



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

3º trimestre 2023

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	3
RELATÓRIO.....	7
PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	8
PESQUISA QUALITATIVA SOBRE A REPACTUAÇÃO	12
PRESENÇA NO TERRITÓRIO.....	15
DADOS DO TRIMESTRE	18
INDICADORES	20

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

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.

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.



Barra Longa (MG)

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).*



Mariana (MG)

Notas introdutórias ao presente relatório

O Relatório Trimestral de Atividades traz o andamento e os resultados alcançados pelas ações da Ouvidoria da Fundação Renova no período de **julho, agosto e setembro** 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 2º semestre de 2023, com dados de manifestações finalizadas no 1º semestre de 2023.

Em seguida, trazemos uma breve síntese dos principais pontos de vista – identificados em pesquisa qualitativa concluída no último trimestre, junto a representantes de pessoas e comunidades atingidas – acerca do debate atual em torno da repactuação.

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

Relatório

Resultados

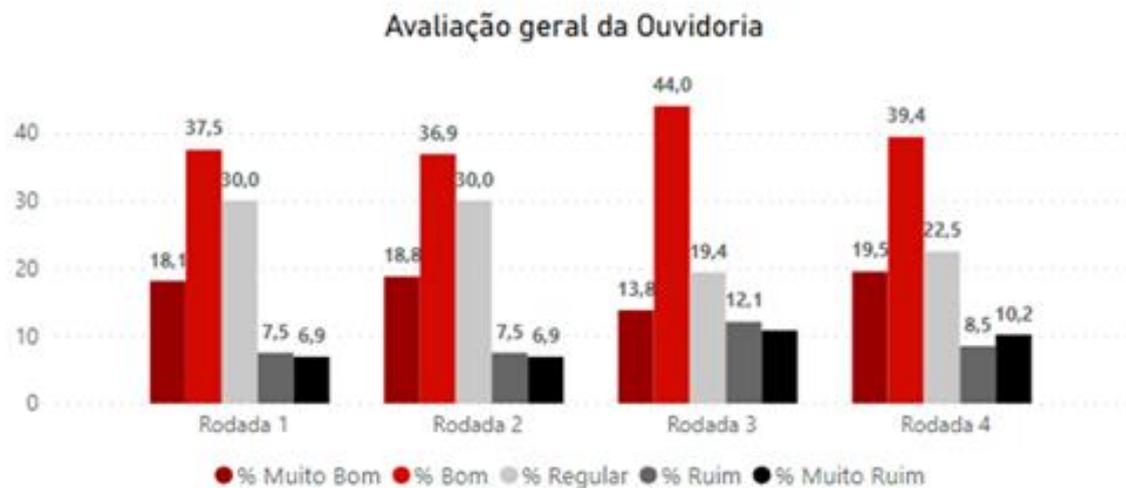
As principais atividades regulares desenvolvidas pela Ouvidoria no 3º trimestre de 2023 estão destacadas sinteticamente abaixo:

- 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;
- Fortalecimento dos espaços e dos fluxos de comunicação com as Assessorias Técnicas Independentes, em parceria com a equipe de Governança da Fundação Renova;
- Aprimoramento do fluxo de tratamento de manifestações, com as áreas estratégicas e as 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; reassentamentos 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 primeiro semestre de 2023 (4ª rodada), cuja coleta, análise e pesquisa quantitativa foram realizadas entre julho e setembro de 2023⁸.

