



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

4º trimestre 2023

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
RELATÓRIO.....	7
PRESENÇA NO TERRITÓRIO	8
DADOS DO TRIMESTRE	12
INDICADORES	14

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 tem duração de quatro (04) anos, tendo a atual gestão se renovado em dezembro de 2023.



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 **outubro, novembro e dezembro** 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, 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 4º 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.

Presença no Território

O último trimestre se caracterizou por uma presença significativa da equipe da Ouvidoria nos territórios atingidos. Em parte, em função das frentes em atendimento, em parte em função do planejado do percorrido em todo o território como atividade de encerramento do mandato do Ouvidor. Assim, neste relatório iremos descrever de maneira mais focada o percorrido, mas reafirmando a presença regular da equipe da Ouvidoria no território. Esta orientação em 2024, ganhará até um indicador próprio de presença no território.

Alguns fatores levaram a equipe da Ouvidoria Geral preparem uma viagem pelo território completo. Um primeiro fator, especialmente em função da indefinição sobre a continuidade de um segundo mandato, que acabou se confirmando, justamente no dia inicial da viagem (dia 20 de novembro), o intuito era de agradecer aquelas e aqueles indivíduos, reconhecidamente atingidos, cujas tratativas pela Ouvidoria Geral, extrapolaram sua própria questão particular, e seu exemplo de atuação e luta, serviram como pilar estruturante para mudanças coletivas e reconhecimento de direitos das pessoas atingidas. Em grande medida esse seria o principal propósito da viagem, agradecer e dizer a cada uma das pessoas como a participação delas, fez a diferença, e de maneira importante definiu a forma de atuação da Ouvidoria Geral nestes últimos anos.

Entretanto, a viagem cumpria outros dois objetivos. Um de ir a equipe da Ouvidoria completa e conjunta ao território, de maneira que as pessoas atingidas pudessem conhecer o efeito de suas histórias, e a fala das pessoas atingidas servissem de reflexão e sugestão para os próximos tempos da Reparação. O intuito era escutar e se referenciar para o futuro próximo, em especial reforçando laços de confiança e proximidade.

A equipe da Ouvidoria recém reforçada com a chegada de uma nova colaboradora, e completada com a presença de uma das técnicas terceirizadas.

Na programação 25 paradas nas residências das pessoas atingidas, parando para descrever a razão de nossa ida, deixando um agradecimento afetuoso e renovando os votos de diálogo. Nem todos os casos haviam tido um desfecho positivo, e parte destas paradas era também para reconhecer que não logramos êxito naquilo que havíamos

pleiteado. Todos os encontros foram conversas de maneira transparente e franca, regado a lembranças afetuosas e, muitas delas, com choro e sorrisos.

Para acompanhamento destes casos, uma dupla de profissionais de comunicação, documentava essa devolutiva. O resultado fará parte do arquivo a Ouvidoria Geral e aquilo que for ainda possível será encaminhado aos centros de informação.

Seguindo uma agenda paralela e integrada, foram organizadas 04 rodas de conversas ao longo do território, abordando assuntos críticos e discutidos pela Ouvidoria Geral no âmbito da Reparação. As rodas de conversas eram compostas por pessoas atingidas e por membros da governança ou da equipe de diálogo. Os temas foram:

- VIDAS MUDADAS
- JUSTIÇAS INJUSTAS
- DESIGUALDADE DE GÊNERO
- DESAFIOS DE UMA REPARAÇÃO PARTICIPATIVA
- PERFIL DAS PESSOAS ATENDIDAS PELA OUVIDORIA

Nestas rodas de conversa, de resultados muito instigantes e reflexivos, as situações eram descritas de forma interativa e complementar, onde os acontecidos eram partilhados sobre distintos olhares e lembranças. Debates sobre a Reparação e o que poderia ter sido, nos temas percorridos. O registro dos debates seguramente aportará dados relevantes para estudos futuros sobre a Reparação da Barragem do Fundão.

O material da Viagem estará brevemente disponível na página eletrônica, da Ouvidoria Geral, recém revisada.

