoto no município. Foi realizada, também, reunião com a Associação de Moradores de Santo Antônio do Rio Doce para discutir o tamponamento de poços no distrito e captação definitiva de água para abastecimento do município. Em Resplendor, foi realizada reunião com representantes do poder público e Copasa para tratativas sobre o esgotamento sanitário e resíduos sólidos urbanos do município, bem como sobre o próprio abastecimento. A Equipe de Diálogo Social se reuniu, ainda, com o Conselho Resplendoreense dos Pastores para esclarecimentos sobre as obras de interligação dos poços no município e com representantes da Prefeitura Municipal para discutir o abastecimento de água durante o período das obras. Além disso, foi realizada campanha para comunicar aos moradores do entorno da Rua Benedito

Quintino sobre as detonações realizadas para continuidade das obras, bem como para esclarecimento de dúvidas. Em Marilândia, por sua vez, foi realizada reunião com o prefeito do município para construir conjuntamente soluções para captação alternativa de água na comunidade de Boninsenha.

- Quanto ao projeto “O Futuro do Rio Doce é Você”, realizado pela Fundação Renova em parceria com o Instituto Elos, a Equipe de Diálogo Social realizou a mobilização do público e acompanhou o encontro com representantes das Secretarias Municipais de Assistência Social e de Educação de Aimorés. Além disso, durante o período, foi realizada a apresentação do projeto para moradores de Santo Antônio do Rio Doce (Aimorés) e a seleção de participantes em Baixo Guandu.
- Durante o mês de julho, foi realizada oficina com representantes da Secretaria Municipal de Assistência Social de Baixo Guandu, para construção do Plano de Ação da Fundação Renova para a área de Proteção Social na localidade. Como encaminhamento, a Fundação Renova encaminhará ao poder público local dados acerca do município, para continuidade das discussões em uma nova reunião.
- A Equipe de Diálogo realizou reuniões com a Comissão de Moradores de Itueta e representantes da Associação dos Pescadores e Trabalhadores de Aimorés (Apetra), com o objetivo de esclarecer dúvidas sobre o atendimento a pescadores dessas localidades, especialmente quanto aos critérios relacionados à indenização da atividade de pesca de subsistência. Em outra oportunidade, a equipe se reuniu com o grupo para prestar esclarecimentos sobre o processo indenizatório, demandas por Auxílio Financeiro e fluxo de atendimento do Cadastro Integrado. Em setembro, foram realizadas reuniões com representantes da Associação dos Carroceiros e Areeiros de Aimorés (ACAA) e Associação dos Velhos Carroceiros e Areeiros de Baixo

Guandu (Avec), para continuidade à construção conjunta da política de indenização para essa categoria.

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

- No período, as tratativas relacionadas ao barramento do rio Pequeno foram um dos principais temas abordados durante as ações de Diálogo Social no território. Foram realizadas reuniões com representantes da Comissão Intersetorial Municipal de Linhares, Defesas Cíveis de Linhares e Sooretama, Ministério Público Estadual e Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Doce, para construção do Plano de Emergências para o Período de Chuvas (PEPC), posteriormente apresentado e discutido com os moradores da rua Beira Rio. Além disso, a Equipe de Diálogo Social realizou pesquisa de caracterização e mobilização das famílias para remoção e mudança a moradias temporárias, bem como reuniões para apresentação de diagnóstico de impactos, esclarecimento de dúvidas e escuta de demandas dos moradores. Foram coletadas, ainda, assinaturas do termo de compensação financeira e acompanhadas as obras para deplecionamento do brejo e ações de levantamento arquitetônico. A Equipe de Diálogo Social também realizou o acompanhamento das famílias em processo de realocação e a verificação das condições de habitabilidade das novas residências.
- Ao longo do trimestre, também foi realizada reunião de alinhamento com o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), sobre proposta de implantação do Centro de Informações Técnicas em Regência (Linhares). Nas comunidades de Barra do Riacho (Aracruz) e Nativo (São Mateus), por sua vez, a Equipe de Diálogo Social acompanhou reunião do Instituto Elos com o Poder Público e lideranças locais para apresentação e esclarecimentos sobre o Projeto “O Futuro do Rio Doce É Você”. Em Linhares, foram realizadas reuniões com lideranças locais, representantes do poder

- público e com a comunidade de Regência e Povoação, para devolutiva e continuidade das discussões acerca dos projetos em curso na foz do rio Doce.
- Durante o mês de julho, foi realizada oficina com representantes da Secretaria Municipal de Assistência Social de Linhares, para construção do Plano de Ação da Fundação Renova para a área de Proteção Social na localidade. Além disso, foi realizado encontro com a Secretaria de Assistência Social de Sooretama, para entrega, pelo município, da proposta de Plano de Reparação em Proteção Social. Na comunidade de Gameleira (São Mateus), foi realizada reunião com a comunidade para dar início à construção da política de precificação para os marisqueiros do município. A reunião também possibilitou o esclarecimento de dúvidas sobre a atuação dos programas de reparação da Fundação Renova.
 - Também foi dada continuidade às discussões sobre os impactos sofridos pelos pescadores residentes em Serra e camaroeiros da Praia do Suá (Vitória). As reuniões foram realizadas junto às pessoas que compõe os Grupos de Trabalho formados para essas temáticas, buscando aprofundar o entendimento acerca dos impactos sofridos e a construção de ações adequadas a cada realidade. Em relação ao segundo grupo, está sendo construído plano de ação específico para atendimento a esse público, com discussões no trimestre acerca da elegibilidade dos camaroeiros, metodologia e fluxo cadastral desse público.
 - Por fim, foram realizadas reuniões com as comunidades de Itaparica (Aracruz), Vila do Riacho (Aracruz) e Barra Nova Norte (São Mateus), para informar aos moradores sobre a mudança na forma de recebimento do Auxílio Financeiro Emergencial, do cartão Alelo para depósito em conta bancária.

Considerações Finais

Entre os meses de julho a setembro de 2018, a Equipe de Diálogo Social manteve a busca pelo fortalecimento e aprimoramento de sua atuação no processo de reparação e compensação, por meio da ampliação das oportunidades de diálogo com as partes interessadas e a promoção de ações de Participação e Controle Social, entendidas como sendo objetivos norteadores deste Pilar. A partir dessas estratégias, entende-se que o papel exercido pelo Diálogo Social tem sido fundamental para o êxito de importantes ações na atuação da Fundação Renova, constituindo um elemento indissociável do trabalho de reparação e compensação realizado pela instituição.

As iniciativas implementadas ao longo deste período, contribuíram para a qualificação do planejamento e implementações das ações de Diálogo Social, bem como para articulação junto às demais frentes de trabalho da Fundação Renova, com destaque para o avanço do processo de construção dos Planos Territoriais Integrados (PTI). Apesar 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, garantia do constante alinhamento e articulação junto aos demais programas da Fundação Renova 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)



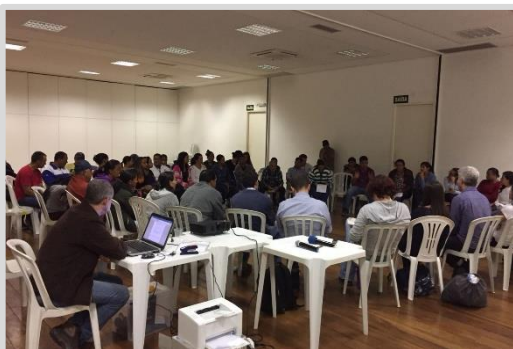
Reunião Poder Público, Colatina (ES) – 21 de abril/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



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 cocriação de soluções em parceria com a área de Participação e Diálogo Social e inclusive 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 terceiro trimestre de 2018, a Comunicação vem trabalhando na produção de conteúdo de qualidade, distribuído 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 somente da Fundação 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, estabelecendo fluxos de informação que apoiem a comunicação empática, transparente e ágil.

Resultados

Canais

Jornais da Comunidade: Duas novas edições de jornais com as comunidades ganharam os territórios. O jornal Voz da Foz (para as comunidades de Areal, Povoação, Entre Rios e Regência) completou cinco edições. O Voz da Comunidade, desenvolvido com as comunidades atingidas de Mariana, chegou à sua quarta edição.

Houve a distribuição da edição 3 do jornal de Mariana, o Voz da Comunidade. Em Barra Longa, o fechamento da edição do Jornal "Terra da Gente".

Em Barra Longa, foi realizada a reunião com o grupo de comunicação para avaliação da 3ª edição impressa do jornal "Terra da Gente" e levantamento de pautas da próxima edição. Assim como na Foz e em Mariana aconteceram as reuniões para o desenvolvimento das respectivas edições dos jornais com a comunidade "Voz da Foz" e "Voz da Comunidade".

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.

No terceiro trimestre, foram produzidos a 2ª edição do Jornada da Foz e Jornada de Mariana, 1ª edição do Jornada de Naque, Periquito e Belo Oriente. O boletim também passou a ser distribuído de forma online em página própria no site da Fundação Renova.

Programa VimVer

No trimestre, quatrocentos e oitenta e nove pessoas participaram do programa de vivência nos territórios - Vimver, entre colaboradores da Fundação Renova e as seguintes organizações: Turma da Árvore e FGV-SP, Imprensa, Plant for the Planet, UFMG, Prefeitura de Mariana, Embaixada Francesa, Escola Técnica Guaracy Silveira, Projeto Água Viva e Escoteiros, Conselho Consultivo, Fórum Impacto, Conselho Fiscal e Equipe de Diálogo, alunos de Engenharia Ambiental do Cefet de BH e UJSF, Colégio Santa Clara, IUCN, fornecedores e colaboradores da Fundação.

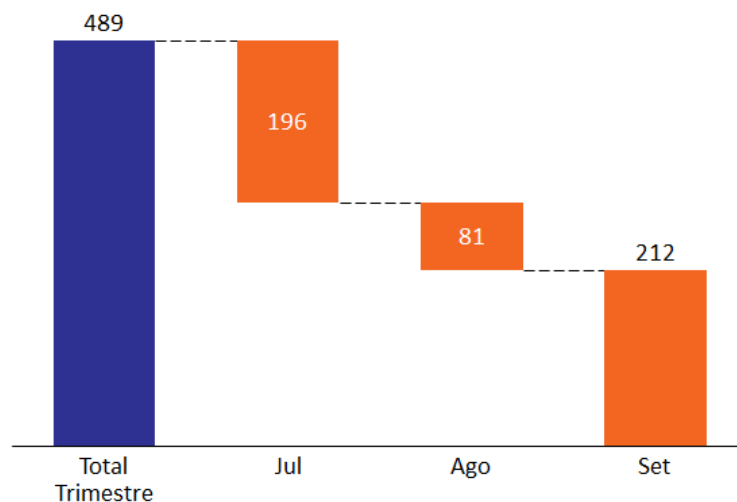


GRÁFICO 2: Número de participantes do VimVer. Fonte: Fundação Renova (2018)

O VimVer é um programa que visa promover uma experiência de troca entre os participantes e compreende um roteiro de vivências em campo 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.

Rádio Renova

Na programação semanal da rádio, entre os meses de julho a setembro, foram veiculados 13 diferentes programas para cada território, totalizando 39 programas no trimestre. As pautas são definidas por sua relevância no período e retratam o processo de reparação, os principais temas de interesse dos atingidos, divulgação de vagas de emprego na Fundação Renova, utilidade pública, agenda e programação das atividades dos programas da Fundação Renova.

DESTAQUE POR PROGRAMAS DE MAIOR INTERESSE:

PG01/02/21 – Programa de Cadastro dos Impactados, Ressarcimento e Indenização dos Impactados (PIM) e Auxílio Financeiro Emergencial (AFE)

No âmbito do PG01, foi produzido folheto de orientações de segurança para a etapa de vistoria do cadastro, para ser entregue às comunidades nas vilas atingidas - fase 3 da etapa do Programa de Levantamento e Cadastro dos Impactados, em Mariana.

Em julho, iniciou-se a participação da Comunicação no Ritual de Gestão do Programa para acompanhar sua evolução e indicadores, levantar temas relevantes nos territórios para posicionamentos e divulgar informações que impactam no programa de indenização. Além disso, foi feita a coleta de informações para montagem de apresentação sobre os programas de indenização que serão apresentados em workshops, com data ainda a definir.

