



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

3º trimestre 2022



FUNDAÇÃO
renova

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
CONTEXTO PG06	3
<i>Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006)</i>	3
<i>A Ouvidoria.....</i>	3
RELATÓRIO.....	8
RESULTADOS	8
PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	10
2 REPACTUAÇÃO.....	21
3 OUTROS TEMAS EM DESTAQUE	24
DADOS DO TRIMESTRE	26
INDICADORES	28
<i>Proporção de Respostas disponibilizadas dentro do Prazo</i>	<i>29</i>
<i>Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria</i>	<i>29</i>
<i>Avaliação do atendimento pela Ouvidoria.....</i>	<i>29</i>
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30

Apresentação

Contexto PG06

Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social

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

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/MG¹.

Visa, ainda, 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. 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, diretamente com as pessoas atingidas, a sociedade, o poder público, áreas e equipes da Fundação Renova, e outras partes interessadas, sempre primando pelos interesses das pessoas atingidas, para consecução efetiva dos

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.

processos, individuais e coletivos, de reparação e compensação pertinentes ao rompimento da Barragem de Fundão.

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 da Fundação Renova, as deliberações e as notas técnicas⁶ das instâncias de governança da Fundação Renova. Direcionada pelos Princípios Orientadores de Direitos Humanos e Empresas da ONU⁷, 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.

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.

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).



Notas introdutórias ao presente relatório

O Relatório Trimestral de Atividades, traz o andamento e resultados alcançados pelas ações da Ouvidoria da Fundação Renova no período de **julho, agosto e setembro** de 2022, 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.

Em um primeiro bloco desse relatório destacam-se os resultados e análise de dados da segunda “Pesquisa de Satisfação” em relação à Ouvidoria Geral da Fundação Renova. Observa-se que, assim como na primeira pesquisa, essa segunda foi dividida em dois blocos distintos: análise quantitativa e análise qualitativa. Na quantitativa, os pesquisadores se debruçaram sobre um universo amostral aleatório de 147 atingidos (as) que acessaram a Ouvidoria nos últimos seis meses de 2022, questionando a avaliação dos usuários em relação à sua experiência de atendimento. No seguimento qualitativo, optou-se por entrevistar as pessoas atingidas que de alguma forma atuaram nas Comissões, considerando aqui tanto as Comissões de Atingidos formais e instituídas pelo TTAC como as informais. Para o relatório em comento iremos nos ater, inicialmente, aos dados levantados pela parte quantitativa.

Cabe destacar que para a Ouvidoria esse movimento de retorno mais intenso aos territórios, seja ele a partir das pesquisas ou das visitas em campo, favorece a criação de vínculos com atingidos (as), permitindo que a Ouvidoria se fortaleça como um canal de escuta ativo que propaga as demandas existentes nos territórios e, ainda, consiga identificar possíveis gargalos na execução das suas atividades.

Em sequência, discutiremos o atual cenário da implementação do PIM para produtores rurais e demais atividades, destacando o esforço conjunto empregado pelas diversas áreas para o atendimento desse público. Nessa aresta, apresentaremos também o caso de duas pessoas atingidas que foram

acompanhadas pela Ouvidoria durante esse processo: José Pavuna e Joelma, atores com trajetórias particulares que foram porta-vozes de movimentos coletivos dessa categoria.

No terceiro bloco desse relatório traremos uma discussão sobre a possibilidade de Repactuação, abordando como isso foi difundido pela empresa, sua repercussão nos territórios e como a Ouvidoria se posicionou frente a essa possibilidade.

No quarto e último bloco, 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 ganham novamente destaque.

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 exequível e capaz de potencializar uma aprimorada compreensão das dinâmicas e demandas originadas nos territórios do rio Doce.

Ressalta-se que todo o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria tem sido acompanhado, de maneira constante e positiva, pelo expert do MPF, a FGV, que tem apontado importantes pontos de melhoria e aprimoramentos possíveis.