A avaliação geral da Ouvidoria, captada na quarta rodada da pesquisa, apresenta o **melhor resultado já alcançado para esse indicador**, quando comparado aos dados obtidos nas rodadas anteriores. A avaliação geral é positiva, com quase 40% considerando o atendimento da Ouvidoria bom e aproximadamente 20% ótimo (com 60% fazendo uma avaliação expressamente positiva), 22% considerando o serviço regular e aproximadamente 18% com avaliação negativa (“ruim” e “muito ruim”), valor inferior ao da terceira rodada de pesquisa (23%). Nota-se, portanto, que a avaliação de “bom” e “ótimo” cresceu 2% em relação ao levantamento anterior, sendo que a avaliação do serviço como “ótimo” cresceu 5%. A avaliação do serviço como regular também cresceu 3,5%, enquanto a avaliação negativa caiu 4,3%:



⁸ Foram realizadas, pela *Prática Reversa*, 272 entrevistas com usuários que tiveram suas manifestações respondidas pela Ouvidoria no semestre anterior à realização da pesquisa. As entrevistas foram realizadas entre os dias 24 de julho a 04 de agosto de 2023. Como nas rodadas anteriores, a amostra foi desenhada para garantir, pelo menos, 95% de confiança e margem de erro de 5%.

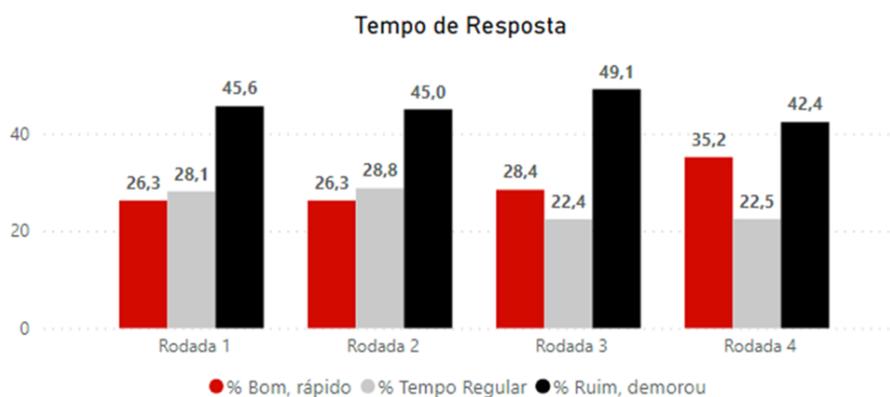
A avaliação geral positiva é reiterada nas perguntas finais da pesquisa, quando foi perguntado se o usuário recomendaria o serviço da Ouvidoria. Nota-se que 66,5 % dos usuários dizem recomendar a outras pessoas que busquem o serviço da Ouvidoria (33,5 não recomendam). Há um pequeno aumento no percentual daqueles que recomendariam o serviço em relação à rodada anterior e deve-se notar que a avaliação positiva se mantém em toda a série da pesquisa.



Foi possível apurar que os usuários valorizam especialmente o acolhimento das manifestações e da forma de atendimento, que destacam como boa experiência no contexto do processo de reparação. Os principais motivos apontados para recomendar o serviço são aqueles relacionados ao atendimento e comunicação com os usuários: 22% destacam a função de mediação da interlocução com a Fundação Renova e a função de controle da Ouvidoria e 19% dos usuários indicam a clareza das respostas dadas pela Ouvidoria. Seguindo a mesma linha, a qualidade do atendimento é reportada como motivo por 14,5% dos usuários que recomendam o serviço da ouvidoria e 10,5% indicam que a Ouvidoria é um bom canal de atendimento. Outros dois fatores mais destacados pelos usuários que recomendam o serviço da Ouvidoria são a resolução das demandas apresentadas (18% dos usuários) e a rapidez na resposta (15%).

Seguindo a tendência já observada na rodada de pesquisa anterior, foi identificada uma percepção ainda mais positiva de dois aspectos relacionados com o atendimento da Ouvidoria: a contribuição da Ouvidoria para a solução do problema encaminhado pelo usuário e o tempo de resposta à manifestação. Em relação a esse último aspecto, a pesquisa apurou uma diminuição significativa na parcela de usuários que afirma não ter recebido resposta. Esse dado é respaldado pela melhora da percepção quanto ao tempo

de resposta à manifestação pela Ouvidoria, que nessa rodada alcançou o resultado mais positivo da série de pesquisas.