Foi elaborado o Plano de Comunicação para a etapa atual do Programa, que prevê a construção de respostas específicas para as situações em que as políticas de indenização estão em construção. Aconteceram também reuniões para definição de plano de ação referente às manifestações em aberto com os temas PIM e AFE nos canais de relacionamento e ouvidoria.

Foi elaborado e validado o texto referente ao pagamento da revisão do lucro cessante 2018 e construção de plano de ação para divulgação das informações referentes a este tema. Foi feito também um levantamento de informações sobre os atingidos que estão recebendo ligações falsas sobre o processo de pagamento das indenizações e montagem de plano de ação com estratégias para minimizar seus impactos.

Foram elaborados posicionamentos sobre o pagamento de juros de indenização para divulgação nos territórios.

Houve também participação na reunião de kick off e apoio para construção da Política do Pescador de Fato; foi feita a revisão e atualização dos arquivos de perguntas e respostas do PIM e AFE; planejamento das ações e do fluxo de trabalho da célula de tratamento das manifestações do PIM/AFE nos canais de relacionamento. Desenho do fluxo de trabalho, alinhamento com o AFE das respostas para tratativa das manifestações.

Entre as ações intensificadas no suporte aos programas PIM e AFE, previstas no plano de comunicação, destacaram-se as melhorias de respostas aos atingidos nas redes sociais; a elaboração de respostas para os casos de "não-intermediário" (retorno para posicionar os atingidos que ainda não podem participar do programa de indenização por não serem atendidos por nenhuma das políticas existentes) para divulgação nos canais de relacionamento e ouvidoria; participação na elaboração de plano de ação para tratar as manifestações em aberto nos Canais de Relacionamento e Ouvidoria.

Além disso, atuamos na elaboração de posicionamentos para os temas LMEO, pagamento a agentes públicos, nova política para os pescadores de subsistência e critérios de elegibilidade. Conteúdo de apoio sobre o pagamento do Lucro Cessante 2018 e do novo Termo de Acordo que será usado no PIM.

Mapeamento de informações com equipe de Diálogo, sobre os boatos a respeito do PIM DA; elaboração de posicionamento e conteúdo de apoio sobre notícias falsas no território de Governador Valadares.

Foi feito o acompanhamento do cronograma de migração de cartões do AFE nos territórios e suporte às ações de comunicação necessárias. Foi feita articulação com o

AFE e Gerência de Território de Mariana para a ação de migração neste território, incluindo a atualização do Q&A com questões particulares a esta localidade, produção de pílula de WhatsApp e panfleto.

Elaboração de conteúdo sobre o AFE para o Jornal da Foz, focado na necessidade de informação apontada pela comunidade. Avaliação de estratégia para combater falsas notícias na alteração do pagamento do AFE. Adaptação de pílula de WhatsApp sobre migração do AFE em Tumiritinga e sobre os atendimentos do AFE em Belo Oriente e Naque.

Elaboração de posicionamentos sobre critérios de elegibilidade e cronograma de alteração de recebimento do AFE no território. Validação de conteúdo de apoio sobre Auxílio Financeiro.

Produção de folder sobre a migração do AFE em Mariana. Reunião com equipe de Diálogo e AFE para alinhamento da mobilização dos atingidos para a migração na forma de pagamento e produção de pílula de WhatsApp para a comunidade.

Reunião com Comunidade em Santana do Deserto (Rio Doce) com a pauta AFE para todos.

Elaboração de cartaz comunicando alteração do local de atendimento do Auxílio Financeiro Emergencial (AFE) no município de São José do Goiabal.

PG04 – Proteção e Recuperação da Qualidade de Vida de Outros Povos e Comunidades Tradicionais

Elaboração de Proposta de Construção Coletiva do Plano de Comunicação para a Comunidade de Degredo, atividade realizada no dia 21 de agosto. Atendendo à solicitação da reunião da Câmara Técnica ocorrida na comunidade, foi elaborado cartaz informativo sobre canais de Comunicação com a Fundação Renova em Degredo.

Construímos com a comunidade de Degredo, em Linhares, a primeira oficina de desenho das ações de comunicação que atenderão especificamente aquela população. Foi uma

oportunidade de identificar as necessidades de informação, os meios e canais preferidos pelas pessoas, as oportunidades de comunicação e as lacunas de respostas.

A segunda oficina realizada na comunidade quilombola de Degredo, em Linhares no Espírito Santo, contribuiu para concluir a construção do Plano de Comunicação, de forma coletiva e com a participação dos atingidos.

PG06 – Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social

Pilar Ouvidoria

Foi realizada reunião de alinhamento para elaboração do Plano de Comunicação da Ouvidoria.

Foi realizada oficina com a equipe da Ouvidoria e com a participação de colaboradores do PG02 para o planejamento de comunicação da Ouvidoria.

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

Pilar Cia Móvel

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.

No período, foram elaboradas pílulas de WhatsApp e cartazes para divulgação do CIA Móvel nas comunidades de Senhora da Penha, Fernandes Tourinho, Revés do Belém, comunidade de Bom Jesus do Galho, Pingo D'Água, Dionísio e Galileia; Baixa Verde, distrito de Dionísio, Sem Peixe, Plautino Soares e Meleiras; Rochedo, Córrego Preto e Leonel, no município de Rio Casca e São José do Goiabal.

PG07 – Assistência aos Animais

Suporte de comunicação para a parceria do Programa de Assistência aos Animais com o Shopping Pátio Savassi, onde foi realizado evento de adoção dos animais.

Desenho de estratégia para comunicar a comunidade sobre a mudança dos animais de grande porte que estão na Fazenda Bom Retiro para uma nova área - ação conjunta com o Diálogo.

Alinhamento com a equipe do programa para definir estratégias para o próximo evento de adoção de animais.

PG08 – Reconstrução de Vilas

Foi elaborado o Plano de Comunicação do Reassentamento, considerando as dimensões do território, imprensa, digital, institucional e público interno da Fundação Renova para a próxima fase do programa.

A concessão de licença ambiental para a construção do novo assentamento de Bento Rodrigues foi divulgada na comunidade, na imprensa regional e nacional. O processo de desenho das casas pelos atingidos de Bento Rodrigues foi pauta também no período relatado. A Comunicação apoiou a organização do culto ecumênico para início das obras no canteiro de Bento, com a participação ativa dos atingidos e presença de colaboradores da Fundação e órgãos públicos.

A Comunicação deu apoio à preparação de porta-vozes do Reassentamento, por meio do treinamento "Comunicação com diversos públicos", sob a liderança da Gestão de Pessoas da Fundação Renova.

Foi feita a adequação dos atuais procedimentos do Vimver para inserção do canteiro de obras de Bento Rodrigues no roteiro do programa. Foi elaborado Projeto de sinalização e ambientação do canteiro de obras, desenvolvimento do Programa de Visitas do canteiro de obras de Bento Rodrigues, incluindo o conteúdo e peças de comunicação.

Entre as demais ações realizadas no período, destaca-se também a realização de roda de conversa com os atingidos, além das iniciativas já lideradas pelas equipes de Diálogo; a interface com os canais de relacionamento para que todas as manifestações do SGS, relacionadas à Bento Rodrigues, sejam encaminhadas ao Licenciamento e a inserção dos canais de relacionamento em todos os materiais de comunicação. Organização de espaço, estrutura e preparação do roteiro de fala para gerente de reassentamento para condução dos DDSS com as equipes de obra de Bento Rodrigues. Organização da visita dos auditores da Intersocial ao reassentamento. Organização da visita do Comitê de Obras ao canteiro de Bento Rodrigues. Estruturação da demanda para criação de informe digital e envio via whatsapp aos atingidos com status da obra de Bento Rodrigues.

Foi comunicada também, no trimestre, a primeira entrega de casa reconstruída na zona rural de Mariana.

Paracatu de Baixo

Para a assembleia de Paracatu de Baixo que aconteceu no dia 13 de setembro, com o objetivo de colocar em votação o projeto urbanístico do reassentamento de Paracatu de Baixo, foi dado suporte para a organização do evento e a preparação de materiais de comunicação para mobilizar a comunidade (GIF, pílula para WhatsApp e convite impresso). Também foi elaborado release, perguntas e respostas, apresentação em power point sobre o Reassentamento de Paracatu.

PG09 – Recuperação do Reservatório da UHE Risoleta Neves

Foi criada pílula de WhatsApp para a divulgação do retorno das detonações na Fazenda Floresta e outra para comunicar os desdobramentos de manifestações de atingidos, ambas em Barra Longa.

Alinhamento sobre o Plano de Controle de Ações Emergenciais (PCAIE), iniciativa que orienta população sobre medidas de segurança em caso de rompimento da UHE Candonga. O trabalho tem sido desenvolvido com simulados, materiais informativos e comunicação porta a porta. O PCAIE vai abranger os municípios de São Pedro dos Ferros,

São Domingos do Prata, São José do Goiabal, Sem Peixe, Rio Casca, Santa Cruz do Escalvado e Rio Doce.

Articulação com Diálogo, RI e Obra para elaboração de ações de comunicação para diferentes públicos. Monitoramento, construção de posicionamento e estratégia para comunicar as ações da Renova, em função da manifestação na estrada de acesso à Fazenda Floresta.

Visita técnica para estruturar programa de visitas às obras de recuperação da UHE Risoleta Neves.

PG10 – Recuperação das Demais Comunidades e Infraestruturas Impactadas

Em julho, foi elaborada edição de pílula de WhatsApp sobre reunião de trabalho na comunidade de Ponte do Gama. Reunião para construção de plano de divulgação, produção de posicionamento e de mapas de empatia para plano de divulgação integrada sobre a demolição de uma casa em Barra Longa.

PG11 – Recuperação das Escolas e Reintegração da Comunidade Escolar

Reunião com o programa de Recuperação das Escolas e Reintegração da Comunidade Escolar sobre o Conexão Criança, formaturas e evento da escola no 5 de novembro. Alinhamento sobre segurança de evento para o Conexão Brincar, ação que faz parte do calendário escolar, o Dia Mundial do Brincar, e compõe o projeto pedagógico das escolas. Ocorreu nos dias 10 e 11 de julho, com as escolas de Bento Rodrigues e Paracatu de Baixo. Foi feita a revisão de convite e avaliação de parte do material didático para o Encontro do Programa de Apoio Pedagógico e Psicopedagógico, promovido pela Renova em parceria com a Prefeitura de Mariana.

Reunião com o programa de Recuperação das Escolas e Reintegração da Comunidade Escolar sobre as formaturas dos alunos das escolas de Bento Rodrigues e de Paracatu de Baixo e o evento da escola no 5 de novembro.

Acompanhamento do evento de inauguração da Escola Municipal Bento Rodrigues. Participação em reunião na Escola Municipal Bento Rodrigues para recebimento do livro

de paródias; Reunião com a diretoria desta escola para planejamento das formaturas do Ensino Infantil e do 9º ano, bem como para entendimento de demanda de apoio para as ações desenvolvidas pela instituição em memória ao dia 5 de novembro; Aprovação de banner do Conexão Criança (evento em comemoração ao Dia das Crianças promovido para as Escolas Municipais de Bento Rodrigues e Paracatu de Baixo).

PG13 – Turismo, Cultura, Esporte e Lazer

Reunião de kick off sobre o Iron Biker 2018 - com as equipes de Segurança, Contratos e do Programa de Turismo, Cultura, Esporte e Lazer.

Aprovação de spot para carro de som, vídeo e texto de divulgação da 3ª edição nos canais digitais da Renova. Acompanhamento do Noites Circenses na Praça dos Ferroviários. Aprovação de cartaz da 4ª edição do Noites Circenses.

Reunião com o Circovolante sobre as peças de comunicação para divulgação do Encontro Internacional de Palhaços. Envio de release do Circovolante sobre o 10º Encontro Internacional de Palhaços.

Divulgação de conteúdo sobre a segunda etapa do campeonato de surf de Linhares, apoiado pela Renova em rádio, Conecta, site, redes sociais e imprensa.

Elaboração de pílula de WhatsApp sobre vagas de emprego em obra de Regência para o Programa de Turismo.

Envio de release sobre a 4ª edição do Noites Circenses em Mariana e Barra Longa.

