

FUNDAÇÃO  
**renova**

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

2º trimestre 2021

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>SUMÁRIO EXECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>CONTEXTO .....</b>	<b>5</b>
<i>Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006).....</i>	<i>5</i>
<i>A Ouvidoria .....</i>	<i>5</i>
<b>RELATÓRIO .....</b>	<b>7</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>7</b>
<b>ESCUTAS AS PESSOAS ATINGIDAS .....</b>	<b>7</b>
<b>DADOS DO TRIMESTRE .....</b>	<b>12</b>
<b>INDICADORES .....</b>	<b>14</b>
<i>Proporção de Respostas disponibilizadas dentro do Prazo .....</i>	<i>14</i>
<i>Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria .....</i>	<i>14</i>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>15</b>

## Apresentação

### Sumário Executivo

O Relatório Trimestral de Atividades, traz o andamento e resultados alcançados pelas ações da Ouvidoria da Fundação Renova no período de abril, maio e junho de 2021, conforme estabelecido na CLÁUSULA 72, do TTAC.

A Ouvidoria Geral busca assegurar acesso à informação, promover um diálogo aberto e constante com atores da governança e estimular a participação social e o engajamento das populações atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão.

Ante a limitação de presença física da Ouvidoria, e do Ouvidor, no território, em decorrência do distanciamento necessário ao enfrentamento da pandemia de COVID-19, outras formas de interação e diálogo – em especial com as pessoas atingidas - vem sendo buscadas, e mesmo reconhecendo uma perda substancial na interação, novos formatos de comunicação vem produzindo uma maior aproximação com os clamores e questionamentos presentes nos territórios.

Nesta direção destacam-se neste relatório alguns pontos coletados em reuniões coletivas virtuais em que a Ouvidoria esteve presente, organizadas pela equipe de Diálogos da Fundação Renova em diversas localidades e com temáticas que passam da recuperação das atividades econômicas e qualidade da água ao sistema indenizatório simplificado.

Também neste período, e trazido no presente relatório, há o registro da iniciativa das Instituições de Justiça, que com o apoio do Fundo Brasil de Direitos Humanos, organizou uma rodada, em diferentes partes do território mineiro do rio Doce, com vista a promover uma escuta qualificada e direta com pessoas atingidas sobre o desenvolvimento das ações da Reparação.

Em sequência, neste período, que ocupa o segundo bloco deste relatório, o esforço em acolher e tratar as manifestações recebidas pela Ouvidoria dentro do prazo legal e nos marcos da razoabilidade e respeito as pessoas atingidas.

Neste sentido, um dos itens importantes do presente documento consiste na apresentação do banco de dados, que cada vez mais se aproxima de uma condição mais exequível e capaz de permitir compreender as dinâmicas e demandas originadas nos territórios do rio Doce.

Por fim, no último bloco do relatório, as ações de aprimoramento da Ouvidoria na gestão e fundamentação desta como uma instância ajustada e adequada à Reparação. Em síntese neste compõe este movimento as práticas de governança, transparência e fundamentação da Ouvidoria Geral.

Este trabalho é guiado por um conjunto de recomendações, que em 2020, consistia em 29 itens a serem observados, e que em 2021, foram reavaliados e constituem-se em yy pontos, acompanhados mensalmente pelos experts do Ministério Público Federal.

Merece destaque e reconhecimento o trabalho, realizado pelos experts do Ministério Público Federal - Rambol e FGV, que, tem aportado conhecimentos relevantes e trazido questionamentos essenciais para crescimento e fortalecimento conceitual e prático da Ouvidoria Geral.

No Mês de maio de 2021, o contrato com a Rambol, foi finalizado e não renovado, em que pese o lamento pela interrupção desta estimada contribuição á boa Reparação, fica registrado, com especial aplauso, o agradecimento a esta instituição, e a seus membros diretamente dedicados ao tema da Ouvidoria, como Marcos Affonso Gomes, Aloisio Soares Lopes e Julia Dinardi Alves Pinto. Nosso muito obrigado.

## Contexto

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

No Termo de Transação de Ajustamento e Conduta (TTAC), o PG006 está inserido e disciplinado nas cláusulas 59<sup>a</sup> a 72<sup>a</sup>.

### **A Ouvidoria**

A Ouvidoria Geral está inserida no âmbito do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, previsto no 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 Geral tem como objetivo disponibilizar o acesso a um mecanismo, qualificado e acolhedor, para denúncias, sugestões e reclamações às comunidades atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão/MG<sup>1</sup>.