Nesta viagem foram envolvidas as seguintes pessoas:

NOME	CIDADE
Mônica dos Santos	Mariana
Mauro Marcos da Silva	Mariana
Maria Do Socorro Carneiro Lisboa	Barra Longa

Sandro Trindade Freitas	Barra Longa
João de Freitas	Barra Longa
Denise Freitas Ferreira Barreto	Barra Longa
Maria das Dores de Souza	Barra Longa
Adriana Silva Nazareno Soares	Santa Cruz do Escalvado
Alex Rodrigues Soares	Santa Cruz do Escalvado
Maria da Penha Rocha da Conceicao	Santa Cruz do Escalvado
Antônio Áureo do Carmo	Rio Doce
Simone de Fátima Nunes Silva	São José do Goiabal
Maria de Lourdes	São José do Goiabal
Maria Do Carmo Eduardo Silva	São José do Goiabal
Maria Geralda de Sales	São José do Goiabal
Rodolfo Zulske	Governador Valadares
Junia Mara Lahr Zulske	Governador Valadares
Joelma Fernandes Teixeira	Governador Valadares
Antônio Soares	Governador Valadares
Armando De Oliveira Guimaraes (In Memoriam)	Tumiritinga
José Pavuna Neto	Tumiritinga
Elaine Rodrigues de Vasconcelos Ambrosio	Conselheiro Pena
Miguelito Teixeira de Sousa	Conselheiro Pena
Maria Célia Albino de Andrade	Conselheiro Pena
Milton Ramos de Oliveira	Conselheiro Pena

Leci Estevam Pereira	Aimorés
Maria Madeira Pereira	Aimorés
Aercemario Cardoso da Silva	Baixo Guandu
Cleia da Silva Costa	Linhares
Simony Silva de Jesus	Linhares
Jadilson Lino de Oliveira Gomes	Linhares
Maria Correia de Araujo (In Memoriam)	Linhares
Márcia Mary Silva	Barra Longa
Aparecida Valerio de Souza Pavuna	Tumiritinga
Andrea Aparecida Ferreira Anchieta	Linhares
Cleber Carlos Guilherme	Linhares
Noel Rodrigues de Assis Júnior	Linhares
José Sabino	Linhares
Luciana Souza de Oliveira	Linhares
Laura de Freitas Aranha Falcão	Barra Longa
Márcia Mary Silva	Barra Longa
Natália Ferreira de Castro	Barra Longa
Daniel Carvalho Ferreira	Barra Longa
Domingos de Araujo Lima Neto	Rio Doce
Maria da Penha Rocha da Conceicao	Santa Cruz do Escalvado
Antônio Maria Fortini	Rio Doce
Vanderlei da Silva Cruz	Rio Doce

Bianca	Tumiritinga
Simone Franco Garcia	Tumiritinga
Aloides Souza De Oliveira	Tumiritinga
Aparecida Valerio de Souza Pavuna	Tumiritinga
João Paste	Vitória
Luciana Souza de Oliveira	Linhares
Michele Lima De Souza	Vitória
Rafael Portela	Vitória

Dados do trimestre

No 4º Trimestre de 2023 a Ouvidoria Geral recebeu 866 manifestações. Destas, 729 referem-se a Reclamações em relação aos processos, prazos e qualidade de atendimento da Fundação. Temas relacionados a denúncias, detêm 82 manifestações no trimestre e outros temas 55.

No 4º trimestre de 2023, 6,23% das manifestações foram registradas de forma anônima e 91,45% identificadas, o remanescente de 2,31% 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.