PG14 – Apoio à Saúde Física e Mental da População Impactada

Participação da Comunicação na Reunião da Câmara Técnica de Saúde, em Brasília, para alinhamento e definições sobre a divulgação da metodologia do Estudo de Avaliação de Risco à Saúde Humana. A reunião pública, conduzida pela Câmara Técnica de Saúde, ocorreu em Mariana, no dia 14/07 e em Barra Longa, no dia 21/07. O objetivo foi comunicar o início do Estudo de Avaliação de Risco à Saúde Humana à população.

PG17/25/40 Retomada das Atividades Agropecuárias, Recuperação da Área Ambiental I e Fomento ao CAR e PRA

A Comunicação deu suporte à realização das Oficinas com entidades para criar o fórum decisório das oportunidades de restauração em Mariana, Barra Longa, Santa Cruz e Rio Doce. Produção de convite impresso e pílula de WhatsApp, reunião com diálogo de Mariana, Santa Cruz do Escalvado, Rio Doce e Operações Agroflorestais para planejar a mobilização dos produtores rurais dessas localidades para a oficina.

Participação em workshop sobre devolutiva dos PASEAS para subsidiar a criação de materiais de comunicação. Reunião com pontos focais de diversas áreas para elaborar estratégias de construção das ações do PASEAS no território de Mariana a Candonga.

Capacitação sobre Sistemas Agroflorestais: produção de convite, articulação com Diálogo para mobilização e alinhamento para organização do evento ocorrido em 23 de agosto. Organização e produção de evento, em Barra Longa, para capacitação teórica sobre Sistemas Agroflorestais.

Apoio na mobilização e divulgação dos resultados das reuniões sobre Assistência Técnica e Extensão Rural (Ater) organizadas no território Calha do Rio Doce.

PG20 – Estímulo à Contratação Local

Em apoio às ações de qualificação profissional, no escopo do Programa de Estímulo à Contratação Local, foram feitas as seguintes atividades: reunião com a equipe do Senai e Programa para alinhamento sobre a divulgação dos cursos de qualificação profissional, em Mariana, para as turmas que iniciam em agosto de 2018. Revisão de release e conteúdo sobre a divulgação das inscrições dos cursos para redes sociais, criação das peças de divulgação (gif para WhatsApp, faixas, painel eletrônico cartaz, folheto, e-mail mkt). Apoio na distribuição dos cartazes e produção de texto sobre aula inaugural dos cursos do Senai oferecidos. Alinhamento das equipes de Canais de Relacionamento, CIA e Diálogo.

PG23 – Manejo de Rejeitos

Foi elaborado o Plano de Comunicação do Manejo de Rejeitos, incluindo mapas de empatia e temas de interesse para indígenas, quilombolas, produtores rurais, azeiros, povos tradicionais, pescador artesanal, agentes de unidades de saúde, dentre outros. O plano contou com a participação do Conselho Consultivo em sua elaboração. Realizada reunião sobre a implementação e cronograma de ações do Plano de comunicação para o Manejo de rejeitos.

PG26 e PG27 – Recuperação de Áreas de Preservação Permanente e Nascentes

Criação de conteúdo e divulgação interna e externa sobre o edital de Pagamento por Serviços Ambientais para proprietários rurais que adotarem práticas de proteção ao meio ambiente.

Revisão e envio de folder sobre Prevenção de Incêndios Rurais para distribuição aos produtores rurais de Periquito – MG e Marilândia – ES, que participarão do projeto.

Apoio de comunicação às oficinas para apresentar os estudos de priorização de áreas para recuperação ambiental do rio Doce, incluindo: convite para as oficinas de Mariana, Aimorés e Caratinga, banner e levantamento de informações sobre infraestrutura dos locais onde acontecerão as oficinas.

PG28 – Conservação da Biodiversidade

Elaboração de Convite para o Seminário Interno de Biodiversidade, com todos os programas que têm interface com o tema de monitoramento aquático, com o objetivo de apresentar os estudos realizados.

Levantamento de conteúdo para sugestão de pauta para veículos internos e externos. O monitoramento da biodiversidade terrestre e aquática ao longo da bacia do rio Doce gerou uma série de três vídeo reportagens veiculadas nos canais de comunicação da Fundação Renova.

PG32 – Melhoria dos Sistemas de Abastecimento de Água

Reunião com equipe de Diálogo para definir as estratégias de mobilização e comunicação durante as obras da adutora de Governador Valadares.

Visita de campo para reconhecimento da área onde passará a adutora na área urbana de Governador Valadares. Reunião para alinhamento das atividades de relacionamento com os públicos envolvidos na construção da adutora de Governador Valadares. Definição dos materiais de comunicação, conteúdo do folder e divulgação para imprensa. Produção de pílula de WhatsApp sobre as vagas de trabalho na adutora.

Foram produzidos materiais de comunicação sobre a adutora de Governador Valadares para suporte à equipe de Diálogo e Infraestrutura. Reunião com equipe de diálogo para planejar estratégias de mobilização e divulgação das reuniões comunitárias sobre as obras da adutora; elaboração de cartazes e pílula de WhatsApp para mobilização da comunidade para as reuniões comunitárias sobre as obras da adutora.

Reunião com equipe de Diálogo, Infraestrutura e Relações Institucionais sobre a segunda fase das obras no sistema de abastecimento de água de Galileia.

Revisão e adequação de conteúdo enviado pela equipe da qualidade da água para produção de cartilha sobre as obras de captação alternativa em Resplendor.

PG33 – Educação Ambiental

Revisão do livro Prosa e Troca de Saberes – Educação para Revitalização da Bacia do Rio Doce: Experiências e Boas Práticas.

PG34 – Programa de Preparação para Emergências Ambientais

Reunião de briefing com o Programa de Preparação para Emergências Ambientais, a Defesa Civil e a agência para a produção dos materiais do processo de apoio à Defesa Civil das ações NUPDEC, Escola Segura e Comitê Gestor.

Criação de identidade visual e materiais para o projeto Escola Segura e o Núcleo Comunitário de Defesa Civil – NUPDEC, voltados à priorização da prevenção e preparação para emergências e desastres.

Organização do simulado de emergência de Candonga, incluindo reunião com área de segurança da obra e diálogo pra definir as estratégias de divulgação dessa ação; elaboração de pílula de WhatsApp para comunicar colaboradores e solicitar participação nos simulados de emergência em Mariana e Barra Longa; reunião de avaliação do simulado de emergência ocorrido em Bento Rodrigues, Camargos e Ponte do Gama, e fechamento do planejamento para os próximos dois simulados que ocorrerão nos demais distritos impactados de Mariana e Barra Longa.

PG35 - Informação para a População

Revisão de conteúdo da história de Mariana e avaliação do roteiro do túnel imersivo para a Casa do Jardim.

Participação na 2ª reunião coletiva do Centro de Informação e Tecnologia de GV – CIT. Reunião com equipe do CIT para alinhamento das ações, envio do convite e participação na 3ª reunião de concepção do espaço para a população de GV e região.

Criação de link para votação online e escolha de um nome para o Centro de Informação Técnica para a população de GOVERNADOR VALADARES e região. Na última reunião coletiva, cinco sugestões de nomes foram selecionadas.

DESTAQUES POR TERRITÓRIO

Mariana

Em Mariana, em julho, foi realizada uma roda de conversa com a Comissão de Atingidos de Bento Rodrigues e Paracatu de Baixo, com o objetivo de ouvir suas percepções sobre a Comunicação da Fundação Renova. Um plano de ação para encaminhar as questões apontadas está em andamento.

Em Paracatu de Baixo, foi feita divulgação, via pílula de whatsapp, para atingidos de Paracatu de Baixo sobre obras de melhorias na Rua Furquim.

Alto Rio Doce – Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado (MG).

Em preparação para a Assembleia em Barra Longa, no dia 17 de julho, agendada pela Comissão dos Atingidos, sobre as moradias com trincas, a Comunicação apoiou no processo de consolidar as informações dos programas para a elaboração das respostas aos questionamentos da comunidade, previamente mapeados pela equipe de Diálogo.

Ainda em Barra Longa, a Comunicação participou da formação inicial para professores no âmbito do Projeto Barra Longa Presente do Futuro Saudável, em parceria com o CPCD, com o objetivo de apurar conteúdos e promover alinhamento entre o parceiro e time de comunicação para a divulgação das ações do projeto.

Para Santa Cruz do Escalvado e Rio Doce, foi produzida pílula de WhatsApp para equipe de Diálogo mobilizar a comunidade sobre Diagnóstico de Referências Culturais nessas localidades.

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 Ipatinga, destaca-se a participação em reuniões de alinhamento sobre o Plano Territorial Integrado (PTI) e sobre ações da Comunicação no território. O PTI é um instrumento que será norteador do processo de reparação integral e será desenvolvido em todos os territórios, tendo o Calha do Rio Doce como piloto.

Foi realizada reunião preparatória para a 3ª Reunião da Pesca dos territórios Calha e Médio Doce, com alinhamento sobre demandas relacionadas ao PIM e AFE para definição de posicionamentos. Participação na reunião que aconteceu no dia 14/08, em Ipatinga. Foi feito o registro (foto e resumo) da reunião para compartilhamento com a comunidade e mídias digitais.

Pílula de WhatsApp e convite impresso da reunião da equipe de Diálogo com pescadores de Ipatinga.

Reunião da equipe da Calha do Rio Doce com representantes da Brazil Foundation sobre projetos da ONG no território.

Foi feito convite impresso e pílula de WhatsApp para reunião de equipe de Diálogo com a comunidade de Ipaba do Paraíso (Santana do Paraíso) para tratar sobre a pesca e outras oportunidades de geração de renda. Elaboração de informativo com o objetivo de prestar contas do assunto do encontro, bem como apresentar compromissos firmados para as próximas reuniões. O informativo, além de compartilhado por WhatsApp, foi também impresso e afixado em três espaços públicos da comunidade.

Pílula produzida para mobilizar pescadores da comunidade de Plautino Soares, em Sobrália, para reunião que discutiu projetos e possibilidades para retomada das atividades pesqueiras. Produção de pílula de WhatsApp sobre resumo da reunião de equipe de Diálogo com pescadores da comunidade de Plautino Soares, em Sobrália, destacando os temas centrais do encontro e compromissos firmados para próximas reuniões.

Pílula de WhatsApp com resumo sobre atuação do projeto Desenvolve Rio Doce no território Calha do Rio Doce.

Produção de pílula de WhatsApp para reunião com pescadores da comunidade de Ilha do Rio Doce, no município de Caratinga. Produção de conteúdo para WhatsApp, destacando os temas centrais do encontro e compromissos firmados para próximas reuniões.

Para a comunidade Baixada do Coronel Roberto, no município de Ipaba, foi elaborada uma pílula de WhatsApp com os resultados do Fórum sobre Assistência Técnica e Extensão Rural.

Elaboração de convite impresso e pílula de WhatsApp para reunião com agricultores familiares e produtores de leite da comunidade de São Lourenço, em Bugre, sobre a Assessoria Técnica e Extensão Rural (Ater).

Pílula de WhatsApp com resumo das reuniões de Assistência Técnica e Extensão Rural nas comunidades de Rochedo e Córrego Preto em Rio Casca.

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

Em Naque, apoiamos a divulgação do Plantão Social, uma ação que visa esclarecer as dúvidas da população junto aos representantes dos Programas da Fundação Renova.

Diagramação de apresentação e participação em reunião com professores e secretários de Galileia, sobre os Programas que atuam na região.

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

Na Foz, foi elaborado plano de ação resultante da reunião do Grupo de Comunicação realizada em Areal, na qual os participantes avaliaram os primeiros meses de trabalho conjunto na elaboração do Jornal Voz da Foz. Teve início a apuração dos conteúdos para a quarta edição do Jornal Voz da Foz. Foi feito o acompanhamento da reunião dos projetos da Foz em Regência e elaboração de pílula e cartaz para as reuniões dos projetos em Regência e Povoação.

Foram preparados layouts de murais de avisos para Regência, Povoação e CIAs de Linhares. Foi elaborado coletivamente o Plano de Comunicação do Território da Foz, que está agora em etapa de validação e implementação.

Foram desenvolvidos pílula de WhatsApp, cartaz e convite anunciado por carro de som para convidar as comunidades de Regência e Povoação para as reuniões mensais de alinhamento dos “projetos emergenciais” de programas envolvendo Turismo, Pesca, Economia e Inovação.

