

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

2º trimestre 2023

Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>RELATÓRIO .....</b>	<b>6</b>
<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DA OUVIDORIAS</b>	
<b>PRESENÇA NO TERRITÓRIO .....</b>	<b>10</b>
<b>DADOS DO TRIMESTRE.....</b>	<b>12</b>
<b>INDICADORES .....</b>	<b>14</b>

## **Apresentação**

### **Contexto PG06**

#### **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, 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 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.



Aracruz (ES)

---

<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).





Conselheiro Pena (MG)

## **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 **abril, maio e junho** de 2023, 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, apresentamos a pesquisa de satisfação realizada no 1º semestre de 2023, com dados de manifestações finalizadas no 2º semestre de 2022.

Após, o presente relatório destaca o reforço estratégico da Ouvidoria Geral em relação com os atingidos, por meio de visitas e reuniões em campo, favorecendo a criação de vínculos e a presença nos territórios, permitindo que a Ouvidoria se constitua como um canal de escuta ativo que propaga as demandas existentes nos territórios e, ainda, identificar possíveis gargalos na execução das suas atividades.

Em sequência, no relatório, abordaremos 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.

## **Relatório**

## Resultados

As principais atividades regulares desenvolvidas pela Ouvidoria no 1º trimestre de 2023 estão destacadas sinteticamente abaixo:

- 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;
- Participação do Ouvidor nas reuniões do Conselho Curador, CTPDCS e de diretoria;
- Aprimoramento do fluxo de tratamento de manifestações, com as áreas estratégicas e mais demandadas, com a inclusão de monitoramento das reincidências e qualidade dos retornos;
- 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; pescadores profissionais e pescadores de fato; reassentamento e casos envolvendo o município de Barra Longa.
- 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

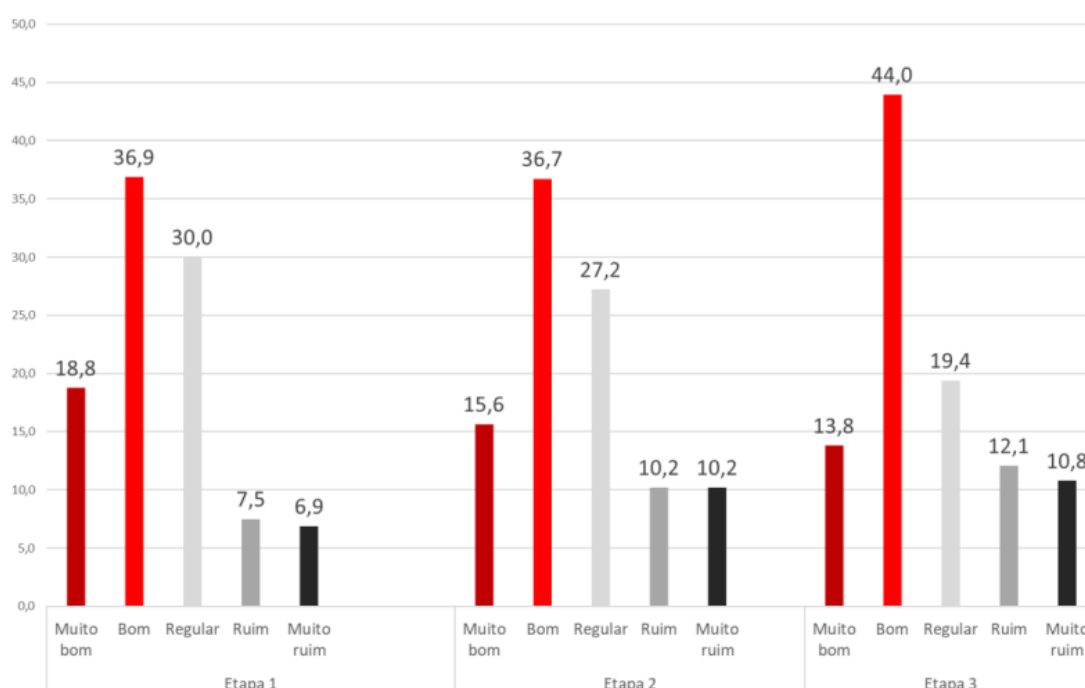
A Ouvidoria Geral, desde 2022, realiza semestralmente a pesquisa de satisfação com usuárias e usuários da Ouvidoria Geral. Os resultados apresentados neste relatório se referem-se aos dados do segundo semestre de 2022 (3ª rodada), cuja análise e pesquisa quantitativa fora realizada durante o primeiro semestre de 2023.