Visa, ainda, assegurar que as manifestações serão devidamente registradas, tratadas e respondidas; buscando a eficiência<sup>2</sup>, transparência e respeito à privacidade<sup>3</sup> no processo de apuração das denúncias e reclamações relativas aos processos de reparação e remediação da Fundação Renova. Além de subsidiar a implementação de medidas preventivas e ações específicas para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas pelo evento, as atividades desenvolvidas pelos programas e os processos de gestão da Fundação Renova.

Buscando, por fim, promover um ambiente de entendimento e diálogo, com as pessoas atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão, sociedade, poder público, áreas e equipes da Fundação Renova, e outras partes interessadas, sempre primando pelos interesses das pessoas atingidas, para consecução efetiva dos processos, individuais e coletivos, de reparação e compensação pertinentes ao rompimento da Barragem de Fundão.

---

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

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

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

A Ouvidoria segue diretrizes internacionais de respeito aos direitos humanos<sup>4</sup>, princípios constitucionais e normativas nacionais<sup>5</sup>; assim como observa as cláusulas do TTAC, o Código de Conduta da Fundação Renova, as deliberações e as notas técnicas<sup>6</sup> das instâncias de governança da Fundação Renova. Direcionada pelos Princípios Orientadores de Direitos Humanos e Empresas da ONU<sup>7</sup>, busca atuar de maneira a assegurar legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, transparência, respeito aos direitos humanos, processos de melhoria contínua, participação e diálogo com as partes interessadas.

O mandato atual tem duração de quatro (04) anos, tendo a atual gestão iniciado em dezembro de 2019 e encerra-se em novembro de 2023, sendo obrigatório a realização de uma chamada pública, em caráter nacional, para a escolha da próxima Ouvidoria ou próximo Ouvidor da Reparação.

---

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

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

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

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

## Relatório

### Resultados

As principais atividades regulares desenvolvidas pela Ouvidoria no 2º trimestre de 2021 estão destacados abaixo:

- Identificação de manifestações que oportunizem adesão ao sistema indenizatório simplificado;
- Presença 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 alinhamentos com as experts do MPF (Rambol e FGV) para o estabelecimento de melhores práticas para a Ouvidoria no atendimento aos atingidos e atingidas;
- Participação do Ouvidor nas reuniões do Conselho Curador;
- Estabelecimento de fluxo de tratamento de manifestações, com as áreas estratégicas e mais demandadas, a fim de tornar o processo mais célere e possibilitar o escalamento das demandas às instancias gerenciais e diretivas.

### Escutas as pessoas atingidas

As ações da Ouvidoria, em busca de ampliar a percepção e a proximidade com as pessoas atingidas no conjunto do território, tem encontrado nas reuniões virtuais os caminhos, se não ideais, ao menos possível, neste momento de pandemia.

Neste trimestre foram três blocos de encontros distintos que ocorreram e permitiram um olhar mais plural e sensível do território.

## **1. Encontros com equipe de Diálogo e dos distintos programas da Fundação Renova**

Desde o princípio do ano que a equipe da Ouvidoria tem se revezado na tarefa de comparecer as reuniões organizadas pelas equipes de diálogo e dos programas que ocorrem com as pessoas atingidas.

Majoritariamente no horário noturno, ocorrem cerca de 4 ou 5 reuniões por semana. Predominantemente – neste período – o assunto tratado foram esclarecimentos coletivos sobre sistema indenizatório, com ênfase principalmente no Fluxo Agil.

O comparecimento da Ouvidoria nestas ações, ocorrem sem aviso prévio, mas não tem um caráter de monitoramento das equipes, mas se destinam integralmente a escuta das pessoas atingidas, seus principais obstáculos, críticas e expectativas.

Deve-se dizer que a condução das equipes de diálogo tem sido muito positiva, quando a equipe demonstra disponibilidade de atenção, conhecimento dos casos e dos desafios do território. Também é possível ver um reconhecimento, do público presente, ao trabalho desenvolvido pela equipe de campo. Há uma confluência de esforços na ampliação e efetivação das indenizações realizadas no sistema nível.



As reuniões são recheadas de críticas individuais sobre o andamento dos processos, reclamações sobre (falta) de isonomia no tratamento e questionamentos sobre a demora nas respostas dos casos. As respostas coletivas são aceitas, mas não solucionam, mas as reuniões permitem e estimulam o desdobramento individualizado nos contatos nos dias seguintes.