Relatório

Resultados

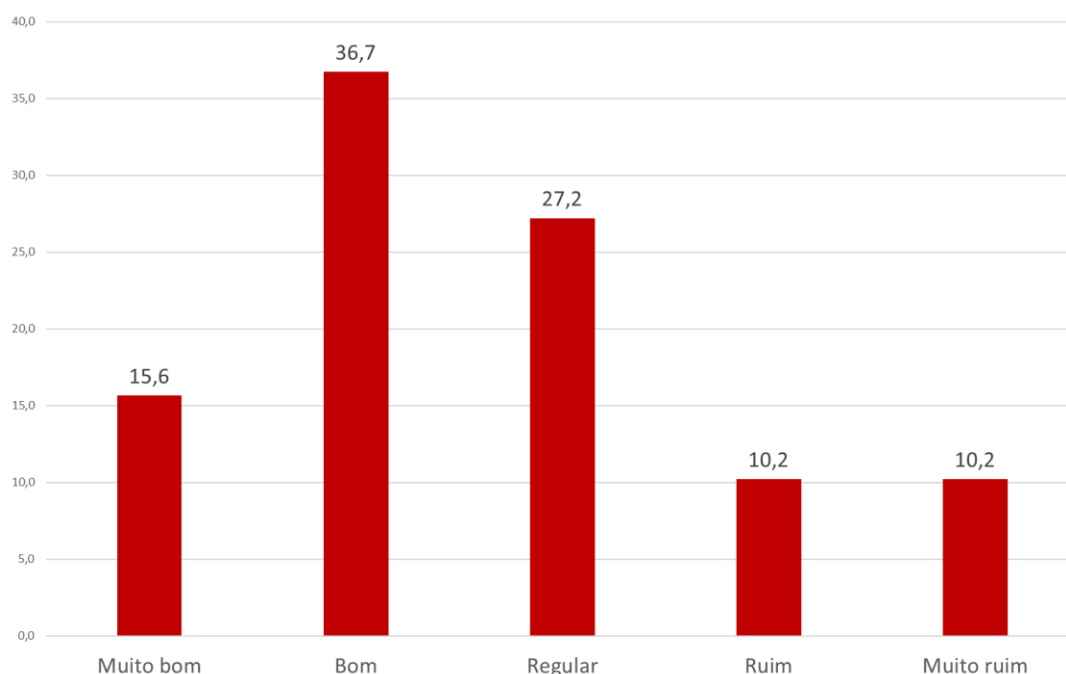
As principais atividades regulares desenvolvidas pela Ouvidoria no 4º trimestre de 2022 estão destacadas sinteticamente abaixo:

- Presença em reuniões descritas na deliberação 126 em que se faz necessário a presença da Ouvidoria;
- Realização de Pesquisa de Satisfação com o Atendimento 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 a expert do MPF (FGV) para o estabelecimento de melhores práticas para a Ouvidoria no atendimento aos atingidos e atingidas;
- Participação do Ouvidor nas reuniões do Conselho Curador, CTPDCS e de diretoria;
- Consolidação do 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;
- Acompanhamento dos temas afeitos a repactuação e aprimoramento da governança da Reparação do rio Doce;
- Acompanhamento das ações coletivas da Reparação, em especial, neste período, questões relacionadas aos produtores rurais e pescadores profissionais;
- Tratativas de casos individuais e denúncias recebidas pelo canal da Ouvidoria Geral, das pessoas atingidas no território do rio Doce.
- Escutas individuais e coletivas das pessoas atingidas.

Pesquisa de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria

No período compreendido entre 06 de agosto a 28 de agosto de 2022 foram realizadas as entrevistas quantitativas da “Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria”. Nessa rodada escutou-se, aleatoriamente, porém proporcionalmente distribuídas pelos territórios, 147 pessoas atingidas que acessaram a Ouvidoria nos últimos seis meses. Seguindo o mesmo formato da anterior, a questão colocada pela Pesquisa de Satisfação em relação à Ouvidoria Geral da Fundação Renova é aparentemente bastante concreta: a avaliação dos usuários em relação à sua experiência de atendimento pela Ouvidoria. Ela aparece formulada explicitamente no meio do questionário onde se pergunta qual a avaliação que o (a) usuário (a) faz do atendimento da Ouvidoria, e é confirmada, ao final, quando perguntamos se a pessoa recomendaria ou não o serviço da Ouvidoria. Nesse sentido aponta o gráfico abaixo:

FIGURA 1 – Avaliação do atendimento da Ouvidoria

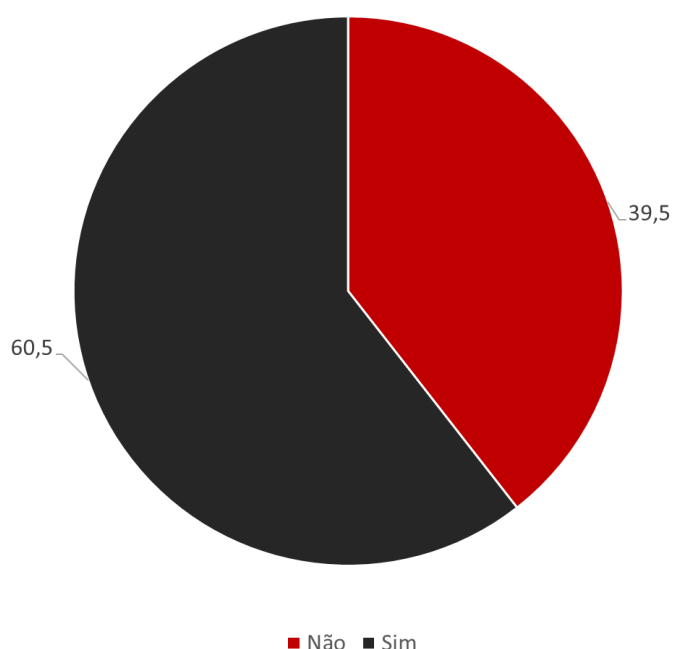


Fonte: 2ª elaboração própria 2ª Rodada da Pesquisa de Satisfação.