A avaliação do melhor tempo de resposta não é apenas uma percepção subjetiva. No período de aplicação da pesquisa, desde a primeira rodada de levantamento, houve uma **significativa diminuição no tempo médio de resposta às manifestações**. Provavelmente a melhora objetiva no tempo de resposta é mais significativa do que aquela transmitida pela percepção dos usuários. No universo tratado na primeira rodada de pesquisa, o tempo médio de resposta às manifestações era de 49,23 dias; na segunda rodada, era de 48,27 dias; na terceira rodada, o tempo médio de resposta cai para 36,36 dias; nesta quarta rodada, reduz a 29,18 dias (uma redução de 41% em relação ao tempo original). A mudança percebida reflete os esforços sistemáticos da Ouvidoria em melhorar a comunicação da resposta aos atingidos e o tempo de tratamento das manifestações. Houve um efetivo aprimoramento dos procedimentos de retorno das respostas aos manifestantes, com a inclusão de rotinas operacionais de envio de mensagem via WhatsApp – novo recurso da Ouvidoria – endereçamento de e-mails de finalização, bem como tentativas adicionais de ligação telefônica, quando não foi possível pelos outros meios assegurar que a resposta à manifestação foi recebida pelo usuário.

A exemplo dos resultados observados na pesquisa mais recente, nas rodadas de pesquisa anteriores, a avaliação majoritariamente positiva do serviço da Ouvidoria tinha a seu favor, a avaliação positiva do processo de atendimento, explicitada em todas as todas as questões referidas às etapas do atendimento. De maneira geral, o que gerava (e ainda gera) descontentamento nos usuários é a percepção de que, embora a Ouvidoria acolha e dê tratamento adequado às manifestações, na maior parte das vezes não é capaz de dar a solução desejada pelos atingidos. Evidentemente seria impossível atender a totalidade das demandas dos usuários já que nem todas são pertinentes ou podem ser

atendidas pela Ouvidoria ou pela Fundação), sendo, portanto, pouco realista esperar satisfação plena de todos os usuários com as soluções dadas. No entanto, está fora do escopo de ação de qualquer agente (Ouvidoria, Renova ou qualquer outro) tratar isoladamente os casos apresentados, de modo 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.

Pesquisa Qualitativa sobre a Repactuação

Nesse último trimestre foi concluída pesquisa contratada pela Ouvidoria, que teve como objetivo identificar a percepção de representantes de atingidos engajados nos espaços de governança acerca da repactuação do processo de reparação⁹. Ao falar da repactuação e imaginar cenários de como o processo de reparação deveria ser organizado, foi observada uma convergência significativa entre os pontos de vista apresentados pelas pessoas entrevistadas.

Todos/as os/as representantes dos atingidos se mostraram contrários/as à ideia de Repactuação, ao menos em relação ao modo como essa proposta vem sendo encaminhada e reportadas no noticiário. Durante as entrevistas, enfatizaram que o diálogo com a população deve ser encarado como uma condição incontornável em qualquer processo deliberativo em torno da repactuação. A participação das pessoas e comunidades atingidas deve repercutir tanto na definição do novo formato da reparação, de modo a resguardar seus direitos, como na construção de um arranjo institucional que lhes garanta incidência efetiva nas instâncias de tomada de decisões durante a implementação das políticas reparatórias.

Há consenso entre as pessoas entrevistadas de que os objetivos dos governos estaduais na proposta de repactuação contrariam os interesses dos atingidos e da população dos territórios afetados pelo rompimento da Barragem de Fundão. Avaliam que, caso os interesses dessas instâncias governamentais prevaleçam, a maior parte dos recursos das compensações a serem pagas pelas mineradoras serão incorporadas aos orçamentos públicos, deixando de ser aplicados no território e menos ainda destinados à população diretamente atingida. Ao mesmo tempo alertam para a ausência de mecanismos de transparência e controle social que permitam direcionar os recursos aos objetivos da

