

FR.2021.0058

Nº PROCESSO IBAMA: 02001.001577/2016-20 (CIF)

Nº PROCESSO IBAMA: 02001004148/2016-12 (CT-CPDCS)

Belo Horizonte, 14 de janeiro de 2021.

Ao

COMITÊ INTERFEDERATIVO (CIF)

A/C: EXMO. SR. EDUARDO BIM - PRESIDENTE

INSTITUTO BRASILEIRO DE MEIO AMBIENTE E DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (IBAMA)

SCEN TRECHO 2, EDIFÍCIO SEDE, CAIXA POSTAL Nº 09566 – CEP 708.18-900 – BRASÍLIA/DF

À

CÂMARA TÉCNICA DE PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL (CT-PDCS)

A/C: SR. JOÃO LUIZ PASTE – COORDENADOR INTERINO

INSTITUTO JONES DOS SANTOS NEVES

AV. MARECHAL MASCARENHAS DE MORAES, 2.524 – JESUS DE NAZARETH – VITÓRIA/ES

CEP:29052-015

REF.: *Relatório Trimestral do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social em Cumprimento da Cláusula 72 do TTAC – Outubro a Dezembro/2020*

Prezados,

A **FUNDAÇÃO RENOVA** (“FUNDAÇÃO”) vem, respeitosamente, por seu representante abaixo assinado, expor o quanto segue.

Como se sabe, nos termos da Cláusula 72 do Termo de Transação e Ajuste de Conduta, firmado em 2 de março de 2016 (“**TTAC**”), a FUNDAÇÃO deve emitir relatórios trimestrais, publicando-os na sua página eletrônica, com dados estatísticos e com a apresentação do andamento das atividades referidas no Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG 06).

Nesse sentido, em cumprimento às obrigações previstas na referida cláusula do TTAC, a FUNDAÇÃO apresenta, neste ato, o relatório trimestral relativo ao período de outubro a dezembro de 2020, bem como a publicação no link:

<https://www.fundacaorenova.org/arquivos-e-relatorios/>

Sendo o que nos cumpria no momento, a FUNDAÇÃO se mantém à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Renovando nossos protestos de estima e consideração, subscrevemos a presente.

Atenciosamente,

DocuSigned by:
Pedro Daniel Strozenberg
152B81B5F53642F...

FUNDAÇÃO RENOVA
PEDRO DANIEL STROZENBERG
OUVIDORIA



FUNDAÇÃO
renova

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

4º trimestre 2020

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	3
SUMÁRIO EXECUTIVO.....	4
PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL (PG006).....	5
OUVIDORIA.....	7
INTRODUÇÃO.....	7
METODOLOGIA.....	7
RESULTADOS.....	9
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14

Apresentação

O presente documento visa cumprir 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 e controle social, comunicação, canais de relacionamento e ouvidoria, 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 - Participação e Diálogo Social, Comunicação, 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, visa cumprir a CLÁUSULA 72 mencionada a seguir, apresentará o andamento e resultados alcançados pelas ações da ouvidoria da Fundação Renova no período de outubro a dezembro de 2020. 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.

A ouvidoria, canal que recebe, registra e investiga denúncias e reclamações, continua em um constante 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, no trimestre 298 manifestações. Este número foi especialmente baixo em função da pandemia e da suspensão de diversas atividades de campo.

O trabalho de visitas as áreas atingidas e reuniões coletivas, para realizar auscultações e busca de manifestações que não chegam à Ouvidoria, precisaram ser realizados de maneira virtual e com inúmeras limitações de mobilização e tecnológicas. Mesmo assim, ocorreram, procurando manter um canal de dialogo aberto entre o Ouvidor e as comunidades impactadas.

O dialogo permanente e regular junto aos experts do MPF (Ministério Público Federal) Rambol e FGV, para troca de experiência de implantações de práticas nacionais e internacionais, foi mantendo, sendo um ponto de relevante contribuição ao Canal da Ouvidoria, em busca de estabelecer uma efetiva Ouvidoria identificada a desastres sócio-ambientais.

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.

Ouvidoria

Introdução

A Ouvidoria Geral está inserida 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 interdependente e autônomo de suas atividades. A Ouvidoria Geral tem como objetivo disponibilizar o acesso a um mecanismo, qualificado e acolhedor, para denúncias, sugestões e reclamações às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão/MG¹.

A Ouvidoria visa assegurar que as manifestações serão devidamente registradas, tratadas e respondidas; buscando a 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

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).

Código de Conduta, as deliberações e as notas técnicas⁶ das instâncias de governança da Fundação Renova. Cabe destacar que a Ouvidoria também adota como diretrizes os critérios 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 Geral 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,

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.

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).

Mariana/MG. As manifestações classificadas como solicitações, reclamações, sugestões ou elogios são atendidas pelos demais canais de relacionamento da Fundação Renova.

A Ouvidoria Geral, 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, descumprimento de obrigações e impactos adversos aos direitos humanos. A Ouvidoria também apura reclamações⁹ 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.