A avaliação geral da Ouvidoria captada na terceira rodada da pesquisa apresenta uma avaliação um pouco melhor do que a da segunda rodada e também reitera os pontos centrais destacados nas duas rodadas de pesquisa anteriores. Avaliação geral é positiva, com 44% considerando o atendimento da Ouvidoria bom e aproximadamente 14% ótimo (com 58% fazendo uma avaliação expressamente positiva), 19% considerando o serviço regular e aproximadamente 23% com avaliação negativa (ruim e muito ruim).

Os usuários valorizam especialmente o acolhimento das manifestações e da forma de atendimento, que destacam como boa experiência no contexto do processo de reparação. Há, por outro lado, insatisfação com a solução final dada à maior parte das manifestações e a frustração por entender que há limitações nas possibilidades da Ouvidoria dar solução definitiva às questões encaminhadas. Esse quadro, apresentado assim sumariamente, não difere do padrão dos levantamentos anteriores.

É, em primeiro lugar, interessante observar que há uma discreta mudança em relação aos levantamentos anteriores, representando uma avaliação um pouco mais favorável do serviço da ouvidoria.

Essa percepção aparece na avaliação geral do atendimento:





Nesta nova pesquisa, há, no entanto, uma percepção relativamente mais positiva do que nas rodadas anteriores de dois pontos relacionados com o atendimento da Ouvidoria: o tempo de resposta à manifestação e percepção de que a ouvidoria contribuiu para a solução do problema encaminhado pelo usuário. Nos dois casos há, ainda uma visão crítica em relação a esses parâmetros. A mudança percebida aqui parece um ponto de extrema importância, já que não ser capaz de dar solução para as demandas apresentadas é o principal ponto de crítica à atuação da Ouvidoria. Isto é percebido tanto na pesquisa com usuários quanto nos diálogos mantidos em campo nas rodadas da pesquisa qualitativa. Outro elemento que confirma essa avaliação é que ela se reflete em outros parâmetros, como a avaliação francamente positiva (bom e ótimo) do serviço, a disposição de indicar a Ouvidoria a outras pessoas, que também cresceram em relação à pesquisa anterior. Assim, a avaliação dos fatores e relações que configuram a avaliação positiva ou negativa do atendimento da Ouvidoria, configura o primeiro ponto de atenção da análise que será desenvolvido neste documento.

Nas rodadas de pesquisa anteriores, a avaliação majoritariamente positiva do serviço da Ouvidoria tinha a seu favor, em todas os levantamentos realizados, a avaliação positiva do processo de atendimento, explicitada em todas as todas as questões referidas às etapas do atendimento, como já foi mostrado nas análises anteriores e na descrição dos resultados. De maneira geral, o que gerava (e gera) descontentamento nos usuários é a percepção de que embora a Ouvidoria acolha e dê tratamento adequado às manifestações, na maior parte das vezes, ela não é capaz de dar a solução desejada pelos atingidos. É claro, que seria impossível atender em 100% das demandas dos usuários (já que nem todas as elas são pertinentes ou podem ser atendidas pela Ouvidoria ou Fundação), sendo, portanto, irreal esperar 100% dos usuários satisfeitos com as soluções dadas. No entanto, está fora do escopo de ação de qualquer agente (Ouvidoria, Renova ou qualquer outro), julgar isoladamente os casos apresentado e devemos entender que sempre haverá uma distância entre a expectativa dos usuários e as soluções que podem ser oferecidas.