Neste período foram as seguintes reuniões computadas (houve outras participações, mas não registradas)

Data	Território(s)		Data	Território(s)		Data	Território(s)
01 abr	Santa Cruz do Escalvado		6 mai	Tumiritinga		01 jun	Conselheiro Pena
8 abr	Periquito		7 mai	Degredo		01 jun	Resplendor
11 fev	Periquito		11 mai	Rio Doce		7 jun	Aimorés
13 abr	Santa Cruz do Escalvado		12 mai	Bom Jesus do Galho		9 jun	Cachoeiro escura
13 abril	Assentamento Sezinio		13 mai	Periquito		10 jun	tumiritinga
14 abr	Tumiritinga		18 mai	Linhares		10 jun	Povoação
15 abr	Periquito		19 mai	Resplendor		15 jun	são José Goiabal
19 abr	Marilândia		20 mai	Ipaba		15 jun	Paracatu de Baixo (mariana)
26 abr	Santa Cruz do Escalvado		21 mai	Degredo		16 jun	Monsenhor Horta (mariana)
27 abr	Gesteira		25 / mai	revés do Belem		16 jun	Tumiritinga
27 abr	Pingo D'água		25 / mai	Ipiba do Paraíso		16 jun	Sobrária
29 abr	Colatina		25 / mai	Regência		17 jun	Itueta
29 abr	Barra Longa		27/mai	Povoação		24 jun	Baixo Guandu
5 mai	Santa Cruz do Escalvado		27/mai	Periquito		29 jun	Conselheiro Pena
5 mai	Barra Longa		27/mai	Maria Ortiz (Colatina)		29 jun	Linhares

6 mai	Santa Cruz Escalvado		27 mai	itueta			
6 mai	Dionísio (Baixa Verde)		31 mai	degredo			

## 2. **Facilitação do diálogo com atingidos em casos críticos ou crônicos**

Um segundo bloco de atuação da Ouvidoria é composto por envolvimento em processos dialogais com atores do território em situações mais tencionadas. Estas são iniciativas lideradas pelas equipes dos programas, dos direitos humanos e da sala de situação. Aqui se desenvolve uma articulação de diferentes setores e programas para uma abordagem integral e urgente em uma determinada localidade ou atingido.

Em geral são casos com passagem ou tratamento na Ouvidoria, mas quando abordado de maneira coletiva e dialogal com os atingidos abrem possibilidade para entendimentos positivos e alternativas até aquele momento aparentemente improváveis.

## 3. **Encontros promovidos com atingidas e atingidos de MG para escuta com Instituições de Justiça de MG**

Realizadas nos meses de maio e junho de 2021, os encontros destinados a escutar as pessoas atingidas dos territórios mineiros, se propunham a passar pelos temas de indenização, governança, programas de reparação e contexto institucional instaurado.

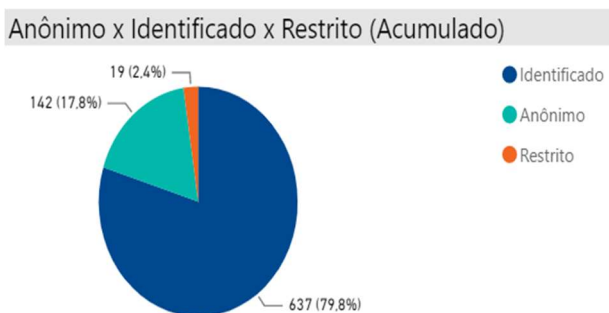
Foram no total 13 reuniões, com duração média de 3 horas, por meio virtual. Estiveram presentes, naturalmente além de atingidos e atingidas, membros do Ministério Público Federal, do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, da Defensoria Pública da União, da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, dos experts Fundo Brasil de Direitos Humanos, Fundação Getúlio Vargas e Ramboll, de organizações escolhidas para atuar como Assessorias Técnicas pelos respectivos territórios, de Movimentos Sociais que atuam na região, de acadêmicos(as) e do Ouvidor-Geral.