Resultados

As principais atividades desenvolvidas e os resultados obtidos pela Ouvidoria no 4º trimestre de 2020 estão destacados abaixo:

- Diálogo intencional com a Câmara Técnica – CTPDCS – Através da criação dos grupos de trabalhos intitulados de GT – Transparência e GT - PTI.
- Identificação de manifestações que oportunizem adesão ao novo fluxo ágil
- Realização da presença do Ouvidor em reuniões descritas na deliberação 126 em que se faz necessário a presença da Ouvidoria;
- Realização mensal de monitoria da qualidade de ligações recebidas no Canal da Ouvidoria, nos temas relacionados a Reclamação, para verificação dos parâmetros de qualidade aos atingidos e atingidas, por meio dos atendentes da Ouvidoria;
- Realização de reunião com as experts do MPF (Rambol e FGV) para tratamento de melhores práticas para a Ouvidoria no atendimento aos atingidos e atingidas;
- Participação do Ouvidor nas reuniões do Conselho Curador;

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*

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.*

- Realização de vídeo conferência com defensores públicos de alguns municípios impactados pelo Rompimento da Barragem de Fundão, para discussão de alguns atendimentos que se faz necessário a participação e apoio dos defensores;

Dados do trimestre

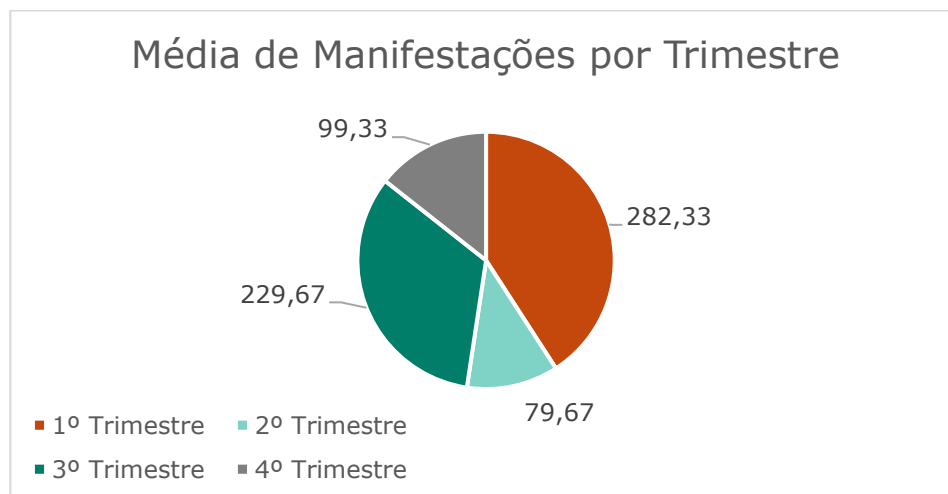


GRÁFICO 1: Número de manifestações registras no trimestre.
Fonte: Fundação Renova (2020)

No 4º trimestre de 2020, 22,15% das manifestações foram registradas de forma anônima e 74,50% de manifestações identificadas, e sendo apenas 3,36% das manifestações como de cunho restrito, onde o manifestante pode optar por identificar alguns dos outros requisitos e não necessariamente seu nome. De toda forma, destaca-se a importância

da possibilidade do anonimato e reserva de identidade como premissas para a atuação da Ouvidoria.

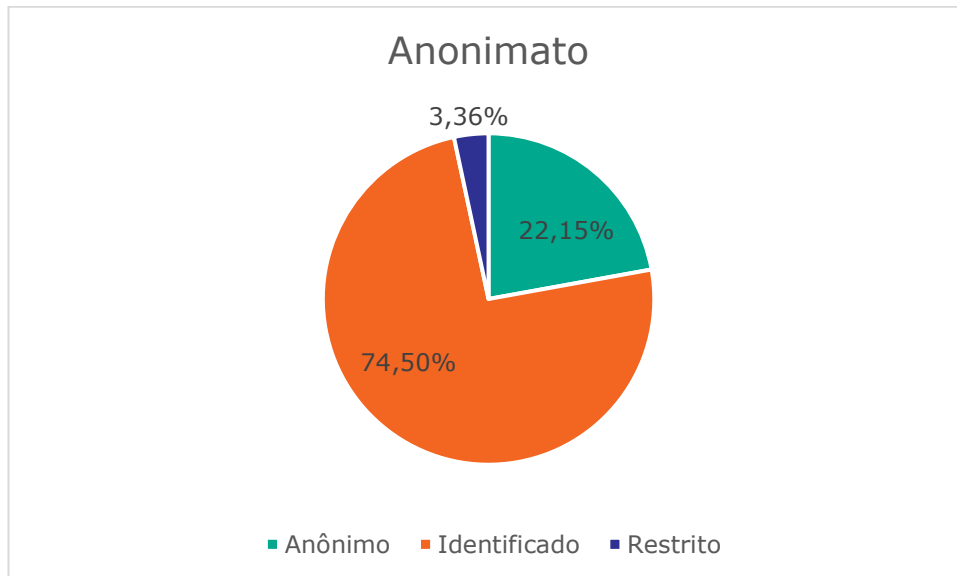


GRÁFICO 2: Manifestações Identificadas x Anônimas.
 Fonte: Fundação Renova (2020)