Também foi feita uma pílula de WhatsApp para a reunião com os camaroeiros de Vitória que pescavam na Foz e precisam formalizar tal atividade para que sejam elegíveis à indenização e/ou auxílio financeiro.

Lagoa Juparanã

Em agosto, demos início, na perspectiva de uma comunicação empática, transparente, ágil e integrada, às ações de comunicação para o período chuvoso para as comunidades que moram às margens do rio Pequeno e Lagoa Juparanã em Linhares no Espírito Santo. Entre as ações para garantir a segurança da população estão a mudança temporária de algumas famílias e as novas obras no barramento no rio, que objetivam aumentar a abertura do canal. Para isso, a comunicação atuou nas seguintes ações:

- Elaboração de mensagens-chave e roteiro/apresentação para a primeira reunião com as famílias. Sugestão de roteiro de abordagem da equipe de Diálogo junto às famílias.
- Elaboração de Kit informativo para as famílias (carta + perguntas e respostas sobre o processo de realocação + cartão com os canais de relacionamento)
- Elaboração de material gráfico com o passo-a-passo da escolha das moradias temporárias e processo de mudança
- Elaboração e envio semanal de pauta para programas de rádio, Conecta e Digital (site redes sociais) e assessoria de imprensa, que teve também uma atuação pró-ativa, dando transparência ao processo
- Produção de conteúdo para os diversos meios de comunicação como um dossiê com todo o histórico do processo, artigo com contexto e mensagens-chave para alinhamento das lideranças com suas equipes e comunicado interno
- Criação do perfil “Boletim Juparanã”, com atualizações sobre a situação da lagoa até o final da obra, para o aplicativo Conecta.
- Realização de coletiva de imprensa com a Defesa Civil, antecipando o tema junto à sociedade.
- Produção de convite para a primeira e segunda reuniões com os moradores do entorno do rio Pequeno.
- Elaboração de um plano de ações de comunicação para abertura do canal.
- Elaboração de mensagens-chaves sobre a mudança das famílias para o hotel antes de irem para as moradias temporárias
- Elaboração de convite para reunião com as famílias para falar do processo de mudança temporária

- Treinamento de porta-vozes para reunião com as famílias da avenida Beira Rio.
- Reuniões com as famílias do rio Pequeno sobre mudanças para o hotel e abertura do Canal
- Produção de release sobre a abertura do canal.
- Entrega dos kits (carta, perguntas e respostas e cartão) para as famílias do rio Pequeno que foram realocadas. O material também foi entregue às equipes de Proteção Social e Diálogo.
- Elaboração de reports para órgãos públicos sobre a situação da Lagoa Juparanã.
- Produção de faixas informando sobre alteração do trânsito durante o período de abertura do canal.
- Produção de texto sobre a questão da alimentação das famílias durante o período de hospedagem no hotel.
- Elaboração de material do Plano de Segurança para as famílias da avenida Beira Rio que voltaram para suas casas a partir do dia 1º de outubro.
- Realização de Audiência Pública na sede do Ministério Público tendo como tema a abertura do canal na Lagoa Juparanã e realocação das famílias.

OUTROS TEMAS

Revista Dois Pontos: Em setembro, como parte das ações de comunicação do processo de reparação, foi lançada a revista digital Dois Pontos. A publicação surge com a proposta de apresentar diferentes perspectivas sobre temas sensíveis, traduzir as complexidades e os dilemas dos assuntos relacionados à reparação de grandes desastres no Brasil e no mundo.

Com periodicidade bimestral, cada edição trará um tema. Na primeira, dedicada ao tema indenização, múltiplas vozes e visões procuraram dar o tom do debate, em um contexto amplo e à altura da complexidade do assunto. A primeira fase de ativação do conteúdo para o público prioritário (terceiro setor, setor público, esfera acadêmica, judiciário, setor privado e demais formadores de opinião) foi realizada por e-mail, com chamadas para o link www.revistadoisPontos.org, para cerca de 5 mil contatos de relacionamento da Fundação Renova. A publicação também passou a fazer parte da

plataforma digital Caminho da Reparação. Para o público interno, a revista foi lançada por meio do Conecta.

Prestação de contas à sociedade: Com o objetivo de prestar contas à sociedade sobre o processo de reparação, foram realizados encontros com jornalistas, com a presença do diretor-presidente da Fundação, Roberto Waack, do gerente jurídico Leonardo Gandara, do coordenador do Conselho Consultivo Cláudio Boechat e da diretora de Negócios do BDMG, Carolina Duarte.

As principais divulgações proativas no período foram os artigos de Bianca Pataro na folha de São Paulo e José Carlos Carvalho no O Tempo, o processo de desenho das casas de Bento Rodrigues, os cursos profissionalizantes em Mariana, a Capacitação sobre riscos ambientais em Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado, Lagoa Juparanã, feira de adoção, fundo Compete Rio Doce, reassentamento, Cursos de capacitação do Senai, Governança da Fundação, acordo para contratação local em Mariana, indenização a pescadores da região de Linhares, rachaduras nas casas de Barra Longa, estudo sobre toxicidade dos rejeitos na Foz, monitoramento da biodiversidade.

Os principais posicionamentos reativos foram sobre a lagoa Juparanã, esgotamento sanitário de Regência, indenizações, provisionamento de recursos pela Vale, Lagoa Juparanã, Divulgação do relatório da IUCN sobre os impactos do rompimento da Barragem de Fundão para toda a imprensa nacional, incluindo agências internacionais.

Engajamento do público interno

A comunicação interna vem se estruturando em algumas frentes, voltadas para:

- Intensificar o papel do colaborador como protagonista da informação nas ações de comunicação interna;
- Desenvolver outras ações que permitam o melhor entendimento dos programas, projetos e áreas para estimular a integração entre equipes;
- E revisitar a matriz de canais internos e de conteúdos produzidos, de forma a garantir que a estratégia da Fundação Renova seja pautada, no tempo 47 correto.

Em julho foi realizado um diagnóstico para estruturação de um programa de comunicação direta, com o objetivo de assegurar que as informações sejam transmitidas com qualidade a todos os colaboradores. Foi realizado um levantamento sobre os diversos rituais de alinhamento de informações já existentes, em formato presencial.

Uma ação nesse sentido, lançada em julho, em Linhares, foi o Café com o Waack, bate-papo do presidente da Fundação Renova, Roberto Waack, com um grupo de 15 colaboradores nos escritórios administrativos. Também são exemplos de comunicação direta as reuniões periódicas de Gestão e de Programas e Projetos, além das Rodas de Conversa e as Caravanas Renova, conduzidas pela área de Gestão de Pessoas para alinhamento e repasse de informações com as equipes internas.

O programa de comunicação direta também incorpora ações de comunicação expressa, divulgação ágil de informações para 100% dos colaboradores, diretamente ou via liderança. Pode ser feita via comunicação face a face, e-mail, vídeos nos diversos canais.

Já entre as campanhas e ações de sensibilização voltadas para o público interno foram destaque no período:

- Assinatura do TAC Governança: as comunidades atingidas passarão a ser incluídas em todas as estruturas de tomada de decisão dos 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. Foram produzidos materiais (cartilha e apresentação) para suporte à comunicação face a face com os colaboradores.
- Divulgação de palestra sobre espaços compartilhados: ação promovida por Gestão de Pessoas, para sensibilização das equipes. Foram realizadas Rodas de Conversa sobre o tema e cartazes com dicas para uma boa convivência no ambiente de trabalho.
- Divulgação de ação de Segurança no Trânsito (continuidade), ação interna 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, comunicados e cartaz.

- Roda de Conversa que teve como tema a reconexão com o propósito da Fundação Renova. Na oportunidade foi realizado o lançamento do gongo como ritual de celebração das conquistas dos colaboradores.

Outra ação de comunicação interna realizada no período foi a divulgação do Protocolo de Proteção e Segurança Pessoal. O documento, que esclarece sobre os procedimentos diante de situações de ameaças, agressões e outras situações críticas, foi enviado por e-mail e apresentado para colaboradores diretos e terceirizados.

Além disso, foi produzida uma série de vídeos relacionados às temáticas de assédio, discriminação e tratamento desrespeitoso, lançada em setembro. Na oportunidade, foram esclarecidos os procedimentos para encaminhamento interno em caso de situações que ferem o respeito no ambiente de trabalho.

Pesquisa de Clima, gestão de consequências e eleições também foram temas em destaque no período. Para divulgação destes assuntos foram produzidos roteiros para comunicação face a face, série de vídeos, posts no Conecta, e-mail MKT e cartazes.

Mais que um canal de informação, o Conecta – aplicativo de comunicação interna baseado nas funcionalidades de uma rede social – é um espaço de diálogo feito pelo colaborador. Com base nessa premissa, foi realizada uma ação de engajamento para que todos façam parte desse espaço. O número de usuários subiu de 285 em maio, mês de lançamento do aplicativo, para 368 em julho, o equivalente a cerca de 73% do quadro de colaboradores da Fundação Renova.

Só em setembro foram produzidos 62 posts institucionais, por meio do perfil Por Dentro da Renova, e 61 postagens espontâneas dos usuários. A média de leitura dos principais temas divulgados foi de 142 visualizações. Os assuntos em destaque no período foram: reassentamento de Bento Rodrigues e Paracatu, obra de abertura do canal, entrega do relatório da UICN, orientações sobre período eleitoral e plataforma Caminho da Reparação, Assinatura do TAC Governança, Recuperação da Cachoeira de Camargos

(Manejo de Rejeitos), Recuperação de infraestruturas danificadas, Resultados do monitoramento da qualidade da água (agosto de 2017 a janeiro de 2018), Início do monitoramento da fauna e da flora terrestres, Sensibilização Segurança no Trânsito, Noites Circenses, Projeto “Presente do Futuro Saudável” em Barra Longa, 2ª etapa do Circuito Tríplice Coroa Quebra Onda de Surf na Foz, início das obras de Reassentamento de Bento Rodrigues, Homologação do TAC Governança, mobilização dos jovens nas ações da Expedição Rio Doce (parceria com o Instituto Elos), assinatura de um acordo que prioriza a contratação de mão de obra e de empresas de Mariana, seleção de áreas prioritárias para recuperação da bacia do rio Doce, nova escola provisória da comunidade de Paracatu de Baixo.

GOVERNANÇA

TAC Governança: A partir de demandas das equipes de território foi feito um alinhamento com gerentes e analistas sobre percepções em relação ao TAC Governança e necessidades de informação aos atingidos nos contatos com equipes da Fundação Renova. Foi realizado um alinhamento com área de Governança da Fundação Renova a respeito dos limites dessa comunicação e cuidados na elaboração de materiais. Foram mapeados os principais questionamentos feitos pelos atingidos em suas oportunidades de contato com a Fundação Renova para apuração de respostas. Foi finalizado novo conteúdo de apoio com mensagens-chave e propostas de ações sobre o TAC Governança.

Considerações Finais

A comunicação da 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.

Para consolidar esta visão, têm sido trabalhados planejamentos integrados de comunicação com o objetivo de compreender o contexto territorial, que contempla o

entendimento das demandas de informação dos atingidos, suas dores e necessidades, articulando as ações propostas às demandas de alinhamento do público interno e dos próprios Programas da Fundação Renova.

Anexos

Fotos



Construção do Plano de Manejo | julho/2018
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião com a Comunidade em Linhares para definição de pauta do jornal | julho/2018
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Peça de divulgação Café com o Waack | julho/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Foto Ambientação do Canteiro de Obras - Reassentamento Bento Rodrigues | julho/2018
(Crédito: Divulgação Fundação Renova)


Boletim Juparanã

12 dias atrás

A região da lagoa Juparanã (ES) vai passar por intervenções para enfrentar o próximo período chuvoso com segurança. A Fundação Renova vai realizar obras para solucionar os alagamentos no entorno, agravados pelo barramento instalado no rio Pequeno, que nasce na lagoa e margeia a cidade de Linhares. Para saber mais detalhes, acesse <http://twixar.me/k5d3>.