Em análise ao quadro supramencionado, a maioria das pessoas avaliou como “Bom” o atendimento prestado por esse órgão, correspondendo a 36,7% dos

entrevistados. Se unificarmos os indicadores "Muito Bom" e "Bom", chegamos ao resultado de 52,3%. Em contrapartida, 10,2% dos entrevistados avaliaram esse serviço como "Ruim". Novamente, somando os indicadores negativos teremos 20,4% de insatisfeitos com o atendimento prestado. A identificação dos serviços prestados como positiva segue na proposição seguinte, na qual identificou-se que 60,5% dos entrevistados recomendariam o atendimento da Ouvidoria, enquanto 39,5% não o fariam.

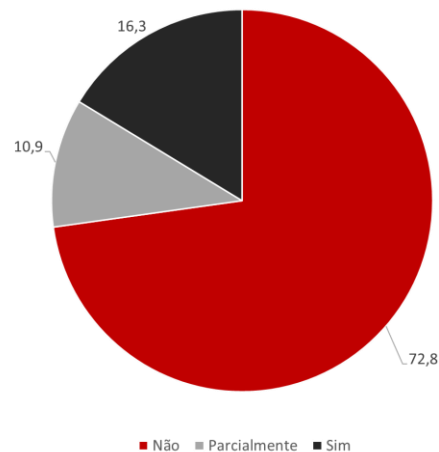
FIGURA 2 –Recomendação do serviço de atendimento da Ouvidoria



Fonte: 2ª elaboração própria 2ª Rodada da Pesquisa de Satisfação.

É importante observar que, ao que tudo indica, existe uma dificuldade em separar a insatisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria da insatisfação com a não resolutividade da questão. Ainda assim, as pessoas entrevistadas demonstraram maior satisfação com o serviço prestado do que com a solução dada a sua demanda. Como podemos comprovar no gráfico disposto abaixo, Apenas 16,3, % dos entrevistados estão satisfeitos com a solução dada à sua demanda, contrapondo a 72,8% de insatisfação.

FIGURA 3 –Satisfação com o retorno da Demanda



Fonte: 2ª elaboração própria 2ª Rodada da Pesquisa de Satisfação.

Embora as respostas sejam aparentemente contrastantes, é importante notar que há uma forte correlação estatística entre as respostas a essas questões. Ou seja, seguindo ainda o mesmo parâmetro da pesquisa realizada no semestre anterior, a satisfação com a Ouvidoria cresce à medida que há percepção maior resolutividade em relação às questões. A análise dessa relação suscita algumas questões que permitem contextualizar melhor como é avaliado o atendimento da Ouvidoria.

A avaliação positiva do atendimento é coerente com as respostas dos usuários pois, quando procuramos **detalhar o processo de atendimento** no início dos questionários temos os retornos de que: 96,1% dos entrevistados consideram que foram bem atendidos quando o contato foi via telefone

FIGURA 4 –Satisfação com o atendimento por telefone

3.a. Se foi por telefone: do ponto de vista do tratamento que recebeu, Sr.(a) considera que foi bem atendido na ouvidoria? O tratamento foi educado, respeitoso, etc.?	Frequência	Porcentagem válida
Não	4	3,9
Sim	99	96,1
Total	147	100

Fonte: 2ª elaboração própria 2ª Rodada da Pesquisa de Satisfação. Mantendo aqui um alto índice de aprovação, temos que 92,0% dos entrevistados acharam fácil acessar o site, conseguindo fazer o registro e preencher todas as informações necessárias. Essa informação é também complementada pelo indicador que avalia se os entrevistados acharam claras as informações que receberam após o registro (como o número de protocolo e a forma de acompanhamento da manifestação), ao responder à questão 4. Nesse ponto tivemos 80,3% de aprovação pelo público entrevistado.

FIGURA 5–Facilidade/dificuldade em navegação pelo site da

3.b. Se foi pelo site/e-mail: foi fácil acessar o site? Conseguiu fazer o registro e preencher todas as informações necessárias?	Frequência	Porcentagem válida
Não	4	8,0
Sim	46	92,0
Total	147	100

Fonte: 2ª elaboração própria 2ª Rodada da Pesquisa de Satisfação.

Para a Ouvidoria, parte dos problemas com o acompanhamento dos protocolos ainda reflete a dificuldade de acesso por parte do público da Ouvidoria a processos burocráticos e o acompanhamento por ferramentas digitais. Assim, para aqueles que relataram dificuldades em consultar, incluir ou receber informações no processo de atendimento da Ouvidoria, o que corresponde a 38,1% das pessoas entrevistadas (informação continua na

questão 10), perguntamos quais foram os principais dificultadores, e as respostas foram:

FIGURA 6– Frequência de dificuldades em consultar, incluir ou receber informações no processo de atendimento da Ouvidoria.

11. Se, sim: qual dificuldade?	Frequência	Porcentagem
Falta de clareza com relação aos procedimentos	26	44,8
Dificuldade de consultar o sistema e acompanhamento do processo	18	31,0
Problemas com acesso à internet	4	6,9
Outros	4	6,9
Dificuldade para anexar documentos ou incluir novas informações	3	5,2
Perda de número de protocolo	3	5,2
Total	58	100

Fonte: 2ª elaboração própria 2ª Rodada da Pesquisa de Satisfação.