Data	Território(s)
03/05/2021	Governador Valadares
05/05/2021	Conselheiro Pena
06/05/2021	Tumiritinga
10/05/2021	Resplendor
12/05/2021	Barra Longa
13/05/2021	Periquito
17/05/2021	Revés do Belém
19/05/2021	Sem Peixe, São José do Goiabal, Rio Casca e Adjacências
20/05/2021	Baixa Verde, Marliéria, Pingo D'Água, Timóteo e Ipaba do Paraíso
26/05/2021	Pedra Corrida, Corridinha, Senhora da Penha e Plautino Soares
27/05/2021	Naque, Cachoeira Escura, Ipaba e Ipatinga
31/05/2021	Aimorés
07/06/2021	Itueta

## Dados do trimestre

No 2º Trimestre de 2021 a Ouvidoria Geral recebeu 799 manifestações. Destas, 75,09% referem-se a Reclamações em relação aos processos, prazos e qualidade de atendimento da Fundação. Temas relacionados a denúncias, detêm 22,27% do recebido no trimestre e outros temas 2,5%.

**Figura 1 Número de manifestações registras no trimestre.**

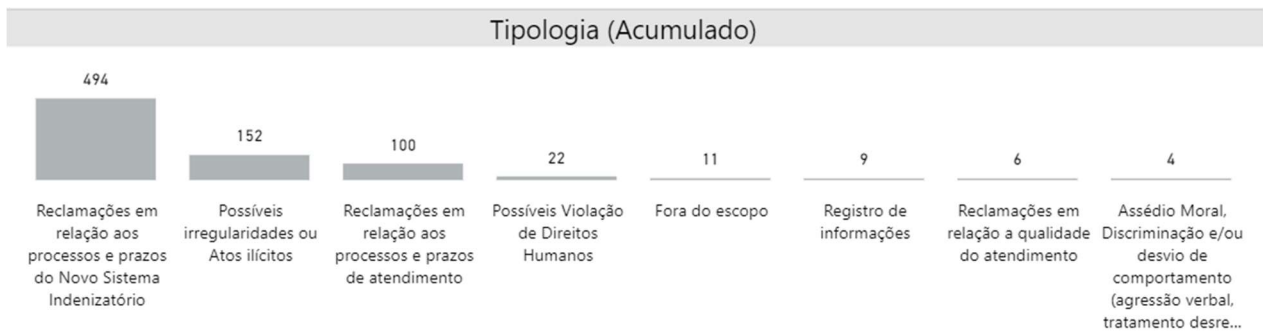


**Figura 2 Manifestações Identificadas x Anônimas.**

No 2º trimestre de 2021, 17,8% das manifestações foram registradas de forma anônima e 79,8% de identificadas, o remanescente de 2,4% das manifestações foram classificadas como restritas, nesse caso, o manifestante optou por não se identificar, mas deixou um meio de contato. De toda forma, destaca-se a importância da possibilidade do anonimato e reserva de identidade como premissas para a atuação da Ouvidoria.

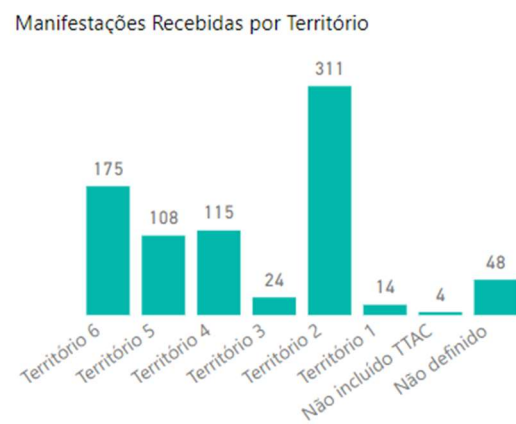
Destaca-se que, majoritariamente, as reclamações são relacionadas aos processos e prazos da Fundação Renova. Em grande parte, são reclamações relacionadas aos

programas de cadastro, auxílio financeiro, indenização e, recentemente, ao Novo Sistema Indenizatório. Nesses casos, a Ouvidoria está trabalhando em conjunto com as áreas dos programas socioeconômicos na apuração, tratativa e resposta às reclamações de forma resolutiva.



**Figura 3** Tipologias das manifestações registradas no trimestre. Fonte: Fundação Renova (2021)

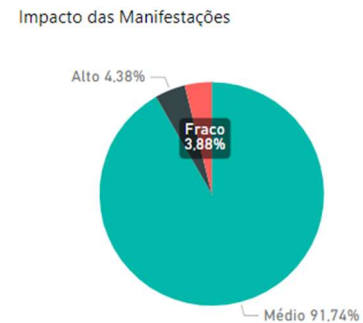
Destaca-se também que das manifestações registradas no 2º trimestre com localidades identificadas, o Território 2<sup>8</sup> possui o maior número de registros, seguido do Território 6.