Post do aplicativo Conecta sobre as obras na lagoa Juparanã | agosto/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Post do aplicativo Conecta sobre as ações da Expedição Rio Doce | agosto/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Construção do Plano de Comunicação da Comunidade Remanescente de Quilombo do Degredo (ES) | agosto/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Feira de adoção de animais no Pátio Savassi - Belo Horizonte (MG) | agosto/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião Renovando Paisagem em Barra Longa (MG) | agosto/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Reunião da Comunidade em Santana do Deserto (MG) sobre AFE | agosto/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Pílula de WhatsApp sobre Diagnóstico de Referências Culturais | set/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



Jornada online – site da Fundação Renova | set/2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)

Canais de Relacionamento

Introdução

Este relatório tem por finalidade apresentar as principais entregas e indicadores dos Canais de Relacionamento da Fundação Renova, previstos no Termo de Transação de Ajustamento de Conduta (TTAC) e na Deliberação 105, para o período de julho a setembro de 2018.

Ressalta-se que os objetivos a serem cumpridos são: disponibilizar canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade por meio de espaços fixos, virtuais e central 0800; assegurar que todas as manifestações recebidas sejam devidamente registradas em um único banco de dados e respondidas e; assegurar que as respostas sejam dadas no prazo estabelecido, em linguagem acessível, adequada e compreensível às partes interessadas.

Metodologia

Na interface com suas partes interessadas, além dos canais tradicionais de comunicação, como jornais, programas de rádio e mídias sociais, a Fundação Renova conta com os seguintes canais específicos de relacionamento: a linha 0800, os Centros de Informação e Atendimento (CIAs), o Fale Conosco, o Portal do Usuário e o Núcleo de Informações Institucionais (NII).

Central 0800

Com acesso gratuito, o 0800 registra e trata manifestações de todos os assuntos referentes à Fundação Renova. Hoje, o atendimento realizado por este Canal está disponível de segunda a sábado, de 8h às 20h.

A partir de dezembro de 2018, este Canal também possibilitará atendimento prioritário às pessoas com deficiência auditiva, da fala e surdez.

Vale destacar que nem toda ligação recebida pelo 0800 gera um protocolo de nova manifestação. Os casos em que isso ocorre 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, cujo recebimento e tratativa é de responsabilidade da Ouvidoria), contato incompleto (a ligação é interrompida por alguma questão técnica de telefonia ou fica muda, apresentando ruído) e contato anônimo.

No período de julho a setembro de 2018 foram recebidas 95.231 ligações

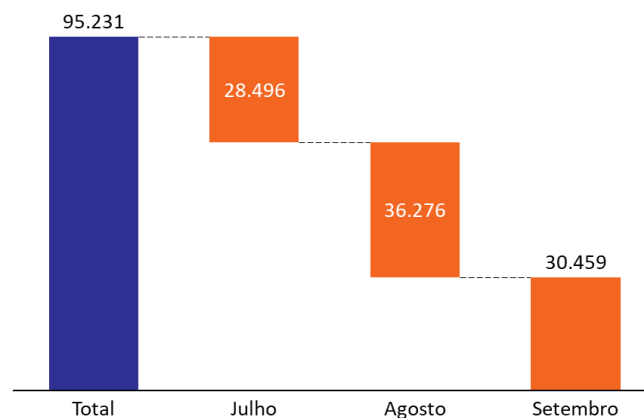


GRÁFICO 3: Número de ligações recebidas pela Central 0800 no período

Centros de Informações de Atendimento – (CIAs)

Além dos Canais disponibilizados 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 (CIAs).

Os Centros de Informação e Atendimento foram definidos em conjunto com a equipe de Diálogo da Fundação Renova e implantados em regiões onde se concentra maior número de pessoas impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão.

Atualmente, estão em funcionamento 20 Centros de Informação e Atendimento, sendo 11 em Minas Gerais e nove no Espírito Santo, conforme relação a seguir. O atendimento é disponibilizado de segunda a sexta-feira, de 8h às 17h.

LOCALIDADE DOS CIAs	ENDEREÇO	EM FUNCIONAMENTO DESDE
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 Ademir 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	Av. Amazonas, 980 - Tumiritinga/MG	Junho de 2017
Governador Valadares	Rua Afonso Pena, 2681, Centro - Governador Valadares/MG	Janeiro de 2017
Baguari (Governador Valadares)	Rua Afonso Bretas Sobrinho, 460, Vila Bretasa - Governador Valadares/MG	Março de 2018
Resplendor	Rua Moraes de Carvalho, 831, Sala 4, Centro - Resplendor/MG	Dezembro de 2016
Aimorés	Av. Doutor Américo Martins da Costa, 13, Loja 3, Centro - Aimorés/MG	Dezembro de 2016
Baixo Guandu	Rua Madame Albertina Holz, 165, Loja 4, Comercial Teles - Baixo Guandu/ES	Dezembro de 2016
Sapucaia/Mauá (Baixo Guandu)	Av. Rio Doce, 1149, bairro Sapucaia - Baixo Guandu/ES	Março de 2018
Colatina	Av. 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

LOCALIDADE DOS CIAs	ENDEREÇO	EM FUNCIONAMENTO DESDE
Linhares	Av. Augusto Pestana, 1390 - Loja 05 - Centro, Linhares/ES	Dezembro de 2016
Regência	Rua Lídio de Oliveira, 3, Loja 2 - Regência/ES	Dezembro de 2016
Povoação	Endereço provisório durante execução das obras: CIC - Povoação/ES	Fevereiro de 2018
Aracruz	Rua Lídio Flores, 175 - Lj.03, Centro - Aracruz/ES	Fevereiro de 2018
São Mateus	Av. Dr. Raimundo Guilherme Sobrinho, 270, Centro - São Mateus/ES	Fevereiro de 2018

TABELA 3: Lista de Centros de Informação e Atendimento. Fonte: Fundação Renova (2018)

Mediante a inclusão de novas áreas da região da foz do Rio Doce no escopo de atuação da Renova, teve início, em 2018, a realização de ações de CIAs itinerantes. Nessa modalidade de atendimento, os atendentes deslocam-se até as comunidades, em dias determinados, para esclarecimento de dúvidas e registro de demandas.

Local	Data	Número de pessoas atendidas
Bom Jesus do Galho/MG	11/07/2018	59 pessoas
Periquito/MG	12/07/2018	49 pessoas
Porto (Vitória/ES)	16 a 20/07/2018	262 pessoas
Fernandes Tourinho/MG	17/07/2018	8 pessoas
Plautino Soares/MG	18/07/2018	8 pessoas
Sem Peixe/MG	19/07/2018	15 pessoas
Dionísio/ MG	27/07/2018	69 pessoas
Periquito/ MG	10/08/2018	12 pessoas
Rio Casca/ MG	22/08/2018	30 pessoas
Dionísio - Baixa Verde/MG	23/08/2018	70 pessoas
Bom Jesus do Galho - Revés de Belém/MG	28/08/2018	93 pessoas
Pingo D'água/MG	29/08/2018	2 pessoas

Pingo D'água /MG	03/09/2018	28 pessoas
Rio Casca/ MG	25/09/2018	19 pessoas
Vila Crenaque/ ES	21/08/2018	17 pessoas
Fernandes Tourinho /MG	03/09/2018	24 pessoas
Santo Antônio, do Rio Doce (Mauá) Aimorés/MG	11/09/2018	79 pessoas
Periquito/MG	18/09/2018	17 pessoas
Baixo Guandu - Rosário I/ES	17/09/2018	49 pessoas
Fernandes Tourinho/MG	20/09/2018	47 pessoas
Dionísio/MG	21/09/2018	24 pessoas
Barra do Manhuaçu, Aimóres/ MG	26/09/2018	79 pessoas

TABELA 4: Ações de CIAs móveis do terceiro trimestre do ano. Fonte: Fundação Renova (2018). Fonte: Fundação Renova (2018)

Fale Conosco

Recebe, registra e trata manifestações enviadas para o endereço eletrônico faleconosco@fundacaorenova.org ou pelo site da Fundação Renova na página www.fundacaorenova.org/faleconosco.

Cabe também à atual equipe do Fale Conosco, uma vez que compõe uma gestão integrada com o 0800, o contato ativo com manifestantes para dar devolutivas às questões que não puderam ser respondidas no ato do atendimento e que já foram analisadas pelos Programas da Renova.

No período de julho a setembro de 2018 foram realizados 23.784 contatos ativos para fornecer respostas a manifestações que não puderam ser dadas no ato do atendimento.

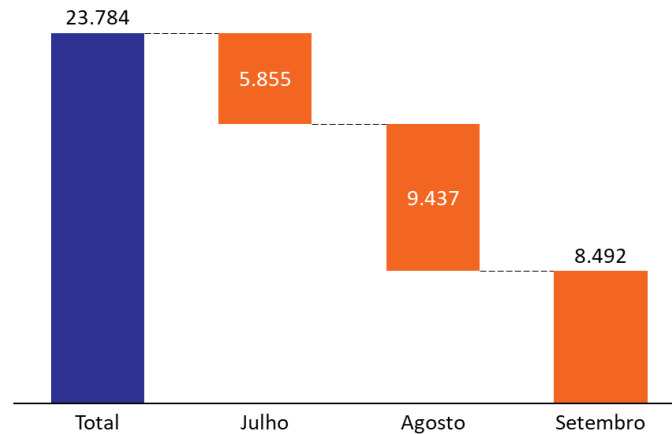


GRÁFICO 4: Número de ligações feitas a atingidos e demais partes interessadas, no período, para fornecimento de devolutivas. Fonte: Fundação Renova (2018)

Portal do Usuário

Plataforma *web* integrada ao site da Fundação Renova permite, ao atingido, a visualização de dados relativos ao seu atendimento/participação nos Programa da Fundação Renova, suas manifestações registradas nos Canais de Relacionamento, além do envio novas manifestações. É um Canal de suma importância, uma vez que os atendentes dos demais Canais de Relacionamento não têm acesso a dados confidenciais sobre os manifestantes como, por exemplo, valores de indenização, o que pode ser acessado neste Portal.

Até setembro de 2018 foram solicitados 7.455 acessos ao Portal do Usuário. No terceiro trimestre foram 2.626 solicitações.

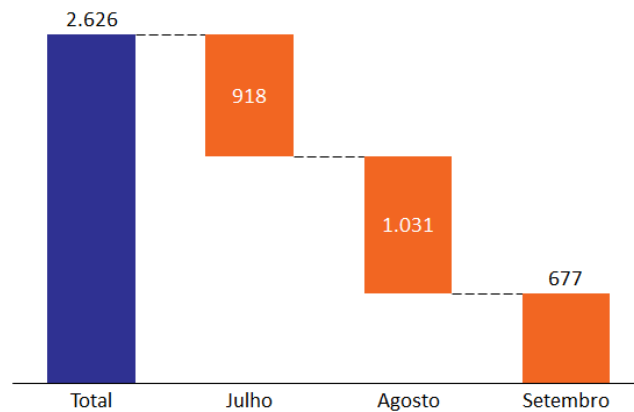


GRÁFICO 5: Número de solicitações de acesso ao Portal do Usuário no período. Fonte: Fundação Renova (2018)

Núcleo de Informações Institucionais

Tem como objetivo centralizar o recebimento e resposta às solicitações de Poder Público e da Sociedade Civil Organizada encaminhadas por meio de ofícios ou meios formais.

Resultados

Desde o início das operações até setembro deste ano foram realizados mais de 497.296 registros pelos Canais de Relacionamento da Fundação Renova.

Indicador	Status em 01/08/2018	Status em 01/09/2018	Status em 01/10/2018
Total de Manifestações	455.898	480.640	497.296
Total de Manifestações em Tratamento	46.301	52.837	55.554
Total de Manifestações Finalizadas	409.597	427.803	441.742
Acumulado de Manifestações 0800	389.180	406.104	417.488
Acumulado de Manifestações Centros de Informação e Atendimento (CIAs)	57.274	63.307	67.422
Acumulado de Manifestações Fale Conosco	7.698	9.135	10.074
Acumulado de Manifestações Portal do Usuário	1.746	2.094	2.312

Indicador	Status em 01/08/2018	Status em 01/09/2018	Status em 01/10/2018
Total de Manifestantes	122.044	128.541	130.189
Manifestações encaminhadas à Ouvidoria*	368	413	284

TABELA 5: Resumo dos indicadores no trimestre para 0800, CIAs, Fale Conosco e Portal do Usuário. Fonte: Fundação Renova (2018)

*São encaminhados à Ouvidoria, pelos atendentes dos Canais de Relacionamento, os casos relacionados abaixo, de forma que, junto com a área de Direitos Humanos, haja um acompanhamento diferenciado e prioritário para as situações identificadas como críticas:

- *reclamação recorrente*: situações em que o Programa havia repassado ao atingido um prazo para resposta, mas esse prazo está há mais de 30 dias expirado sem novo posicionamento ou previsão;
- *vulnerabilidade social*: relatos de grave privação financeira, ameaça de suicídio ou doença grave. Os demais casos de vulnerabilidade social, previstos em Lei, serão tratados mediante procedimentos próprios de cada Programa da Renova.