Por fim, a décima quarta pergunta realizada na pesquisa tinha objetivo de verificar os motivos e as causas da insatisfação com a solução dada pela Ouvidoria da Fundação Renova, sendo direcionada as pessoas que responderam “*não* ou *parcialmente*” na questão anterior (satisfação com a resposta da Ouvidoria). Podemos verificar, em ordem decrescente, que os principais motivos de insatisfação relatados foram:

- não obteve resposta quanto a reparação, com 40,4%;
- a solução dada foi insatisfatória, com 24,6%;
- o pedido foi negado, com 21,9%;

- demora em dar uma resposta, com 5,3%;
- não compreendeu a resposta dada, com 5,3%;
- Outros, com 1,8%;
- não obteve resposta da Ouvidoria, com 0,9%.

Ao analisarmos cada um desses pontos percebemos que, tanto a primeira grande insatisfação quanto a segunda referem-se à inexistência de uma resposta resolvida quando à indenização. Ou seja, uma parte dos usuários **considera que recebeu efetivamente uma resposta apenas quando for dada uma solução final à demanda que os levou a buscar a Ouvidoria.** Isso foi também refletido na pesquisa anterior, na qual pontuou-se que, nesses casos, não se trata de não compreender a resposta ou a tramitação da manifestação feita à Ouvidoria, mas na recusa em encarar uma resposta contrária a suas expectativas, ou que indique que o processo ainda será analisado (nos processos judicializados) como resposta final. O mesmo elemento se aplica ao terceiro caso, que versa sobre um retorno negativo da demanda. Uma resposta intermediária que indique que a questão ainda está em tratamento pode ser identificada, nesse caso, como um elemento negativo.

Assim como os elementos anteriores devem ser acompanhados e monitorados, ressaltamos que a equipe da Ouvidoria deve concentrar seus esforços nos pontos que retratam a insatisfação com a Ouvidoria propriamente dita, a saber: **demora em dar uma resposta, com 5,3%; não compreendeu a resposta dada, com 5,3% e não obteve resposta da Ouvidoria, com 0,9%.**

Nesses três casos fica a necessidade de otimização dos processos, garantindo que os prazos pactuados de respostas sejam cumpridos, algo que a Ouvidoria tem se debruçado cada vez mais em realizar. Contudo, não podemos deixar de notar que existe aqui um elemento de temporalidade que se confunde, pois, em alguns casos, a resposta da Ouvidoria se confunde com a própria demora na resposta de indenização ou reparação como um todo. De fato, aí está um dos problemas mais importantes colocados pela pesquisa. Como em qualquer relação social, o relacionamento dos usuários com a Ouvidoria (e as avaliações que eles fazem dessa relação) não existe isoladamente, e

tampouco é linear. Ele é atravessado pela própria insatisfação com a finalização (ou não) do processo de reparação.

Percebe-se, ainda, a necessidade de especial atenção à comunicação da resposta final à manifestação, para que esta seja recebida e compreendida pelos usuários. Assim, com relação a não compreensão da resposta dada salientamos, uma vez mais, a importância de respostas claras e objetivas capazes de expressar o conteúdo dos retornos e os direcionamentos que devem ser tomados.

1 Temas em destaque na Ouvidoria no Terceiro trimestre de 2022

Produtores Rurais



No trimestre em análise, a Fundação Renova tem tomado decisões estratégicas e relevantes em direção a revisão de suas políticas e práticas, mostrando uma sensibilidade importante e uma escuta ativa das pessoas e territórios atingidos. Decisões como estas tem potencializado o retorno para demandas que vem sendo acompanhadas pela Ouvidoria, dentre elas a indenização dos produtores rurais.

Além da reconexão com o senso de Reparação, o exercício de revisão das práticas possibilita um novo olhar das diferentes áreas, demandando o envolvimento de diretorias e do próprio departamento jurídico. E, diferentemente das imposições de “fora para dentro”, estas decisões internas

permitem moldar sua implementação e comunicação com maior autonomia e centralidade nos propósitos originários da Fundação Renova.

Para a Ouvidoria, não podemos deixar de destacar que, apesar dos avanços na implementação de novas práticas, elas ainda têm se mostrado insuficientemente ágeis para a premência do território, pela delicadeza do assunto, pela imagem da Fundação e pela prioridade colocada pela diretoria. Estamos no limiar de perceber se efetivamente houve a solidificação da mudança de posturas, traduzindo a urgência e procedimentos explanados em diferentes momentos em 2022.

No limite das atribuições da Ouvidoria Geral, ressaltamos com satisfação a caminhada percorrida e o compromisso individual empregado, porém, movido pelo sentimento da essencialidade em avançar mais longe e mais rápido, na concretização de ações, esse trimestre foi também marcado pelo constante questionamento por parte da Ouvidoria sobre a organização e a implementação do PIM para produtores rurais e demais atividades afins.

Este necessário movimento permitiu identificar cerca de 350 produtores rurais e afins, com laudo valorado, ainda por receber sua indenização, que não se reconhecia no Novel e ficaram alijados pela redução do atendimento do PIM.