No 4º Trimestre de 2020 a Ouvidoria Geral recebeu 298 manifestações. Destas, 62% referem-se a Reclamações em relação aos processos, prazos e qualidade de atendimento da Fundação. Temas relacionados a denúncias, detêm 37% do recebido no mês e outros 1%

Destaca-se que majoritariamente as manifestações por reclamações, dizem respeito aos processos e prazos da Fundação Renova, casos de situação de vulnerabilidade social e/ou possível negligência no atendimento. Em grande parte, são reclamações relacionadas aos programas de cadastro, auxílio financeiro e indenização. Nesses casos, a Ouvidoria está trabalhando em conjunto com as áreas dos programas socioeconômicos na apuração, tratativa e resposta às reclamações de forma resolutiva.

Tipologia	Quantidade	Percentual
Fora do escopo	02	0,67%
Possíveis irregularidades ou Atos ilícitos	78	26,17%
Possíveis Violação de Direitos Humanos	26	8,72%
Reclamações em relação a qualidade do atendimento	11	3,69%
Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento	158	53,02%
Registro de informações	17	5,70%
Segurança	03	1,01%
Assédio e/ou Importunação Sexual	01	0,34%
Assédio Moral, Discriminação e/ou desvio de comportamento (agressão verbal, tratamento desrespeitoso)	02	0,67%
Total		100,00%

GRÁFICO 3: Comparativo dos cinco principais temas do trimestre.
Fonte: Fundação Renova (2020)

Destaca-se também que das novas manifestações registradas no 4º trimestre com localidades identificadas, o Território 2¹⁰ possui o maior número de registros, seguido do Território 5.

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.

Território	Quantidade	Percentual
Não definido	11	3,69%
Não incluído TTAC	2	0,67%
Território 1	12	4,03%
Território 2	117	39,26%
Território 3	6	2,01%
Território 4	16	5,37%
Território 5	76	25,50%
Território 6	58	19,46%
Total	298	100%

GRÁFICO 4: Total de manifestações por território.
Fonte: Fundação Renova (2020)

Em relação a criticidade das manifestações recebidas, que levam em consideração critérios como os indícios apresentados, reincidência e situações de vulnerabilidade, no 4º trimestre 21,14% (63) manifestações registradas foram classificadas como de alta criticidade.

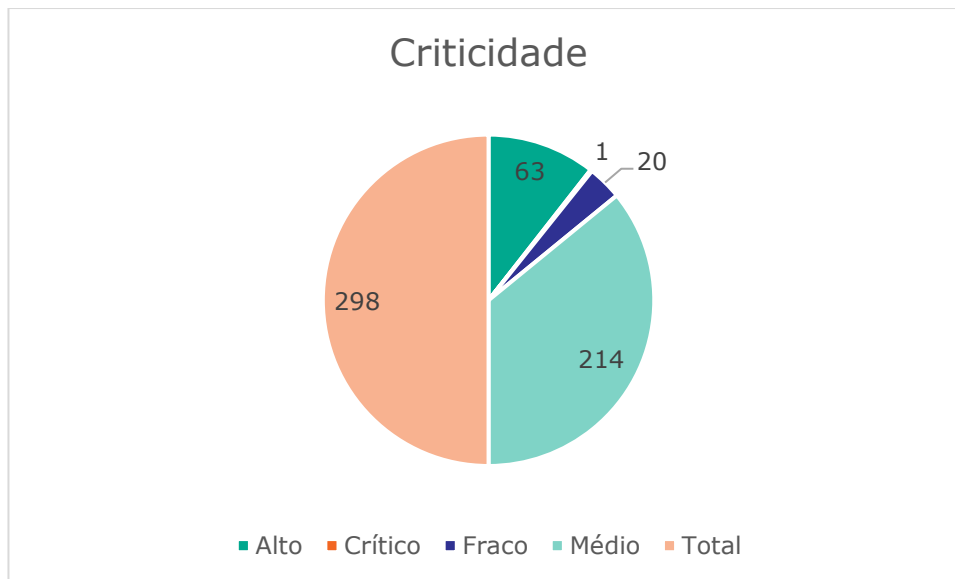


GRÁFICO 5: Detalhamento das ocorrências por criticidade.
Fonte: Fundação Renova (2020)

No total acumulado foram finalizadas 9.602 manifestações, sendo 1.444 no quarto trimestre de 2020.

Ao final do quarto trimestre de 2020, 484 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração em andamento junto às áreas técnicas.

Considerações Finais

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

Os procedimentos da Ouvidoria estão constantemente em revisão para atender os

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