Ao final do mês de setembro de 2018 somou-se 497.296 manifestações registradas pelos Canais 0800, Fale Conosco, Centros de Informação e Atendimento e Portal do Usuário. Dessas, 11% encontram-se em tratamento.

Se considerarmos apenas o período de julho a setembro de 2018, 66.880 novas manifestações foram registradas. Dessas, 44.471 foram finalizadas e respondidas aos solicitantes.

No total acumulado, 84% das manifestações foram registradas pela Central 0800 e 14% pelos Centros de Informação e Atendimento. As manifestações restantes (2%) foram registradas pelo Fale Conosco ou recebidas por meio do Portal do Usuário.

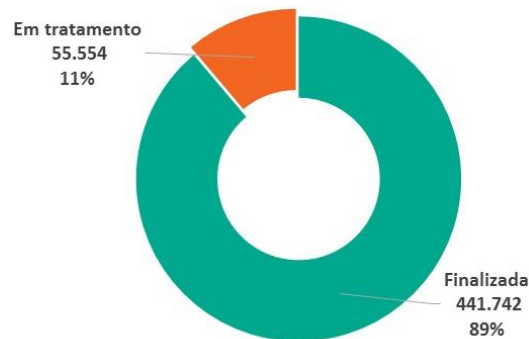


GRÁFICO 6: Total de manifestações registradas nos Canais de Relacionamento, por *status*. Fonte: Fundação Renova (2018)

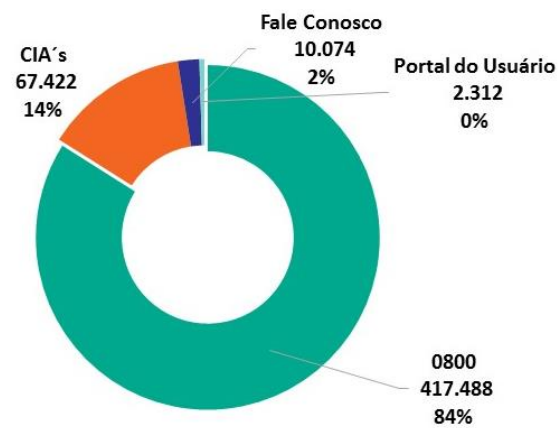


GRÁFICO 7: Total de manifestações registradas, por Canal. Fonte: Fundação Renova (2018)

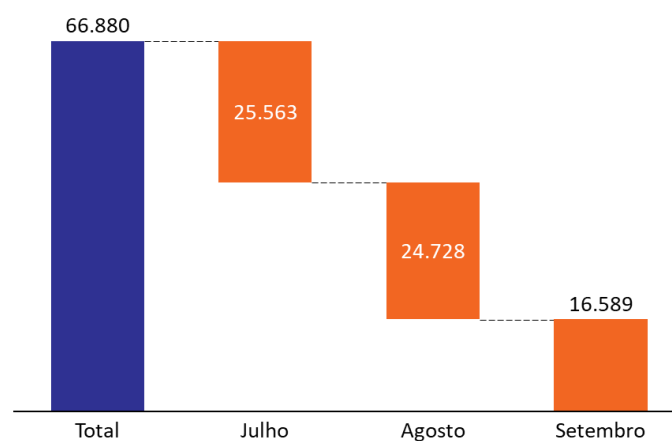


GRÁFICO 8: Registro de novas manifestações, no trimestre. Fonte: Fundação Renova (2018)

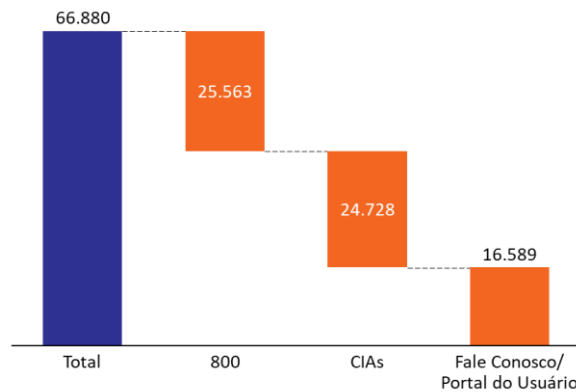


GRÁFICO 9: Registros de novas manifestações, no trimestre, por tipo de Canal. Fonte: Fundação Renova (2018)
Os municípios relacionados ao Território do Médio Rio Doce registram o maior número de manifestações (35,5%), no acumulado de todos Canais de Relacionamento, seguido pelos Territórios do Baixo Rio Doce (29,3%) e Foz (23,3%).

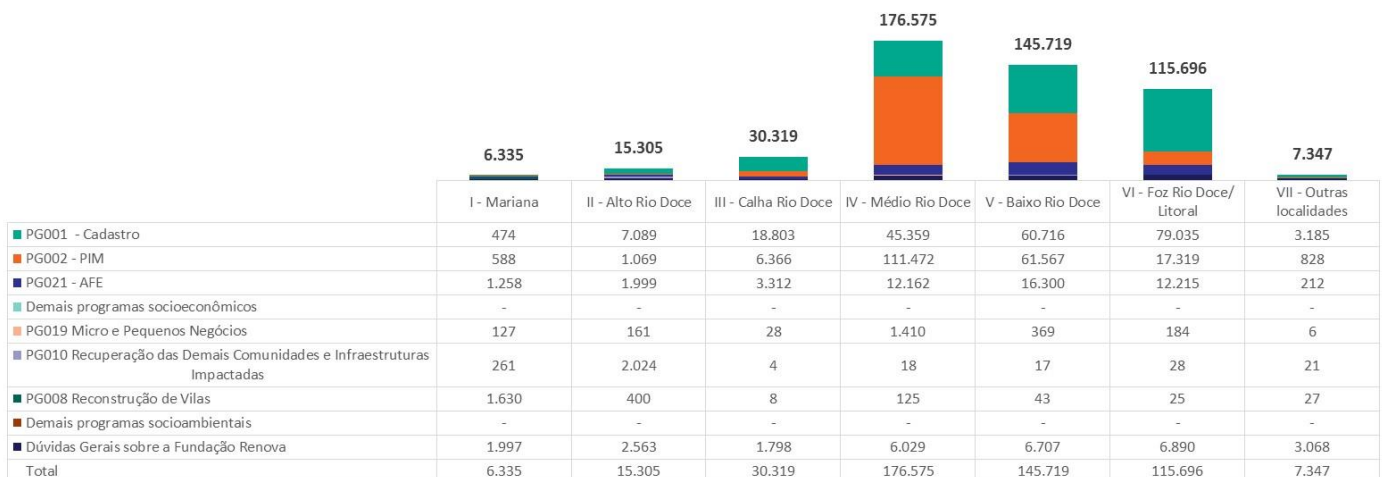


GRÁFICO 10: Total de manifestações, por Território. Fonte: Fundação Renova (2018)

43,2% das manifestações registradas, no acumulado, referem-se a questões do Cadastro Integrado; 40,1% ao Programa de Indenização Mediada e 9,5% a Auxílio Financeiro.

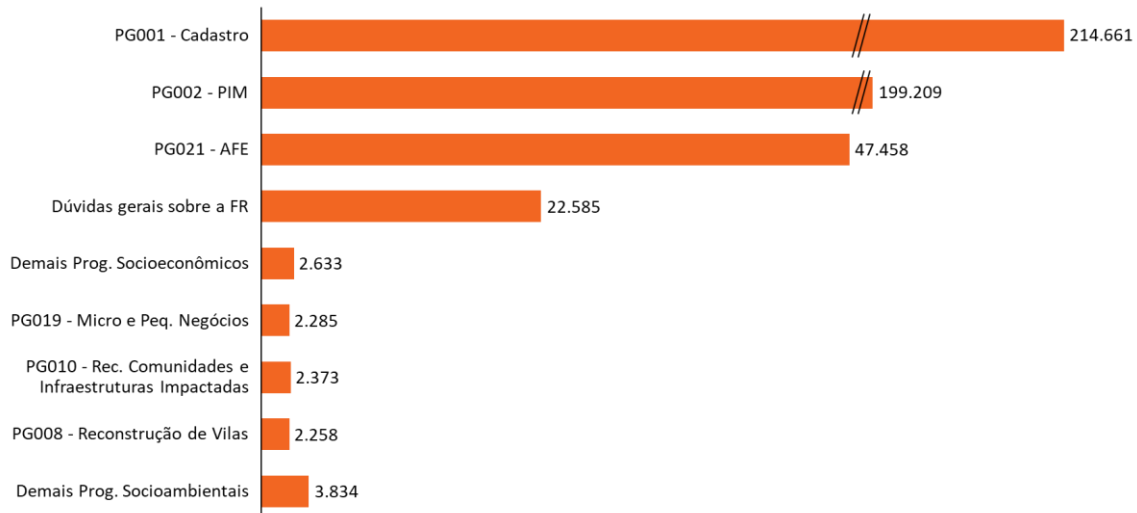


GRÁFICO 11: Total de manifestações, por Tema. Fonte: Fundação Renova (2018)

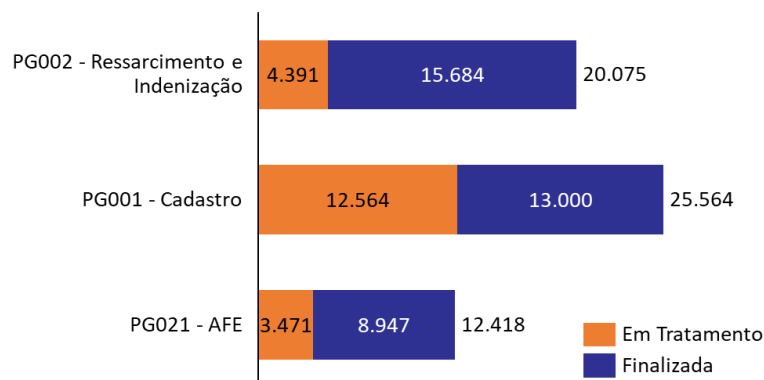


GRÁFICO 12: Total de manifestações de Cadastro, Indenização e Auxílio, no trimestre, por status. Fonte: Fundação Renova (2018)

As principais questões hoje, em tratamento, relacionam-se a solicitações de Cadastro, pedidos de alteração do Cadastro (inserção de novos danos e desmembramentos), questionamentos sobre pagamento de indenização (data de início e continuidade das reuniões de mediação) e solicitações de Auxílio Financeiro.