⁹ Para realização da pesquisa, a *Prática Reversa* – instituição contratada pela Ouvidoria – realizou levantamento nas atas das reuniões do CIF de 2022 e 2023, buscando localizar os representantes dos atingidos que estiveram presentes a estas reuniões. Os pesquisadores da Prática Reversa entraram em contato com um conjunto dessas lideranças que fosse representativo dos territórios incluídos no processo de reparação. Foram feitos dois levantamentos de campo, nos meses de maio e junho de 2023, percorrendo todas as regiões que compõem a bacia do Rio Doce. Foram entrevistadas 15 lideranças locais nesta rodada de pesquisa, garantindo que estivessem entre elas representantes dos diferentes tipos de comissões existentes, de todas as regiões da bacia do Rio Doce, de diversas categorias de pessoas atingidas (como pescadores, agricultores, moradores com casas afetadas) e, inclusive, de visões divergentes em relação ao processo de repactuação.

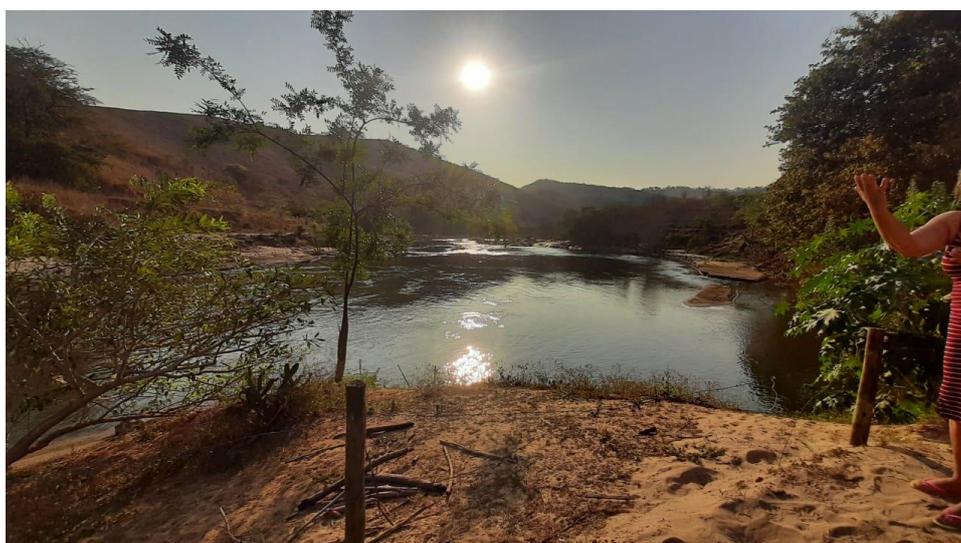
reparação, uma vez incorporados aos fundos públicos. Para as lideranças entrevistadas, os recursos da reparação precisam ser destinados a ações específicas da reparação, definidas e controladas por atores diretamente envolvidos no território, dentre os quais a representação das pessoas e comunidades atingidas deve ter papel preponderante. Nesse sentido, o quadro projetado para a repactuação parece ainda pior do que modo de reparação atual. Apesar das diversas críticas que fazem à gestão dos recursos da reparação pela Fundação Renova, tais lideranças salientam que a existência de uma instância institucional específica para a gestão desses recursos tem permitido a eles 'lutar por seus direitos'.

Embora reconheçam a dimensão limitada dos mecanismos participativos disponíveis atualmente, as lideranças entrevistadas ressaltam que a participação é expressiva. Apontam o significativo processo de mobilização e participação social dos atingidos no processo de reparação, sinalizando que a maior parte dos municípios têm comissões de representantes e muitos desses participam regularmente de diversas Câmaras Técnicas e no CIF (onde têm direito a voto, mas são minoritários). Em termos formais, os representantes dos atingidos têm pouca capacidade de decidir as diretrizes do processo de reparação, de definir quais programas serão implementados ou critérios para definir quem serão os beneficiários das políticas. No entanto, avaliam que – “com muita luta” – tem regularmente conseguido “sensibilizar” técnicos da Renova e outros atores do processo e influir em definições do processo de reparação.