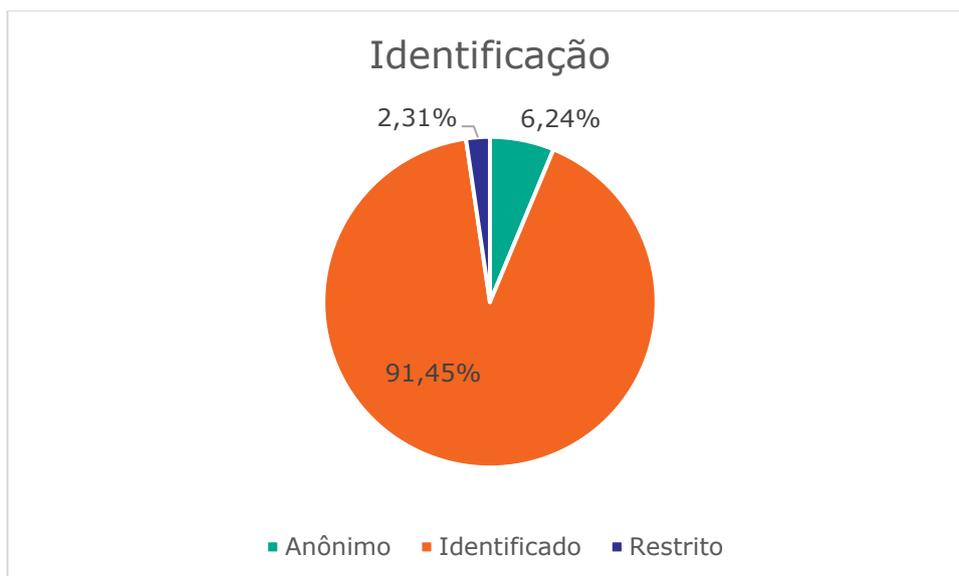


Figura 1: Manifestações Identificadas x Anônimas. Fonte: Fundação Renova (2023)

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

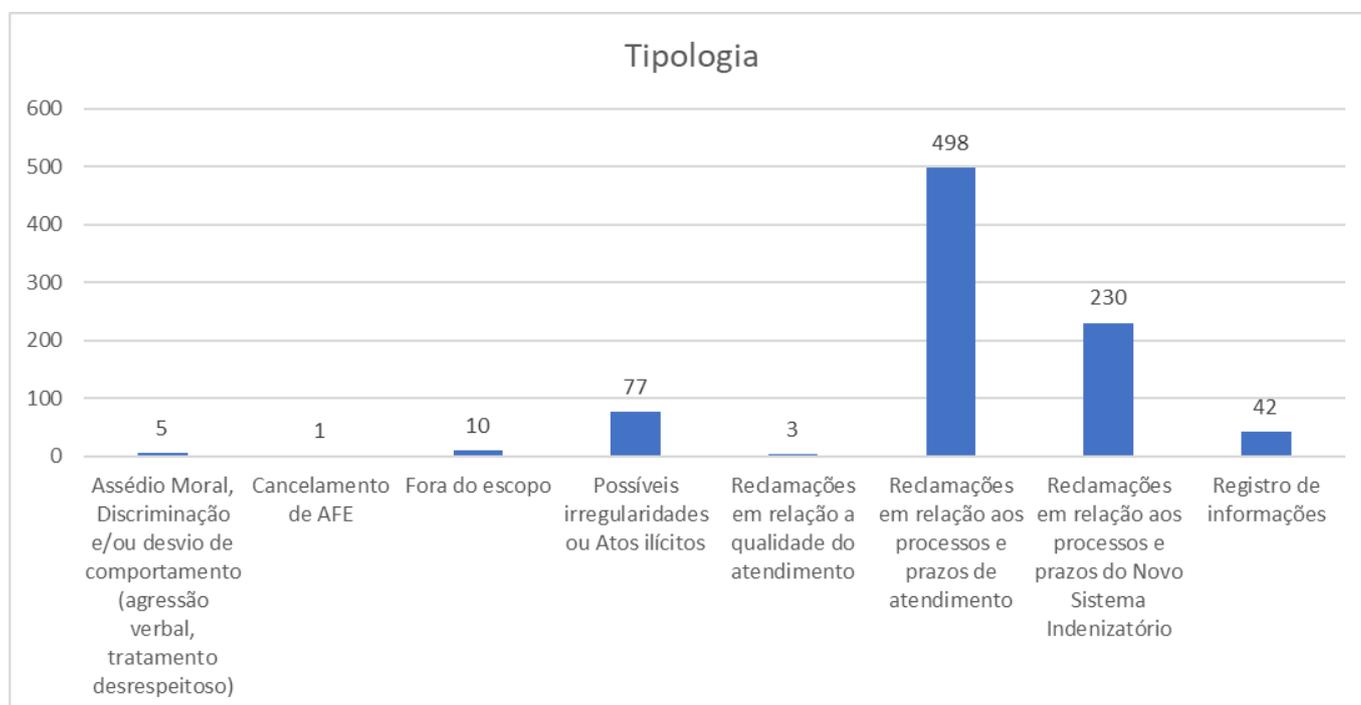


Figura 2 Tipologias das manifestações registradas no trimestre. Fonte: Fundação Renova (2023)

Destaca-se também que das manifestações registradas no 4º trimestre com localidades identificadas, o Território 6, possui o maior número de registros, seguido do Território 3. Em ambos os casos fortemente impulsionados pela atuação ativa das assessorias técnicas.