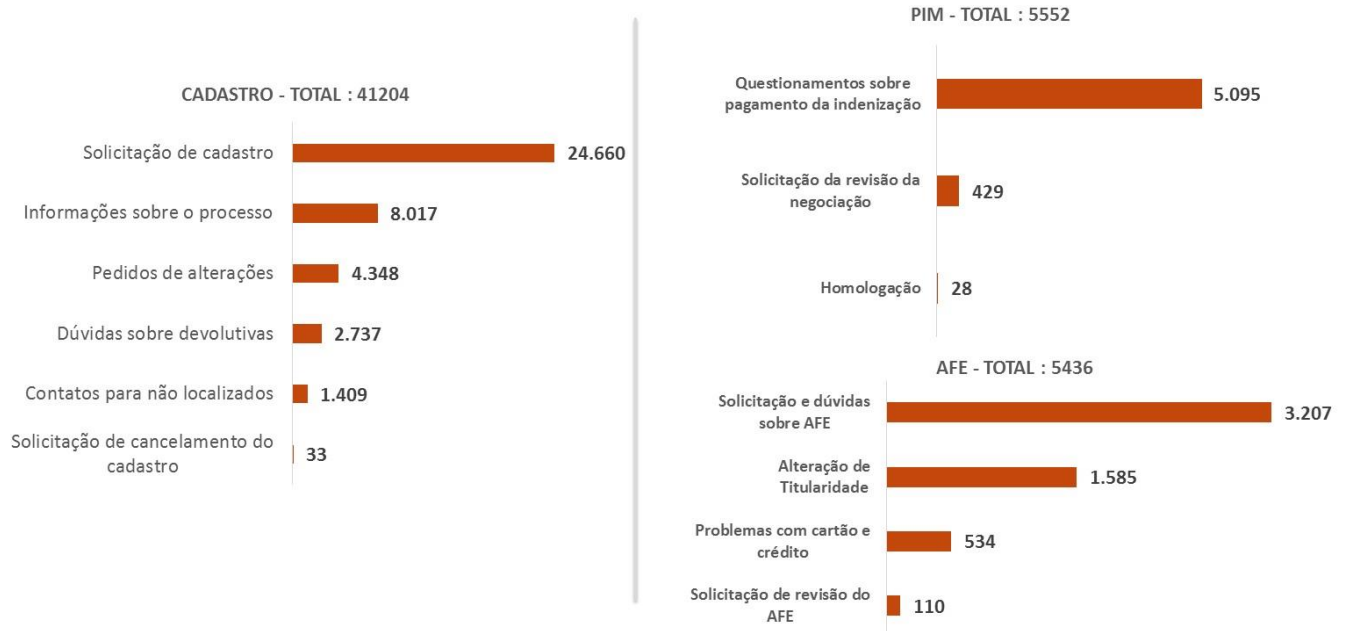


GRÁFICO 13: Total de manifestações de Cadastro, Indenização e Auxílio, em tratamento, por grandes temas. Fonte: Fundação Renova (2018)

Até setembro de 2018, o Núcleo de Informações Institucionais (NII) acumulava-se 4.229 registros de ofícios e comunicados formais recebidos e encaminhados ao Poder Público e Sociedade Civil Organizada. Desses, 624 (23,2%) encontram-se em tratativa. A maior parte dos registros refere-se a informações, sejam de solicitações, seja de envio para registro e conhecimento.

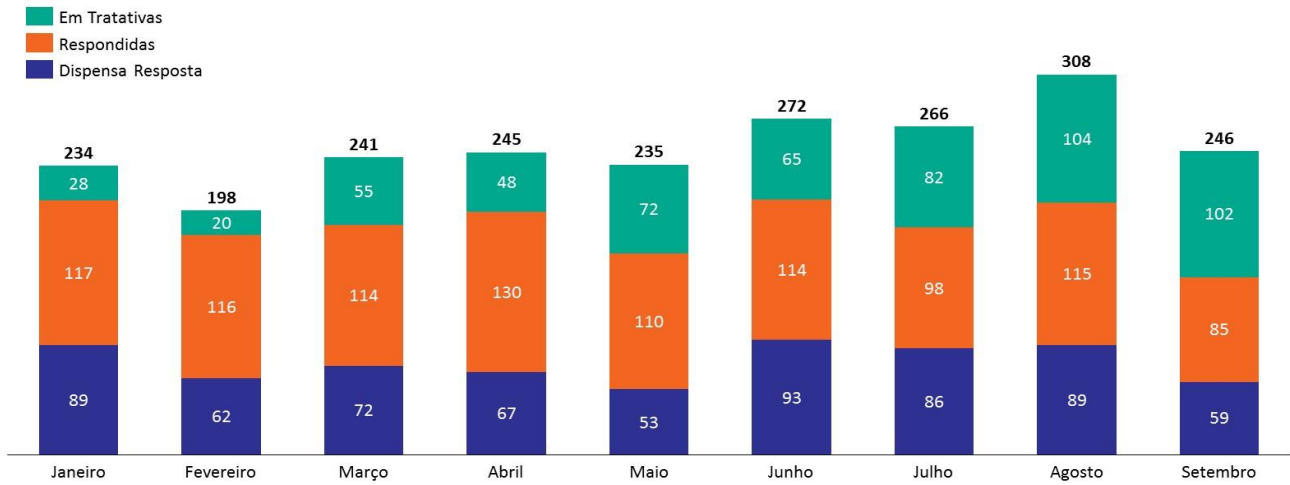


GRÁFICO 14: Total de ofícios e comunicados formais registrados em 2018 – recebidos e encaminhados. Fonte: Fundação Renova (2018)

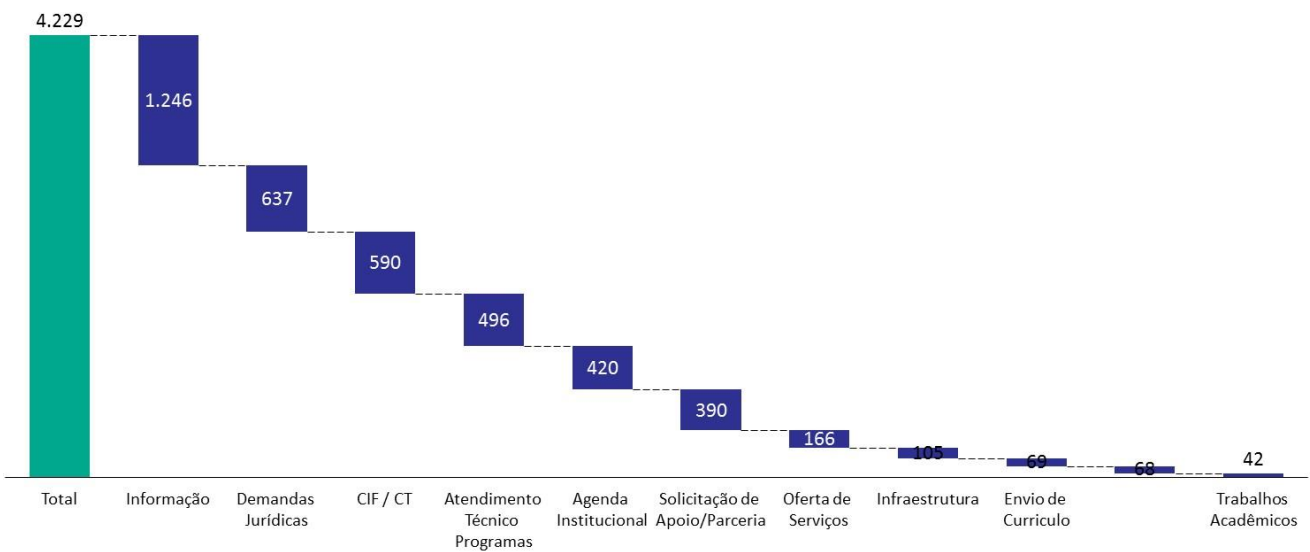


GRÁFICO 15: Total de ofícios e comunicados formais registrados – recebidos e encaminhados, por tema. Fonte: Fundação Renova (2018)

Considerações Finais

Os Canais de Relacionamento continuam se consolidando como importantes instrumentos de aproximação da Fundação Renova com atingidos e demais partes interessadas. Ainda assim, há muitos desafios pela frente, como a constante melhoria na qualidade das respostas, a redução do prazo de devolutivas e a humanização dos atendimentos.

Para isso, estão em curso as seguintes ações:

- Proposição de Plano de Ação para tratativa, junto aos Programas, de grandes temas gerados pelas manifestações em Canais de Relacionamento;
- Implantação de ações para tratativa das manifestações classificadas como “não localizados” em Cadastro;
- Tratativa de passivos de manifestação de Indenização e Auxílio Financeiro;
- Reuniões periódicas com representantes dos Programas de Cadastro, Indenização Mediada e Auxílio Financeiro para proposição e acompanhamento de ações para respostas mais qualificadas aos atingidos;
- Sensibilização e acompanhamento diário junto aos pontos focais dos Programas de forma que as manifestações estejam efetivamente atualizadas no Sistema SGS, na medida em que as avaliações dos casos sejam realizadas pelos pontos focais e a demanda resolvida.

Anexos

Fotos



CIA Móvel em Fernandes Tourinho (MG) – 03Set2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



CIA Móvel em Santo Antônio do Rio Doce (Mauá), Aimorés (MG) – 11Set2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



CIA Móvel em Periquito (MG) – 18Set2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



CIA Móvel em Rosário I, Baixo Guandu (ES) – 17Set2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



CIA Móvel em Fernandes Tourinho (MG) – 20Set2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



CIA Móvel em Dionísio – Baixa Verde (MG) – 21Set2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



CIA Móvel em Barra do Manhuaçu, Aimorés (MG) – 26Set2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



CIA Móvel em Porto – Vitória (ES) – 17 a 26Set2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



CIA Móvel em Porto – Vitória (ES) – 17 a 20Jul2018 (Crédito: Divulgação Fundação Renova)



CIA Móvel em Fernandes Tourinho (MG) – 20Set2018 (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/MG¹.

A Ouvidoria visa assegurar que as manifestações serão devidamente registradas, apuradas e respondidas; prezando pela eficiência², transparência e respeito à privacidade³ 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 humanos⁴, princípios constitucionais e normativas nacionais⁵; assim como observa as cláusulas do TTAC, o Código de Conduta, as deliberações e as notas técnicas⁶ das instâncias de

¹ 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.

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

³ TTAC, CLÁUSULA 7.r respeito ao direito de privacidade dos IMPACTADOS.

⁴ 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);

⁵ 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).

⁶ 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 reconhecidos⁷ 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 identificadas⁸, como relatos de práticas abusivas, irregularidades na elegibilidade ao auxílio financeiro e processo de indenização, má intenção/atos ilícitos,

⁷ *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).*

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

descumprimento de obrigações e impactos adversos aos direitos humanos. A Ouvidoria também apura reclamações⁹ 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), 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 terceiro trimestre de 2018 estão destacados abaixo:

- Revisão de escopo e contrato com fornecedor para implementar melhorias nos processos de atendimento da Ouvidoria;
- Melhorias nos processos de apuração das denúncias e nas recomendações junto aos programas, gerentes dos territórios e canais de relacionamento.
- Continuidade da apuração das denúncias de concessão indevida de auxílio financeiro e possíveis irregularidades nos processos de indenização; revisão dos

⁹ 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.

casos junto aos programas e apoio jurídico no encaminhamento.

- Reanálise de todas as denúncias finalizadas como não-conclusivas.
- Melhorias no painel de indicadores da Ouvidoria;
- Desenvolvimento do plano de comunicação da Ouvidoria: realização de oficinas e construção de planos de curto, médio e longo prazo, contemplando ações de divulgação permanentes e itinerantes de acordo com o contexto territorial.
- Participação em reuniões nos territórios para esclarecimentos aos impactados das atividades da Ouvidoria;
- Treinamento em Direitos Humanos & Ouvidoria para equipes dos CIAs.
- Apoio no processo de elaboração do edital para contratação do Ouvidor-Geral – TAC Governança.

No 3º trimestre de 2018, a Ouvidoria registrou 1443 novas manifestações relacionadas às comunidades impactadas. Houve um aumento significativo do número de manifestações abertas no 3º trimestre, com uma média de 481 novas manifestações/mês, superior à média de 220 manifestações/mês (2º trimestre 2018). Cabe destacar que nos nove meses de 2018 detêm 60% 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. Cumpre notar que os primeiros nove meses de 2018 detêm 60% do total das manifestações já recebidas na Ouvidoria.