Parece-nos, no entanto, que a análise dos resultados da pesquisa permite qualificar melhor a expectativa dos usuários em relação a solução às demandas apresentadas à Ouvidoria e suas possibilidades de atuação.

## Presença no Território

Diretamente relacionado aos resultados apresentados pela Pesquisa de Satisfação, que nos direcionou para o aprimoramento dos meios de comunicação e celeridade nas respostas, uma das estratégias adotadas pela equipe da Ouvidoria para estreitar os laços com as pessoas atingidas e aprimorar o nosso atendimento, consiste na intensificação da nossa presença nos territórios, alinhada aos temas de maior incidência no período. Assim, nesse trimestre articulamos discussões de caso com as equipes do Diálogo Social, Reassentamento, Fraude, PG 40, PG 25 e PG 17 para compreensão de cenários, atendimentos individualizados e potencialização de acesso à Ouvidoria.

Ao longo do último trimestre, a Ouvidoria dedicou especial atenção à realização de atendimentos presenciais – individuais e coletivos – e à aproximação junto a atores de governança, envolvidos no processo de *reassentamento de Bento Rodrigues e Paracatu*. Trata-se de um momento particularmente decisivo para esse público, uma vez que as primeiras chaves foram entregues aos futuros moradores de Bento Rodrigues e várias residências e equipamentos públicos estão em fase final de construção em ambos os reassentamentos. Apesar de se encontrar em fase avançada para alguns reassentados, a possibilidade de se mudarem para os novos reassentamentos ainda é um cenário distante para outras pessoas de Bento Rodrigues e Paracatu. A Ouvidoria realizou atendimentos individuais a pessoas que ainda não tiveram o projeto conceitual de moradias e/ou comércios concluídos **(15/06; 20/06; 22/06; 28/06)**, por discordância em relação às propostas elaboradas pela Renova. Nesses casos, a Ouvidoria intermediou tratativas entre a Renova e essas pessoas, para que fosse possível avançar na elaboração de projetos que atendessem as demandas de reparação adequada do direito à moradia e à retomada de atividades econômicas nos novos reassentamentos. A Ouvidoria também realizou atendimentos individuais a pessoas que manifestaram descontentamento em relação à execução das obras de moradia **(04/05)**, em virtude da desconformidade da obra com o projeto conceitual ou por alterações no projeto sem o consentimento das pessoas a serem reassentadas.

Em relação às demandas coletivas dos reassentados de Bento Rodrigues e Paracatu, a Ouvidoria deu ênfase ao acompanhamento das negociações em torno do processo de restauro da Igreja de Nossa Senhora das Mercês, do Cruzeiro e da Igreja de São Bento. Participou de visita técnica a esses patrimônios culturais **(15/06)**, com a presença de representantes da Comissão de Atingidos pela Barragem de Fundão (CABF), equipes da Fundação Renova, do IEPHA e da Cáritas Mariana. Com a finalidade de acompanhar com

maior proximidade demandas coletivas como essa, a Ouvidoria seguirá participando das reuniões que tratam da reparação do patrimônio histórico e cultural impactado em Bento Rodrigues e Paracatu. Para afinar ainda mais os canais de atendimento a esse público, foi agendada reunião de alinhamento com a ATI Cáritas e CABF (03/07).

Entre abril e junho, a Ouvidoria prosseguiu com o acompanhamento presencial de casos críticos – individuais e coletivos – de Barra Longa/MG, relacionados à *violência doméstica* – com implicações no regime de moradia temporária **(10/05)** – a problemas de *refluxo de esgoto doméstico* **(13/04; 10/05)** e a *indenização do coletivo de famílias residentes no entorno do novo parque de exposições da cidade*. O atendimento presencial dos casos relacionados a refluxos de esgoto foi acompanhado de alinhamentos regulares junto a programas da Renova vinculados à temática (Infraestrutura, Relações Institucionais e Diálogo), a fim de viabilizar tratativas integradas e adequadas dessa temática complexa. Já a reunião coletiva com as famílias residentes no entorno do parque **(19/06)** teve como objetivo atualizar o cenário do pleito por indenização, sanar eventuais dúvidas dos futuros beneficiários do acordo e esboçar horizontes de possibilidade de desdobramento da questão para os próximos meses.