Ainda que haja unanimidade quanto à rejeição ao processo de repactuação, nos termos em que vem sendo debatida atualmente, a maior parte dos/as representantes entrevistados/as enfatiza a necessidade de reconfiguração do modelo vigente de reparação, com mudanças profundas na organização institucional da Fundação Renova, de modo a garantir maior participação das pessoas atingidas nos processos decisórios. Tal proposição vem acompanhada de propostas de reformulação do arranjo institucional para governança do processo de reparação, de modo a garantir que a representação das pessoas e comunidades atingidas tenha participação deliberativa (e não somente consultiva). Nesse sentido, a principal proposta defendida pela maioria das lideranças entrevistadas é a combinação de um espaço de tomada de decisão soberano, capaz de definir diretrizes, regras de aplicação das políticas e alocação de recursos da reparação, com um ente executivo, destinado a implementar as decisões tomadas por um conselho cuja composição conte com presença expressiva e plural dos/as atingidos/as de diferentes territórios da bacia do Rio Doce.

Várias lideranças entrevistadas sublinham que a reconfiguração do modelo vigente de reparação deve contemplar a implementação de mecanismos que garantam a independência da instituição responsável por executar as políticas da reparação, especialmente em relação às empresas mineradoras. Para tanto, propõem que a agência executora das políticas de reparação esteja impedida de contratar funcionários que já trabalharam para as mineradoras envolvidas no rompimento (ou de todo o setor de mineração, considerando que há rotatividade de profissionais no setor). Assinalam também a proposta de sejam estabelecidas cotas significativas para contratação de pessoas das regiões afetadas – preferencialmente pessoas atingidas – para quadros técnicos e funções de chefia na agência responsável pela reparação. Tal proposta é vista como instrumento indireto de controle sobre a atuação da agência, que propiciaria um olhar mais próximo e comprometido com os interesses da população local.

A necessidade de maior transparência no processo reparatório também é mencionada como ponto de inflexão indispensável em um novo arranjo institucional do processo reparatório. A esse respeito, foi sugerida a constituição de instrumentos de controle da execução das políticas da reparação, levantando dados sobre a execução de programas e políticas, condições socioambientais e acompanhando casos concretos dos atingidos. Esses instrumentos de controle deveriam fornecer informações à população e assessorar a atuação dos/as representantes. Essa necessidade de maior transparência deverá vir acompanhada da implementação e aprimoramento – por meio de processos contínuos e participativos de construção de soluções – de mecanismos institucionais capazes de lidar com os impactos a longo prazo do rompimento da barragem de Fundão.



Nascente do rio Doce

Presença no Território

Um dos pilares da Ouvidoria Geral é ampliar sua presença no território, estabelecer uma dinâmica que permita que a equipe da Ouvidoria esteja diretamente com as pessoas atingidas em seus territórios e contextos mais confortáveis. Essa tem sido uma tônica praticada e reiterada desde das primeiras melhoras nas condições sanitárias no Brasil.

Entre julho e setembro, a Ouvidoria realizou reuniões coletivas e atendimentos individuais ao público dos reassentamentos de Bento Rodrigues e de Paracatu. No dia 03/07, foi realizada reunião com a Comissão de Atingidos pela Barragem de Fundão (CABF), que congrega pessoas atingidas do município de Mariana/MG. O objetivo foi ampliar os espaços de troca e de acesso à Ouvidoria, esclarecer dúvidas sobre o fluxo de atendimento do serviço, mapear demandas coletivas e problemas recorrentes do processo de reparação vivenciados pelas pessoas desses territórios. A ATI Cáritas Mariana também participou da reunião, o que permitiu à Ouvidoria aprimorar os canais de diálogo e fortalecer os fluxos de comunicação com a assessoria técnica.