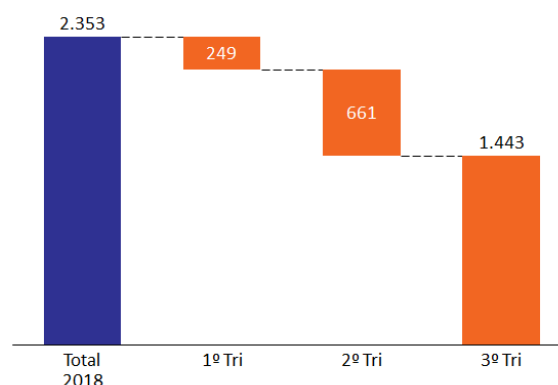


GRÁFICO 16: Manifestações registradas por trimestre 2018 - Fonte: Fundação Renova (2018)

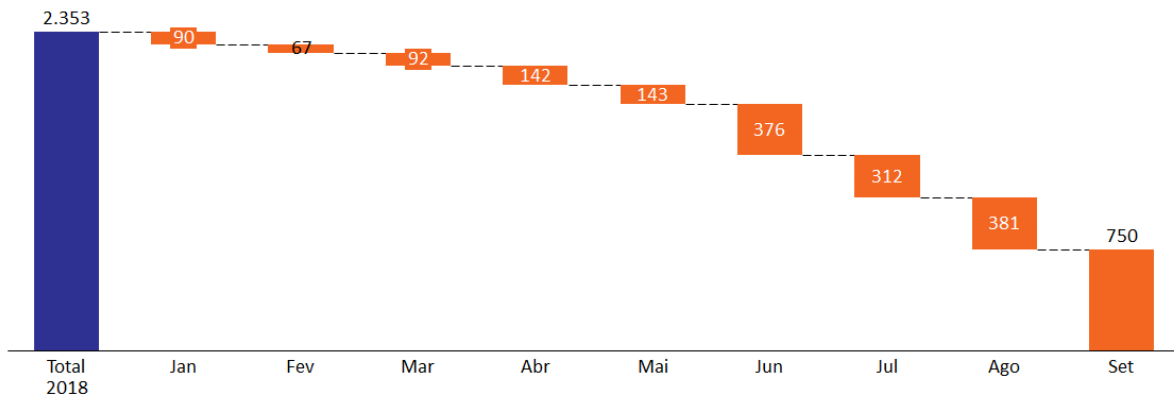


GRÁFICO 17: Manifestações registradas por mês - Fonte: Fundação Renova (2018)

No 3º trimestre de 2018, 25% 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.

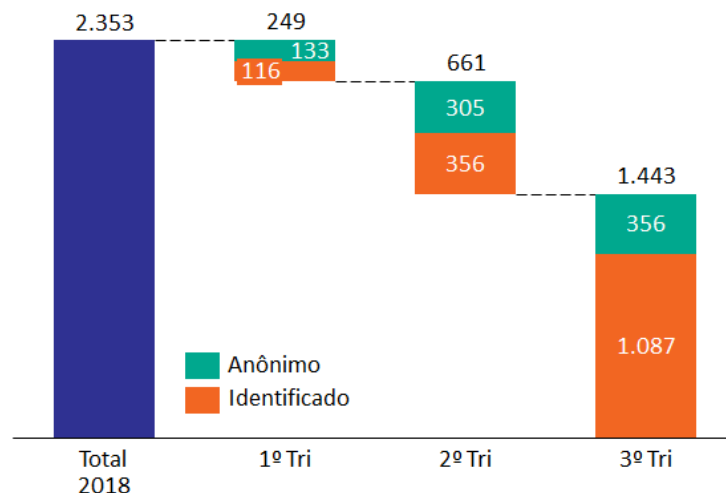


GRÁFICO 18: Manifestações anônimas x identificadas por trimestre - Fonte: Fundação Renova (2018)

No 3º trimestre de 2018, os cinco principais temas que detêm 97% das manifestações

abertas no período são reclamações em relação aos prazos e processos de atendimento, reclamações em relação a qualidade do atendimento, denúncias de concessão indevida de auxílio financeiro, má intenção/ato ilícito e de irregularidades nos processos de indenização.

Destaca-se que 80% (1164) das manifestações abertas no trimestre 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 encaminhados pelos canais de relacionamento. 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 notar que o número de reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento triplicaram em relação ao 2º trimestre, bem como nota-se que houve um pequeno aumento no número das manifestações relacionadas às denúncias de concessão indevida de auxílio financeiro (115) em relação ao 2º trimestre de 2018 (73).

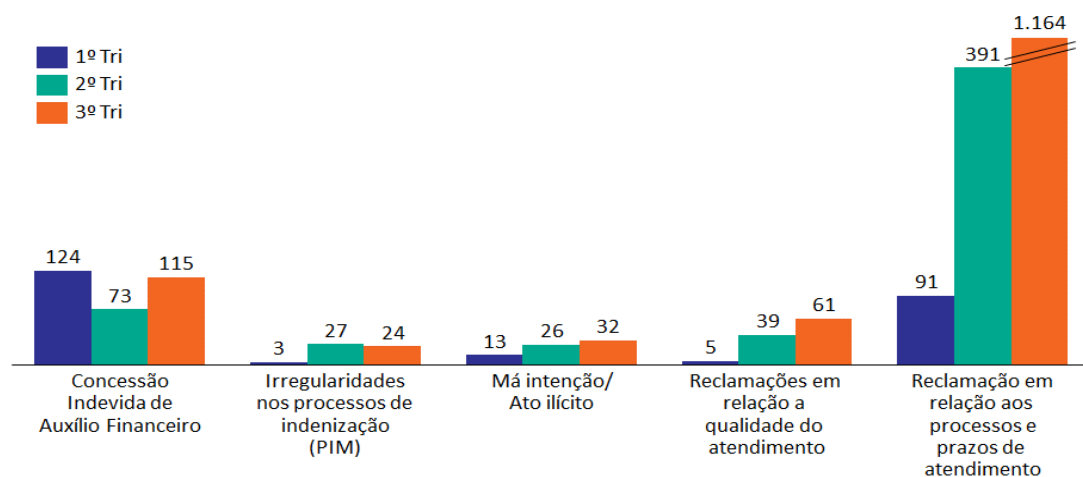


GRÁFICO 19: Comparativo entre os cinco principais temas - Fonte: Fundação Renova (2018)

Destaca-se também que das novas manifestações registradas no 3º trimestre com

localidades identificadas, o Território 5¹⁰ possui o maior número de registros, seguido do Território 6. Cumpre destacar que, no 3º trimestre, os municípios com maior número de manifestações foram, no Território 5: Baixo Guandu (144) e Aimorés (187), Território 4: Belo Oriente (86) Governador Valadares (72).

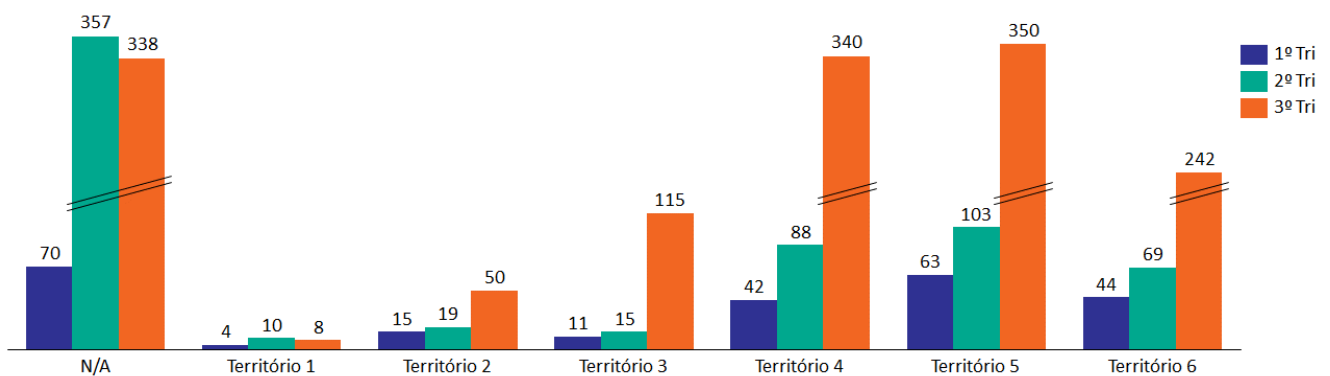


GRÁFICO 20: Manifestações por território - - Fonte: Fundação Renova (2018)

Em relação a criticidade das manifestações recebidas, que levam em consideração critérios como os indícios apresentados, reincidência e situações de vulnerabilidade, no 3º trimestre 4,94% (12) manifestações registradas foram classificadas como de alta criticidade, no 2º trimestre, 7,86% (54) manifestações foram consideradas críticas e no 3º trimestre, 4,09% (54) manifestações foram classificadas como críticas ou altas.

¹⁰ 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.

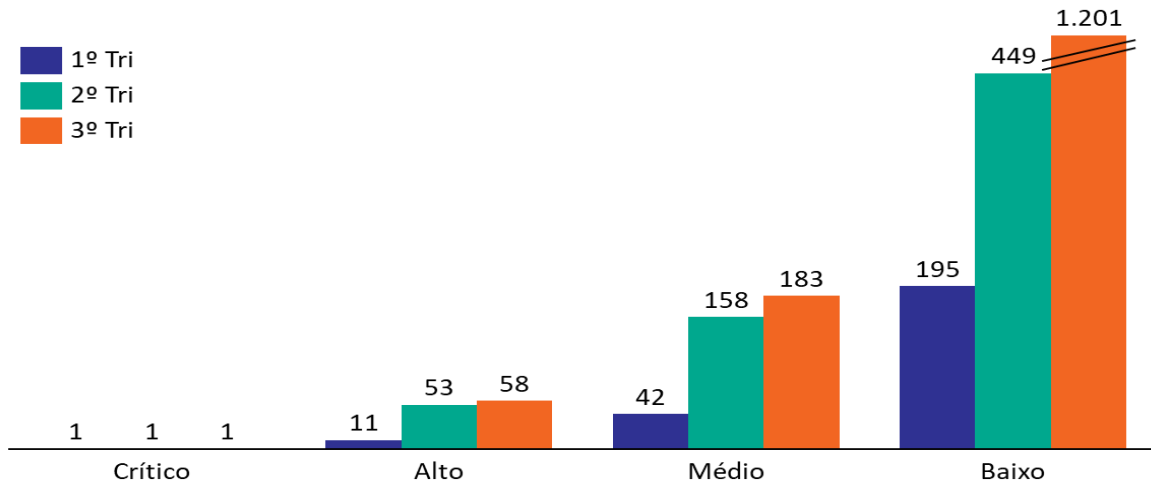


GRÁFICO 21: Manifestações por criticidade - Fonte: Fundação Renova (2018)

No total acumulado foram finalizadas 2487 manifestações, correspondente a 64% das reclamações e denúncias recebidas. No 3º trimestre, 362 manifestações tiveram a apuração concluída (189 procedentes e 98 não procedentes), sendo que 12% das manifestações não foram qualificadas para apuração (dados insuficientes ou fora do escopo) e as manifestações em que não foi possível chegar a uma conclusão ou requerem análise externa, totalizam 3%. Cumpre destacar que das manifestações finalizadas como procedentes, 61% (116) são relacionadas a reclamações em relação a prazos e processos.

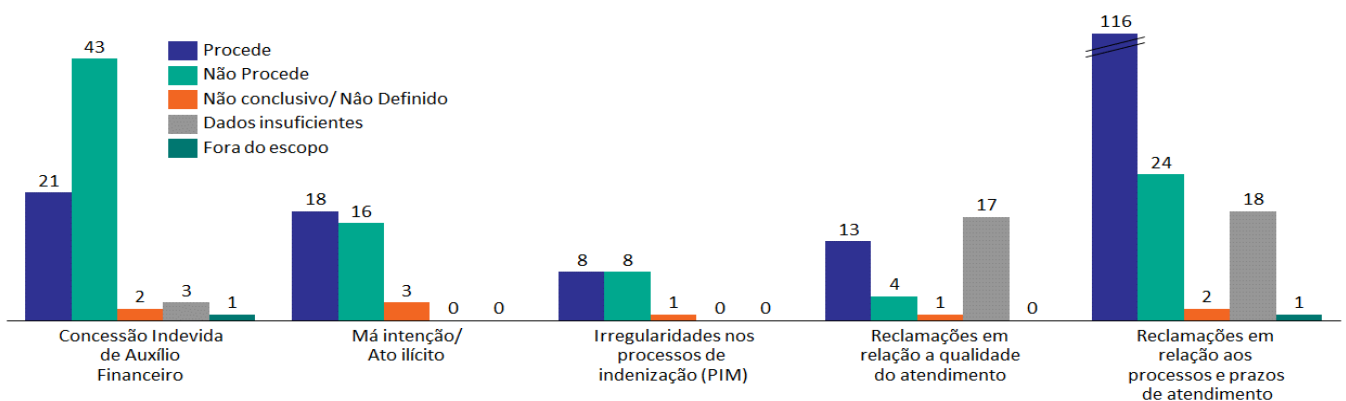


GRÁFICO 22: Tema por tipo de finalização (3º Trimestre) - Fonte: Fundação Renova (2018)

Ao final do segundo trimestre de 2018, 1383 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração em andamento junto às áreas técnicas, sendo que 87% são reclamações em relação aos processos e prazo de atendimento.

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.