Através de um processo de revisão dos procedimentos e reestruturação das equipes, o PIM foi restabelecido e, todos os casos interrompidos ou inertes, foram retomados e reanalisados.

Nesta retomada do PIM e atualização do cenário, identificou-se três casos de referência, para os quais foram analisadas os laudos, as expectativas e as circunstâncias. A partir daí todos os demais procedimentos foram adotados.

Basicamente os casos se referiam a produtores rurais de pequeno e médio porte, um caso de pecuária e dois de agricultura familiar. OS casos se concentraram na região do médio, e envolveram pessoas que nunca haviam recebido indenização ou lucro cessante ao longo dos 6 anos. Os casos em questão suscitaram pontos de atualização, melhorias e correções, que estão em curso até a presente data.

De fato, ocorreram esforços positivos empregados no atendimento deste público, sendo, contudo, premente, estabelecer um (novo) cronograma de atuação e priorização de público para atendimento no PIM. É urgente que o formato de comunicação prévia com público foco sobre funcionamento do PIM seja aprimorado, pois sem uma comunicação planejada o risco de enviesamento no diálogo aumenta imensamente. Nessa aresta podemos destacar os seguintes avanços nos debates:

- a. Relação de desconto do laudo x recebimento novel (quota parte);
- b. Estabelecimento e restabelecimento do AFE para este público;
- c. Tratativa de Falecidos;
- d. Atendimento nas regiões conhecidas como "novas áreas".
- e. Estabelecer participação do PG17 (em especial para ajuizante) com produtores rurais;
- f. Estabelecer forma de atuação integrada e estratégica em linha com PIM
- g. Identificar processos produtivos que estão parados em suprimentos

Ao finalizarmos o mês de setembro, percebemos que algumas definições de pontos importantes sobre a expansão do PIM no território ainda não se consolidaram, apesar do movimento dessa célula em colocar na esteira um número maior de casos para serem analisados. Um cronograma mais adequado para a atuação e urgência do momento começa a nascer, proporcionando um debate, ainda embrionário, porém mais coletivo e com a

relevância devida, para que essas e outras decisões ocorram de maneira coletiva e transparente, onde os diretores e suas áreas técnicas possam aportar sugestões e cuidados, de maneira a termos uma prática sustentável e substancial. E possivelmente mais célere.

Neste momento, produtores rurais, comerciantes, areeiros, artesãos, serão indenizados, sem definitividade e com elegibilidade para o AFE, ou seja, terão sua condição regularizada e minimamente ajustada. O desafio para este público seguirá o da retomada produtiva com apoio de outros programas e projetos incluídos na Reparação.

No próximo relatório poderemos trazer alguns casos ilustrativos.

Nos desafios de expansão da malha da Reparação, fica ainda, e preocupantemente, o caso dos pescadores profissionais, que vivem ainda sua situação de disparidade das condições de pesca, das limitações legais e da desconfiança do consumidor. Este público, imensamente atingido, precisa ainda de um lugar de acolhida, apoio e atenção.



Casa na Biboca – São José do Goiabal

Foto Pedro Strozenberg

2 Repactuação

Um tema também que se destacou nesse trimestre foi a possibilidades de repactuação, que gerou grande expectativa e grandes dúvidas sobre o futuro. As datas limites anunciadas seguiam o calendário eleitoral, do mandato do CNJ ou ainda o tempo de operacionalidade para a atual gestão estatal.

Neste contexto, o Ouvidor Geral, no calor do debate, publica um breve texto autoral, destacando a ausência da participação das pessoas atingidas no processo de Repactuação – repetindo o erro do TTAC – terminando por promover um debate apenas indireto da expressão dos territórios.

Abaixo a reprodução deste texto, difundido na última semana de agosto:

“As notícias difundidas pela imprensa e mídias sociais, alertavam sobre a eminência da última reunião da repactuação ocorrida no dia 24 de agosto. Como anunciado, existia um estremecimento de um eventual acordo, sob as “bênçãos do CNJ”, em função das cifras expostas na mesa de negociação. Situação que, tal como pudemos observar, acabou não acontecendo, pelo menos nesse momento.

Entretanto, nas rodadas de escuta da Ouvidoria fica notória a frustração de atingidas e atingidos, que, não incluídos da mesa de negociação, veem desmoronar as parcas esperanças de uma nova governança e maior agilidade na Reparação, e percebem que a razão do desacordo, como publicitado, em pouco, ou muito pouco, diz respeito a seus pleitos, expectativas, preocupações, ou mesmo sobre o modelo de reparação a ser adotado.

Uma mistura de incerteza e temor são expressos em perguntas como: “mas será que eles já sabem o que fazer com a lama, sobre a pesca, a qualidade da água, o apoio aos produtores rurais e pescadores da região? Teremos assessoria técnica?” As falas recolhidas pela Ouvidoria Geral expressam

críticas ao formato atual da Reparação, mas expõe concomitantemente a inquietude sobre como serão tratadas, as instâncias decisórias e de participação no futuro. Infelizmente, parece se repetir um erro comum, de manter os protagonistas alijados do desenho das soluções de seus próprios desafios.