O esforço em visitar os produtores rurais também merece destaque. Nesse sentido, fizemos diversas visitas na região do Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado, Chopotó, muitas delas acompanhadas pelas equipes do PG 17 e Diálogo Social. Como desdobramento desses encontros, conseguimos identificar casos que estavam listados erroneamente como contra escopo além de manifestantes que não haviam recebido a carta convite do PIM, mas demonstraram interesse em continuar no processo.

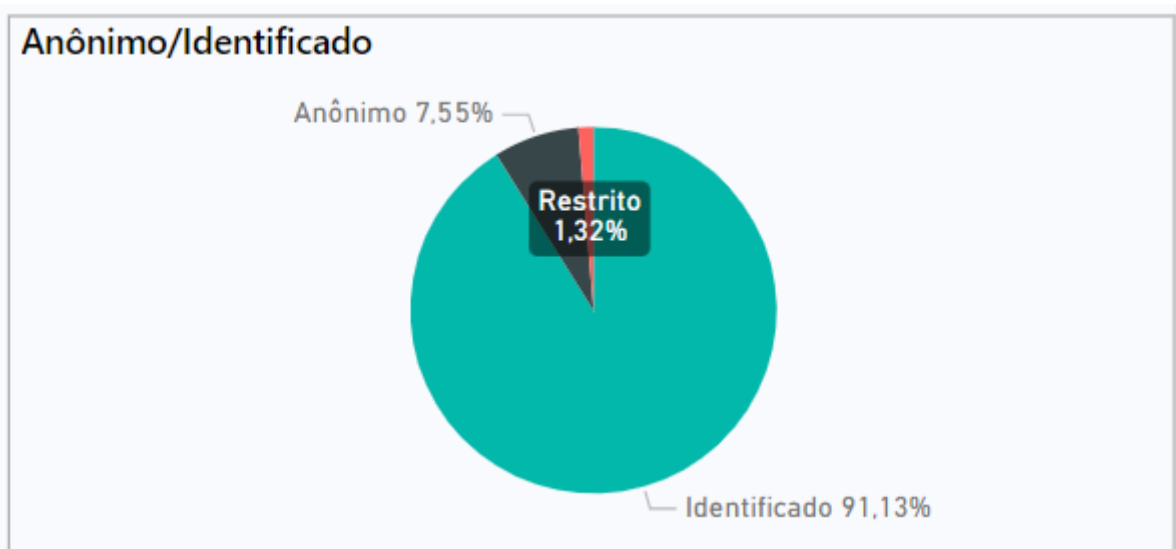
Por fim, um público que ocupou importantemente a agenda da Ouvidoria neste segundo trimestre foram os Quilombolas de Degredo (ES) buscando soluções para situações repetidas no AFE e no NOVEL, buscando soluções individuais e coletivas, com maior celeridade.

## Dados do trimestre

No 2º Trimestre de 2023 a Ouvidoria Geral recebeu 775 manifestações. Destas, 661 referem-se a Reclamações em relação aos processos, prazos e qualidade de atendimento da Fundação. Temas relacionados a denúncias, detêm 66 manifestações no trimestre e outros temas 48.

No 2º trimestre de 2023, 7,55% das manifestações foram registradas de forma anônima e 91,13% identificadas, o remanescente de 1,32% das manifestações foram classificadas como restritas (quando 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 1 Manifestações Identificadas x Anônimas. Fonte: Fundação Renova (2023)**