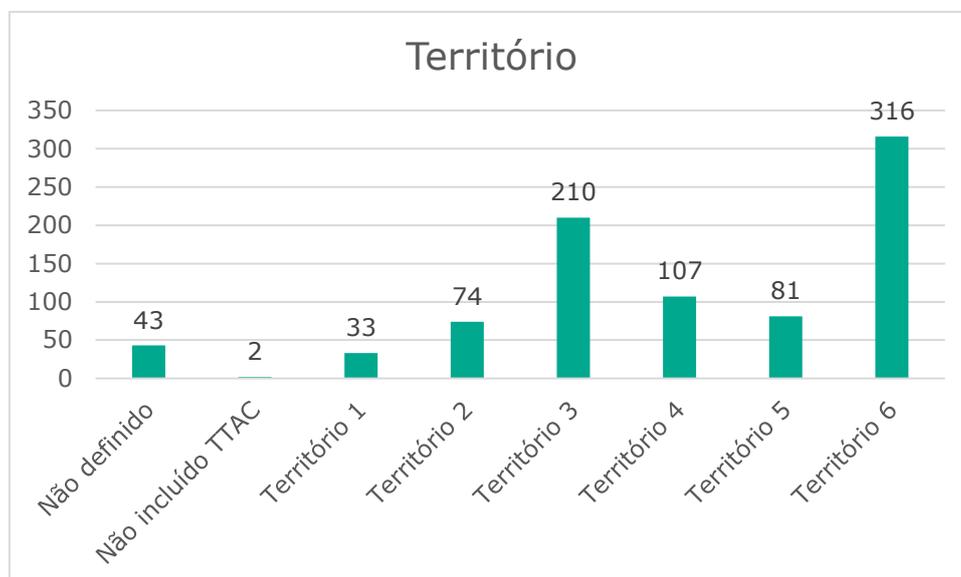


Figura 3: Manifestações registradas por território. Fonte: Fundação Renova (2023)

No acumulado histórico, foram finalizadas 18.696 manifestações, sendo 779 no quarto trimestre de 2023. No fim de dezembro de 2023, 474 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração e tratamento em andamento junto aos programas e áreas técnicas. Sendo destas 117 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 4º Trimestre 779 manifestações sendo 734 (94,60%) dentro do

prazo legal (30 dias + 30 dias). No ano de 2023, a proporção de respostas finalizadas no prazo legal é de 91,80%. Considerando o prazo de 20 dias foram 51,61% dentro do prazo no trimestre sendo o acumulado anual de 58,71%.

Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria

A Ouvidoria apresentou como média para disponibilização de respostas no 4º trimestre 25,18. No ano de 2023, a média de tempo de disponibilização de respostas foi de 37,52 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

O encerramento do ano de 2023, marca o fim da primeira gestão da Ouvidoria Geral. Este foi o primeiro mandato, em que este modelo de Ouvidoria Geral Externa, se estabelece no marco reparatório. Pode-se dizer que é uma das poucas realizações, em

conformidade com o TTAC, que se estabelecem plenamente na Governança desta Reparação.

A caminhada não tem sido trivial, ao contrário, tem exigido inovações e aprendizados seguidos. A metodologia apropriada, cada vez mais se baseia em casos concretos, cuja narrativa das pessoas atingidas, aliadas a produção de evidências e dentro de uma leitura reconhecedora de direitos, balisa a atuação da Ouvidoria Geral, que neste sentido, não atua de maneira isenta ou neutra, mas com o compromisso de correção de erros ou melhorias que permitam que nos aproximamos o máximo possível do ideal reparador, com base na satisfação plena da reparação.

A Ouvidoria aos poucos se estrutura como uma instância de atenção as pessoas atingidas, em cenários de grandes tragédias, com alta complexidade governativa e múltiplos danos a serem reparados.

Janeiro, 2024.

A handwritten signature in blue ink that reads "Pedro Strozenberg". The signature is written in a cursive style and is placed on a light-colored rectangular background.

Pedro Strozenberg
Ouvidor Geral