Resumir a Reparação ao pagamento aos cofres públicos, é restringir o processo reparatório ao pagamento de indenização financeira e moradia, este é o básico e não a meta. A Reparação do maior desastre ambiental do planeta exige complexidades e tratamentos respeitosos, individualizados e substanciais. As perdas emocionais, históricas e sentimentais não podem ser reparadas, sem uma política humanizada, participativa e afetuosa, onde os montantes de recursos aplicados é parte, mas não o todo desta estória. As demandas em uma Reparação se renovam e diversificam, por isso requerem escutas interessadas, continuadas e qualificadas para o caso concreto e multiplicidade de cenários.

Outro ponto, em destaque, nas escutas pelo território, ressalta que a linguagem e ritos jurídico transformaram, o que deveria ser a maior Reparação do mundo, em algo burocratizado e formal. Onde as histórias e saberes, foram paulatinamente substituídas por documentos e comprovações, em plena desconexão com um território eminentemente informal, dinâmico e plural.

Ao mesmo tempo, apesar do longo período decorrido, positivas iniciativas são destacadas na fala das pessoas atingidas, seja no aspecto individual ou coletivo, deixando um discurso do "tudo ou nada" inadequado no tocante às entregas da Reparação.

Durante o mês de setembro a expectativa da confirmação ou não da repactuação foi pauta das mais variadas mesas de diálogo. As expectativas das pessoas atingidas voltaram-se em perseguir uma reparação consistente e transformadora para os territórios e seus moradores, assegurando às pessoas atingidas o pleno direito a previsibilidade e acolhimento nas ações da Reparação.

Majoritariamente, a percepção dos atingidos afirma que a Repactuação é valiosa. Rever o sistema de governança e a prática da Reparação são necessárias. Contudo não pode ser um “cheque em branco”, ao contrário deve ser um incentivo e compromisso com a transparência, participação e responsabilidade de todos. “Se não, melhor ficar como está”.

A Bacia do rio Doce precisa se tornar um local melhor para o meio ambiente e para seus residentes, com investimento em qualidade de vida, qualidade ambiental e oportunidades de futuro, e assim, olharmos o território do Doce como uma região referência para o país, onde todos, atingidas, governos, empresas, sociedade civil, órgãos de justiça, tenhamos orgulho de pertencer, verdadeiramente, e fazer a maior Reparação da história deste país.”



Seu Antonio, em Valadares – Pescador profissional e artesão de redes

Foto Pedro Strozenberg

3 Outros temas em destaque

Os temas de destaque tratados foram ainda aqueles em torno dos processos indenizatórios, destacadamente os temas do AFE, Lucro Cessante, NOVEL e PIM, sendo os seguintes procedimentos provocados e desdobrados internamente:

AFE – Durante o trimestre muito se discutiu sobre a retomada do auxílio emergencial após determinação da justiça que obriga a Fundação Renova a restabelecê-lo para os atingidos e atingidas, mesmo no caso daqueles que haviam dado quitação pelo Novel (excluindo aqui os casos em que existe determinação judicial em contrário e falecidos). Essa pauta fez com que muitos protocolos fossem abertos na ouvidoria impulsionando a discussão com as áreas sobre os requisitos do corte e prazos para a execução da decisão judicial.

Lucro cessante: A ouvidoria foi também pautada na discussão sobre Lucro Cessante. Como desdobramento do trimestre anterior, as pessoas atingidas procuraram essa instância na perspectiva de compreender como os prazos para o pagamento estavam sendo executados, em especial aqueles que não haviam recebido o LC de 2021. Algumas medidas foram sugeridas, mas não implementadas. Os principais esforços, neste trimestre, se concentraram em melhorias e correções no sistema de informática.

Reconhecimento do estudo do Professor Aderval: outro ponto importante discutido nesse período foi a aceitação do estudo do professor, com relação aos questionários, como materialização do vínculo e identificação do dano para o sistema nível (porta 04), o que impactou diretamente no reconhecimento de atingidos e atingidas da região de Santa Cruz do Escalvado, Xopotó e Rio Doce, em especial as e os fiscoadores da região.

Vale dizer que na condução deste processo tem especial relevância a atuação do MPMG, por intermédio da CIMOS, facilitando e aportando contribuições essenciais para a confiabilidade e efetividade do processo.



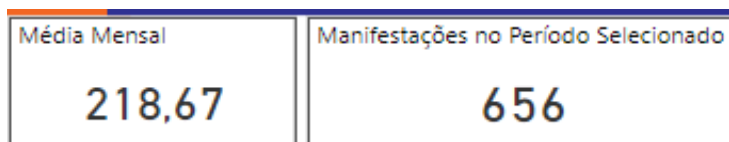
Nascente do rio Doce – Ponte Nova (xopotó), Rio Doce e Santa Cruz Escalvado.