No dia 25/08, foram realizados atendimentos individuais na zona rural de Mariana (distrito de Camargos). Tais atendimentos revelam os impasses no processo reparatório vivenciados por produtores rurais cujas propriedades, embora situadas fora da área atingida diretamente pela rejeitos da Barragem da Fundão, sofrem os impactos em suas atividades econômicas, decorrentes da repercussão do rompimento no mercado de trabalho (escassez de mão de obra) e no turismo local. Nos dias 25/08, 04/09 e 05/09, foram realizados atendimentos individuais a pessoas com projetos de casa ainda não concluídos ou com problemas de execução da obra no Novo Bento Rodrigues. Também foi feito o acompanhamento – a partir de demanda endereçada por família a ser reassentada – de vistoria à casa em construção no Novo Bento Rodrigues. Por meio dessas atividades de campo foi possível identificar a necessidade de aprimoramento das rotinas de atendimento e de devolutivas às demandas trazidas pelas famílias reassentadas às equipes técnicas da Fundação Renova, de modo a agilizar a adequação dos projetos às necessidades e expectativas das pessoas atingidas, bem com permitir que os ajustes e reparos nas construções em andamento sejam realizados em prazo satisfatório.

No dia 23/09, a Ouvidoria realizou atendimentos individuais nas áreas rural e urbana de Barra Longa/MG. Nessa ocasião, foi possível acolher demandas de produtores rurais que ainda aguardam a reconstrução de suas casas, impactadas pelas obras de infraestrutura, e a indenização de estruturas agrícolas (curral, chiqueiro, galinheiro, paiol etc.), pactuadas no bojo do PASEA. Na área urbana, a Ouvidoria seguiu com o mapeamento e com as tratativas do problema de refluxo de esgoto no município. Após diversos atendimentos a pessoas atingidas – e reuniões de alinhamentos junto ao programa da Renova responsável pelos reparos no esgoto doméstico – foram iniciadas ações de desobstrução de tubulações e de tratamento dos casos críticos. Tais ações vêm sendo monitoradas regularmente pela Ouvidoria, a fim de que o problema seja resolvido a contento.

Foi realizada, ainda, rodada de diálogos nos territórios com as ATI's promovida pela Ouvidoria-Geral e a Governança Social da Fundação Renova. Consideramos essencial pactuar um canal para acesso e troca de informações institucionais sobre a reparação. A ocasião nos permitiu também nos conhecermos pessoalmente, viabilizar agendas comuns e partilhar casos específicos mais críticos para que possamos atuar em conjunto.

Em 04/09/2023, foi realizada reunião com a ATI Cáritas de Mariana, com objetivo de proporcionar esclarecimentos sobre a importância de Mariana integrar a participação social nos moldes previstos pelo TAC-GOV. ❖ Em 19 e 20/09/2023, foi realizada reuniões com representantes das assessorias técnicas CAT, no município de Galiléia, Cáritas Itabira, em Timóteo, e Aedas, em Ipatinga, com objetivo de proporcionar esclarecimentos sobre o TAC-GOV, em especial, sobre como se dará a participação social no sistema de reparação e qual o papel das ATI's no assessoramento às Comissões Locais. ❖ Já em 19/09/2023, nos mesmos moldes das reuniões antecedentes, reuniu-se com a Cáritas GV e, na oportunidade, a ATI apresentou o ofício 039 e 040/2023 (FR.2023.2401 e FR.2023.2402) à Fundação Renova solicitando informações sobre os programas, projetos e ações da Fundação Renova executados no território 04, bem como informações sobre o processo reparatório.

Dados do trimestre

No 3º trimestre de 2023 a Ouvidoria Geral recebeu 1062 manifestações. Destas, 854 referem-se a Reclamações em relação aos processos, prazos e qualidade de atendimento da Fundação. Temas relacionados a denúncias, detêm 76 manifestações no trimestre e outros temas 132.