**Figura 4** Manifestações registradas por território. Fonte: Fundação Renova (2021)

<sup>8</sup> Território 1: Mariana. Território 2: Barra Longa, Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado. Território 3: Sem-Peixe; Rio Casca; São Domingos do Prata; Dionísio; São José do Goiabal; Marliéria; São Pedro dos Ferros; Raul Soares; Córrego Novo; Pingo D'Água; Bom Jesus do Galho; Caratinga; Timóteo; Ipatinga; Santana do Paraíso; Ipaba; Bugre; Iapu; Sobrália; Fernandes Tourinho. Território 4: Belo Oriente; Naque; Periquito; Alpercata; Governador Valadares; Galileia; Tumiritinga; Conselheiro Pena. Território 5: Resplendor; Itueta; Aimorés; Baixo Guandu; Marilândia; Colatina. Território 6: Linhares; Aracruz; Serra; São Mateus, Conceição da Barra, Fundão.

Em relação a criticidade das manifestações recebidas, que levam em consideração critérios relacionados à gravidade do caso relatado, no 2º trimestre de 2021, 4,38% manifestações registradas foram classificadas como de alta criticidade e a grande maioria, 91,74% como de média criticidade.



**Figura 5 Manifestações por criticidade.**

No acumulado histórico, foram finalizadas 11.272 manifestações, sendo 879 no segundo trimestre de 2021, sendo quase 500 casos no mês de junho.

Ao final do segundo trimestre de 2021, 385 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração e tratamento em andamento junto aos programas e áreas técnicas.

Merece destaque ainda a importante redução de casos antigos (2020/2019 e 2018), que estavam paralisados, em especial nas áreas de cadastro, PIM e AFE, praticamente reduzindo a zero estas pendências, após estabelecimento de fluxo de tratamento junto aos programas mais volumosos

## Indicadores

### Proporção de Respostas disponibilizadas dentro do Prazo

A Ouvidoria finalizou no 2º Trimestre 879 manifestações sendo 70% dentro do prazo legal (30 dias + 30 dias) e em torno 30% finalizadas fora do prazo desejado. A média do trimestre é também a média de 2021. A estimativa é ficar em torno dos 85% das respostas dentro do prazo legal.

### Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria

A Ouvidoria apresentou como média para disponibilização de respostas no 2º Trimestre o número de 130,42 dias corridos, sendo a média mensal:

Março	Abril	Maio
94,97	198,3	97,99

Este fato se deve as muitas manifestações antigas respondidas neste período. Manifestações com 200 ou 300 dias, que terminam por impactar este indicador.

## Considerações Finais

A Reparação do rio Doce tem enfrentado desafios significativos em sua implementação neste que caminha para o sexto aniversário do rompimento da Barragem de Fundão. Por um lado o avanço significativo dos processos de pagamento de indenizações proveniente do Fluxo Ágil, que apesar de seus limites operacionais tem sido um meio importante de resposta às pessoas atingidas.

Por outro lado um recuo percebido pelos atingidos na resposta do AFE e do PIM, os mecanismos tradicionais previstos, que ao oposto do novel que se adapta aos desafios surgentes, estes se estagnam com respostas pendentes e processos já defasados as demandas atuais dos territórios do Doce.

Igualmente, aparece nas escutas com as pessoas atingidas, o tema da Repactuação, e sua preocupação em relação a baixa participação das pessoas atingidas e o discurso eminentemente jurídico, como tem sido reclamado nos encontros coletivos. A ideia de uma "terceirização" aparece em algumas importantes falas. Também se destacaram o sentimento de isolamento, de invisibilidade e abandono, manifesto pelas comunidades, salvo quando se trata do novel.

Outro ponto que merece destaque ainda nos debates da Ouvidoria Geral foram as situações de ameaças e conflitos entre os próprios atingidos, e as divergências entre o papel das comissões de atingidos e comissões locais. A ausência das assessorias e um extrapolado papel dos advogados privados foi tema comentado nas reuniões.

São tempos movediços que geram esperança e preocupação com as pessoas atingidas. Tempo de revisão da governança e das atribuições e alcance da Fundação Renova.

A Ouvidoria Geral tem acreditado nos processos dialogais, respeitando e reconhecendo as diferenças, mas pontuado a necessidade de sempre trazer a referência nas pessoas atingidas e no território. Perder essa dimensão humana e local, pode ser um retrocesso imenso na Reparação e um catapultador na frágil crença que ainda perdura.

Julho de 2021