Foto Pedro Strozenberg

Dados do trimestre

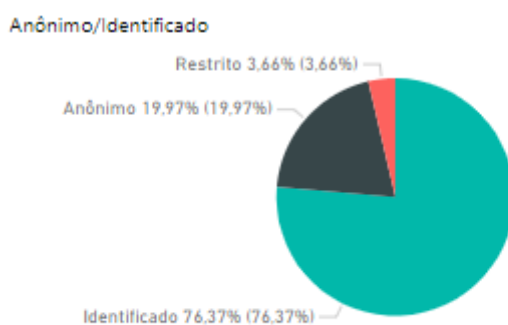
No 3º Trimestre de 2022 a Ouvidoria Geral recebeu 656 manifestações. Destas, 251 referem-se a Reclamações em relação aos processos, prazos e qualidade de atendimento da Fundação. Temas relacionados a denúncias, detêm 151 manifestações no trimestre e outros temas 247.

Figura 1 Número de manifestações registras no trimestre.



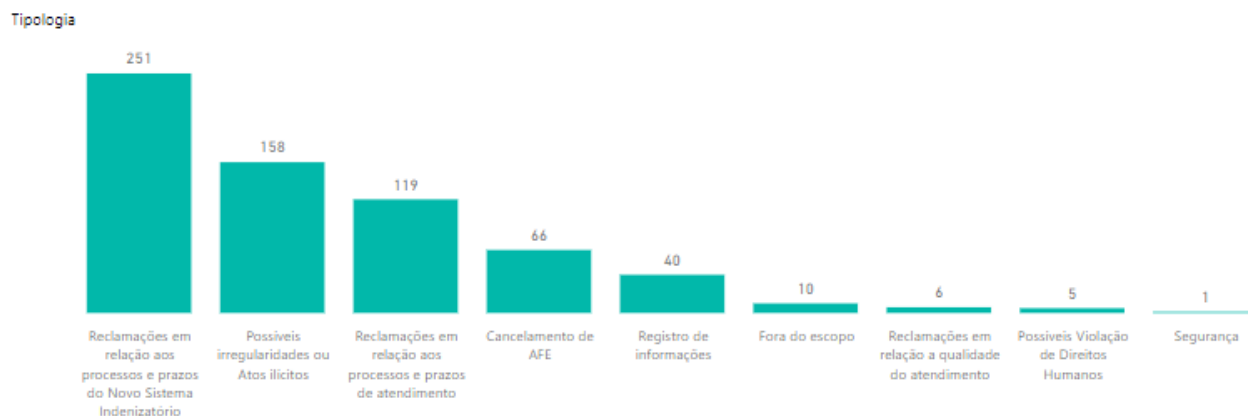
No 3º trimestre de 2022, 19,97% das manifestações foram registradas de forma anônima e 76,37% de identificadas, o remanescente de 3,66% das manifestações foram classificadas como restritas, nesse caso, o manifestante optou por não se identificar, mas deixou um meio de contato. De toda forma, destaca-se a importância da possibilidade do anonimato e reserva de identidade como premissas para a atuação da Ouvidoria.

Figura 2 Manifestações Identificadas x Anônimas. Fonte: Fundação Renova (2022)



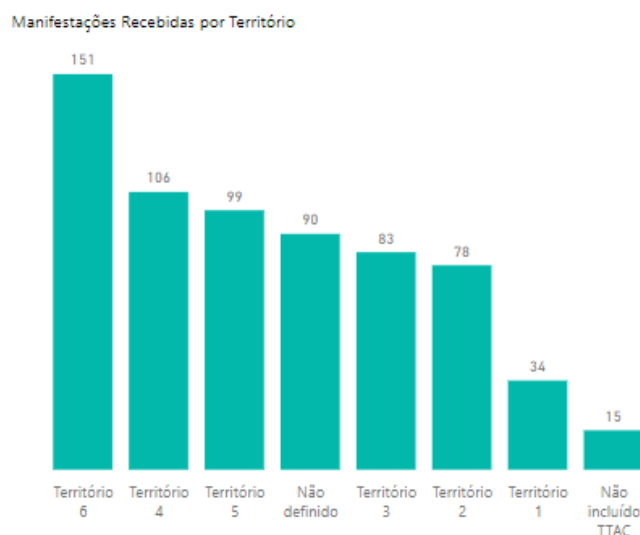
Destaca-se que, majoritariamente, as reclamações são relacionadas aos processos e prazos da Fundação Renova. Em grande parte, são reclamações relacionadas ao Novo Sistema Indenizatório, e de forma complementar dos programas de cadastro, auxílio financeiro e indenização. Nesses casos, a Ouvidoria está trabalhando em conjunto com as áreas dos programas socioeconômicos na apuração, tratativa e resposta às reclamações de forma resolutiva.

Figura 3 Tipologias das manifestações registradas no trimestre. Fonte: Fundação Renova (2022)



Destaca-se também que das manifestações registradas no 3º trimestre com localidades identificadas, o Território 6⁸ possui o maior número de registros, seguido do Território 4. No território 6 fortemente impulsionado pela atuação ativa da assessoria técnica, e no território 4 pela continuidade da agenda presencial realizada pela Ouvidoria no período.