No 3º trimestre de 2023, 5,27% das manifestações foram registradas de forma anônima e 93,03% identificadas, o remanescente de 1,69% 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.

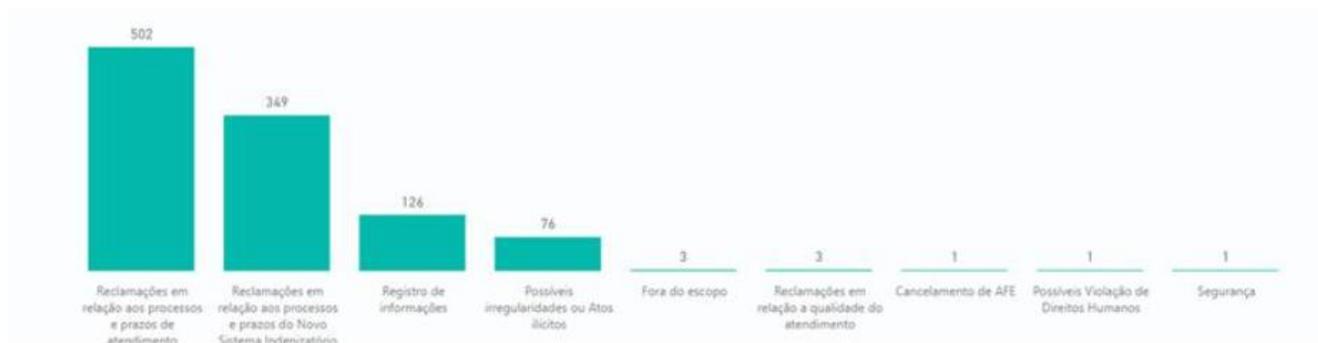


Figura 2 Tipologias das manifestações registradas no trimestre. Fonte: Fundação Renova (2023)

Destaca-se também que das manifestações registradas no 3º trimestre com localidades identificadas, o Território 3, possui o maior número de registros, seguido do Território 6. Em ambos os casos fortemente impulsionados pela atuação ativa das assessorias técnicas.

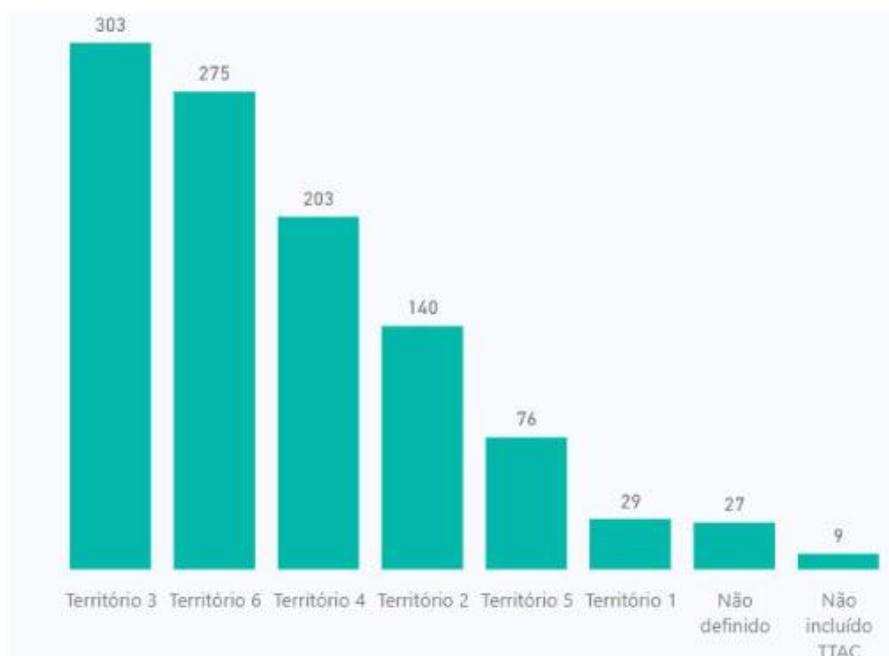


Figura 3: Manifestações registradas por território. Fonte: Fundação Renova (2023)

No acumulado histórico, foram finalizadas 17.918 manifestações, sendo 915 no terceiro trimestre de 2023.