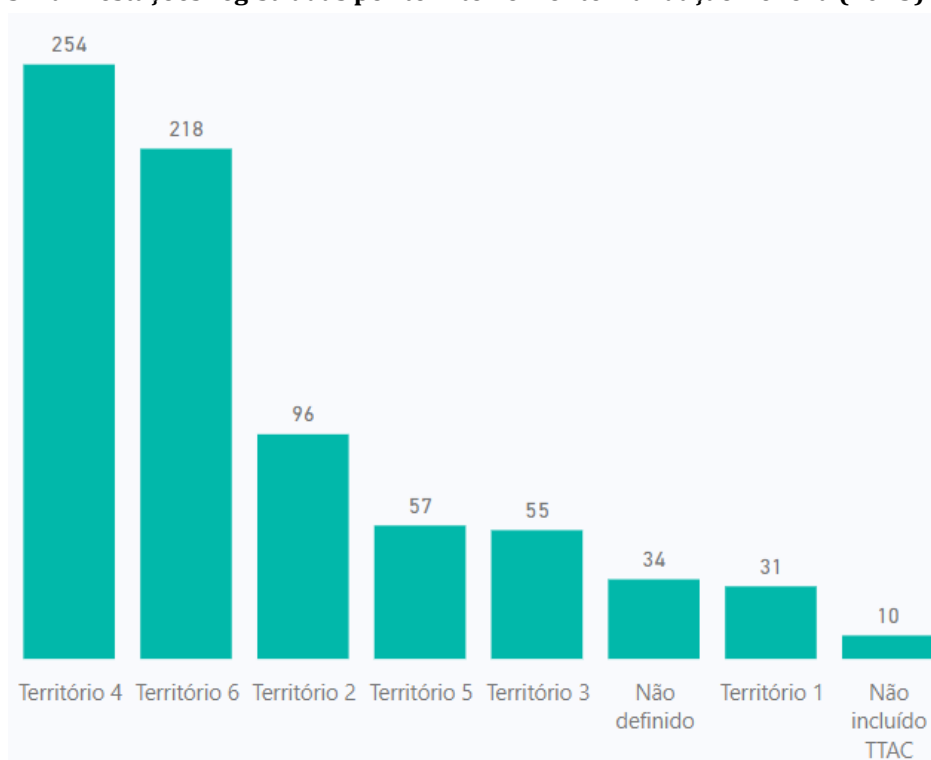
Destaca-se que, majoritariamente, as reclamações são relacionadas aos processos e prazos da Fundação Renova. Em grande parte, são reclamações relacionadas ao Novo Sistema Indenizatório, e de forma complementar dos programas de cadastro, auxílio financeiro e indenização. Nesses casos, a Ouvidoria está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

**Figura 2 Tipologias das manifestações registradas no trimestre. Fonte: Fundação Renova (2023)**



Destaca-se também que das manifestações registradas no 2º trimestre com localidades identificadas, o Território 4 possui o maior número de registros, seguido do Território 6. Em ambos os casos fortemente impulsionados pela atuação ativa das assessorias técnicas.

**Figura 3 Manifestações registradas por território. Fonte: Fundação Renova (2023)**



No acumulado histórico, foram finalizadas 17.004 manifestações, sendo 677 no segundo trimestre de 2023.

No fim de junho de 2023, 218 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração e tratamento em andamento junto aos programas e áreas técnicas. Sendo destas 47 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 e 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 2º Trimestre 677 manifestações sendo 95,86% dentro do prazo legal (30 dias + 30 dias). No ano de 2023, a proporção de respostas finalizadas no prazo legal é de 91,95%. Considerando o prazo de 20 dias foram 70,01% dentro do prazo no trimestre sendo o acumulado anual de 65,05%.

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

A Ouvidoria apresentou como média para disponibilização de respostas no 2º trimestre 36,48. No ano de 2023, a média de tempo de disponibilização de respostas foi de 33,81 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 57,8% dos respondentes estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria (muito bom e bom) – eram 52,3% na última pesquisa, em contraponto 22,9% consideram o atendimento ruim, ou muito ruim.

Q7. De maneira geral, o Sr.(a) avalia que o atendimento da Ouvidoria foi:	Frequência	Porcentagem
Muito bom	32	13,8
Bom	102	44,0
Regular	45	19,4
Ruim	28	12,1
Muito ruim	25	10,8
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>100,0</b>



*Pedro Strozenberg*

Pedro strozenberg

Julho dr 2023