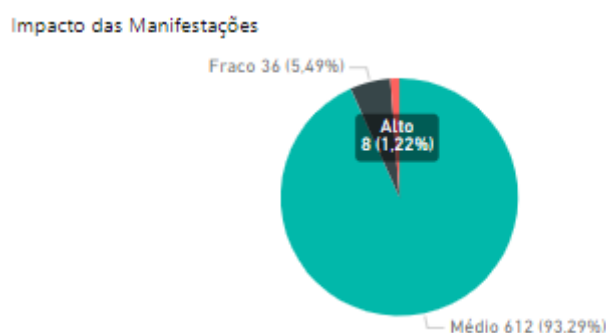
Figura 4 Manifestações registradas por território. Fonte: Fundação Renova (2022)



⁸ 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; Sobralia; 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 3º trimestre de 2022, 1,22% manifestações registradas foram classificadas como de alta criticidade e a grande maioria, 93,29% como de média criticidade.

Figura 5 Manifestações por criticidade. Fonte: Fundação Renova (2022)



No acumulado histórico, foram finalizadas 15.188 manifestações, sendo 777 no terceiro trimestre de 2022. Ao final deste trimestre de 2022, 117 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração e tratamento em andamento junto aos programas e áreas técnicas. Sendo destas 22 fora do prazo legal de resposta.

Indicadores

A Ouvidoria – Geral, em respeito ao princípio da transparência, vem esclarecer que existe uma divergência entre o critério para mensuração dos prazos para retorno às manifestações recebidas pela Ouvidoria da Fundação Renova previstos no documento de Definição do Programa aprovado no CIF, que determina o prazo de 20 dias para respostas aos pleitos encaminhados aos canais da Fundação Renova, e outro indicador utilizado, definido em lei nacional de usuárias e usuários, que regula as Ouvidorias os prazos legais (30 + 30) reportados e medidos pela Fundação Renova no Relatório trimestral da Ouvidoria, emitido em atendimento à cláusula 72 do TTAC.

Ressalta-se, entretanto, que tal divergência foi apontada pela própria Ouvidoria, e tal tema já vem sendo apresentado/discutido com a CTPDCS para que possa ser formalizada junto ao sistema de governança a aplicação do prazo de forma adequada ao estabelecido em lei.

Proporção de Respostas disponibilizadas dentro do Prazo

A Ouvidoria finalizou no 3º Trimestre 777 manifestações sendo 82,37% dentro do prazo legal (30 dias + 30 dias). No ano de 2022, a proporção de respostas finalizadas no prazo legal é de 78,24%. Considerando o prazo de 20 dias foram 38,14% dentro do prazo sendo o acumulado anual de 44,84%.

Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria

A Ouvidoria apresentou como média para disponibilização de respostas no 3º Trimestre o número de 42,40 dias corridos. No ano de 2022, a média de tempo de disponibilização de respostas foi de 44,84 dias corridos.

Avaliação do atendimento pela Ouvidoria

Quanto ao Indicador "Avaliação do atendimento pela Ouvidoria (i.26.c)" foi realizada a segunda pesquisa, cujos resultados apontam que 52,3% dos respondentes estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria (muito bom e bom), em contraponto 20,4% consideram o atendimento ruim, ou muito ruim.

6. De maneira geral, o Sr.(a) avalia que o atendimento da Ouvidoria foi:	Frequência	Porcentagem
Muito bom	23	15,6
Bom	54	36,7
Regular	40	27,2
Ruim	15	10,2
Muito ruim	15	10,2
Total	147	100

Considerações Finais

O terceiro trimestre do ano de 2022 foi marcado pelo rompimento de algumas barreiras que se instauraram ao longo dos últimos dois anos. Assim, no trimestre passado discutíamos como repensar a nossa atuação em um mundo virtual frente as barreiras sanitárias impostas pelo COVID. Nesse trimestre retomamos com fôlego o contato presencial. Isso significou a intensificação das idas ao território, a execução da pesquisa de satisfação e a construção de laços com essas pessoas.

Para além disso, um ponto que marca este período foi a intensidade e frustração em relação a Repactuação. Não sabemos os termos, mas era uma possibilidade de atualização e reordenamento de todo o processo. Uma governança mais simples, maior aderência nos territórios e um alívio no tensionamento nas relações funcionais.

porém não ocorreu, e a tensão aumentou, com mensagens de maior rigor jurisdicional e tratativas de “sufocamento” da Reparação, quando neste momento precisaríamos justamente do incentivo a processos funcionais e transformadores, destinados a melhor resposta as pessoas atingidas e ao meio ambiente.

De alguma maneira, há duas visões a serem adotadas. Seguir um processo truculento enquanto se aguarda uma indefinida Repactuação, em que pouco se sabe dos termos de possíveis acordos, ou se refazem os processos de tratativas e desdobramentos, priorizando as pessoas, em estrutura individual e coletiva, para buscar as melhores soluções disponíveis e desejadas.

Vamos ingressar no último trimestre do ano, e com ele, o triste aniversário de sete anos do rompimento da Barragem do Fundão. Tempo suficiente para termos a boa medida que cada instituição pode avaliar e repensar sua atuação, focando na justa, necessária e atrasada Reparação.