No fim de setembro de 2023, 357 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração e tratamento em andamento junto aos programas e áreas técnicas. Sendo destas 44 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 3º trimestre 915 manifestações sendo 93,38% dentro do prazo legal (30 dias + 30 dias). No ano de 2023, a proporção de respostas finalizadas no prazo legal é de 92,53%. Considerando o prazo de 20 dias foram 60,88% dentro do prazo no trimestre sendo o acumulado anual de 63,15%.

Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria

A Ouvidoria apresentou como média para disponibilização de respostas no 3º trimestre 28,17. No ano de 2023, a média de tempo de disponibilização de respostas foi de 31,57 dias corridos.

Avaliação do atendimento pela Ouvidoria

Quanto ao Indicador “Avaliação do atendimento pela Ouvidoria (i.26.c)” foi realizada a quarta rodada da pesquisa de satisfação, cujos resultados apontam que 58,9% dos respondentes estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria (muito bom e bom) – eram 57,6% na última pesquisa. Trata-se do melhor resultado alcançado pela Ouvidoria para esse indicador nas quatro rodadas de pesquisa já realizadas a partir de 2022. Em contraponto, 18,6% consideram o atendimento ruim, ou muito ruim, valor inferior ao da rodada de pesquisa anterior (22,9%).

Avaliação geral da Ouvidoria

Rodada	% Muito Bom	% Bom	% Regular	% Ruim	% Muito Ruim
Rodada 1	18,13	37,50	30,00	7,50	6,88
Rodada 2	18,75	36,88	30,00	7,50	6,88
Rodada 3	13,79	43,97	19,40	12,07	10,78
Rodada 4	19,49	39,41	22,46	8,47	10,17
Total	17,39	39,85	24,62	9,14	9,01

Conclusão

Nesta primeira etapa do segundo semestre, estabeleceu-se uma grande paralização na fundação renova fruto da mudança de seu diretor presidente e também em função de decisões, originadas pelos órgãos de assessoramento do Conselho Curador, que interromperam alguns dos programas e metodologia da Fundação Renova, em particular o PIM/DG.

A metodologia proposta e implementada de maneira conjunta pela Diretoria da Fundação Renova, desde de outubro de 2022, foi em meados de junho, questionada e sua suspensão determinada, para revisão e apuração da legalidade de sua prática. Desta forma, cerca de 1.500 casos, que estavam em curso, foram suspensos, justamente no período deste relatório, e retomaram no final de setembro.

A troca na Presidência da Fundação, foi igualmente turbulenta, pois apesar de sabida e esperada, a troca do comando se deu de maneira abrupta e apressada, produzindo certo incomodo nas diferentes equipes internas. Depois superado esse fato, ocorrido em julho de 2023, algumas semanas depois, houve o afastamento do ex-novo Presidente da Fundação. Assim, saiu o Andre, para a entrada do Paulo, depois sai o Paulo e assume o Luiz Sca, de maneira interina, pelo prazo indicado de 60 dias, acumulando as atividades de Presidente e Diretor de Programas.

Neste período também, importante mencionar, ocorreu em 29 de setembro de 2023, o encerramento de novos pedidos no sistema NOVEL, no conjunto dos territórios atingidos. Esta grande porta indenizatória, encerra-se também com alguns milhares de casos pendentes, em processamento e em perícia.

Desta forma, o terceiro trimestre do ano, pode-se dizer, foi um tempo turbulento e moroso, tencionado pela proximidade do oitavo aniversário do rompimento e dos processos e cronograma assumidos na repactuação.

Belo Horizonte, 18 de outubro de 2023.

A handwritten signature in blue ink that reads "Pedro Strozenberg". The signature is written in a cursive, flowing style.

Pedro Strozenberg