

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

1º trimestre 2023

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
RELATÓRIO.....	7
RESULTADOS	7
1 IMPRESSÕES INICIAIS DE 2023	8
2 ENCERRAMENTO DO SISTEMA NOVEL	9
3 REASSENTAMENTO	11
4 PRESENÇA NO TERRITÓRIO	13
5 DADOS DO TRIMESTRE.....	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22

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.



Aracruz (ES)

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).*



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 **janeiro, fevereiro e março** 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 desse relatório, pontua o efeito da mudança do governo federal e a recondução, porém em nova gestão, dos governos de Minas Gerais e Espírito Santo, que reposiciona grandemente o debate da repactuação e amplifica o sentimento contraditório entre os habitantes da Bacia do rio Doce, que oscilam de maneira instável entre o desejo de permanência e a plena supressão da Fundação Renova. Nesta situação e sentimentos indefinidos, alguns temas particularmente tensionam (positivamente ou não) os territórios, tais como: o fechamento progressivo do sistema Novel, a decisões sobre expansão de novas áreas, a instalação das Assessorias Técnicas, espalham mensagens distintas e confusas sobre o futuro da Reparação.

Neste sentido, 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.

Por fim, nas conclusões, as impressões do contexto e dos desafios dos próximos períodos, privilegiando sempre a perspectiva das pessoas atingidas e do desafio da reparação.

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 indígenas tupiniquim-guarani;
- 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.

1 Impressões iniciais de 2023

O ano que completa oito anos do rompimento da Barragem de Fundão começou com informações dúbias, quase contraditórias, que geraram ainda maior instabilidade nos territórios. Por um lado, nos primeiros dias do ano, havia um movimento intenso do Governo de Minas Gerais, em defesa da repactuação, nos moldes de brumadinho, e parecia, segundo anunciado pelo governo de Minas Gerais, bastante encaminhada, contudo, progressivamente a opção foi perdendo força, tal qual a incidência do Governo de Minas Gerais no tema. As primeiras manifestações expressas pelos órgãos federais, aportavam questionamentos devidos a respeito de uma finitude precoce, baixa participação dos atingidos no processo de definição, e por fim, mas não menos importante, lembravam a complexidade e diversidade presente na Bacia do rio Doce, Desta forma, faz parecer que o “modelo Brumadinho”, que norteou o debate de 2022, sob liderança dos Governos Zema e Bolsonaro, são considerados insuficientes frente a diversidade dos atores, a ausência de falas das pessoas atingidas e sobretudo da baixa segurança com os temas ambientais e sanitários.

Talvez por isso, o surgimento, neste período, de grupos de monitoramento de eventual acordo, tanto na câmara federal quanto nos legislativos estaduais, e ambos tem mobilizado lideranças comunitárias para expressar seus anseios e problemáticas, que permite maior visibilidade das demandas, aquece o ambiente de indefinição e polarização. Também, disputando com o protagonismo do CNJ, vimos surgir a institucionalização de uma instância no âmbito do TRF6 (Tribunal Regional Federal, de Minas Gerais) com atribuição de acompanhar a repactuação. Enquanto o TRF6 sinaliza uma porta do acordo, de outro lado, e precisa ser assim, as decisões do juízo da 4ª Vara Federal de MG, segue procedendo decisões nos distintos temas afins.

Este universo de questionamento e levantamentos em torno da repactuação, em regra, mais afastam do que viabilizam a repactuação, misturando o que é legítimo e necessário, daquilo que são interesses setorizados e generalizações em relação a efetivação da Reparação desejada e possível. Em todos os formatos até agora pensados, infelizmente, a participação das pessoas atingidas se configura mais pela ausência do que pela centralidade.

O tema tem baixo impacto o cotidiano da Ouvidoria, e mesmo diretamente, das pessoas atingidas, mas gera uma sensação de indefinição e impotência que acabam por distanciar as pessoas atingidas e associações civis das esferas de governança.

Já não se pode dizer o mesmo das decisões judiciais que apesar do encerramento gradual do novel – que será tratado adiante - seguem sinalizando em oposição a finitude de reparação ao reconhecer a necessidade de atendimento integral, por parte da Renova, das chamadas novas áreas, a chegada das assessorias técnicas e a possibilidade de (re)abertura de novas chances para que teve processo indeferido pelo Novel. Estes são alguns exemplos que enviam mensagens contraditórias, pois se um lado há o direcionamento pela repactuação e o encerramento das atividades da Fundação, as decisões do juízo parecem que as atribuições estão longe do fim....

A tardia chegada das Assessorias Técnicas Independentes (ATI's) tem trazido um misto de esperança e dúvida, especialmente em se tratando de processos indenizatórios, em especial se estes terão flexibilidade para incorporar eventuais pontos identificados pelas ATI's que impliquem em mudanças das regras vigentes. De toda forma, será um ganho para o processo de Reparação preencher esta importante lacuna da governança. Alguns territórios ainda carecem de definição, mas espera-se que as pessoas atingidas possam ter maior apoio técnico e operativo.

Completando as movimentações estruturais da governança, destaca-se a necessária reestruturação do CIF, com a renovação dos governos, e frente o cenário atual. Um maior protagonismo do CIF permite um debate técnico amplo e responsável, fundamental para a Reparação.

Estes temas têm aparecido nas escutas que a Ouvidoria Geral realiza, as vezes aparecendo de maneira clara, por vezes o tema surge de maneira subliminar ou secundárias, mas está presente no imaginário e relatos escutados.

2 Encerramento do sistema Novel

As primeiras localidades começam a cerrar suas portas para o ingresso de novos casos do fluxo ágil, uma medida acertada, apesar de disfuncional, pois coincide, justamente, com a estruturação das assessorias técnicas pela maioria dos territórios da Bacia.

Essas datas limites produzem inquietações por parte de atingidos e advogados, especialmente preocupados com casos pendentes, mas não apareceram questionamentos de casos novos, ao menos na Ouvidoria, o que pode ser um indicativo de acerto na medida.

Mas como diz o ditado, “fecha-se uma porta e abre-se uma janela”, e de alguma maneira o cenário tem agitado o mundo jurídico com promessas em torno de novos cadastros, reingressos futuros e a atratividade da “ação de Londres”.

Os embates jurídicos, aliás, ganharam quase maior protagonismo do que a finalidade reparatória, elevando o status dos representantes legais a prioritários, mesmo quando o foco são as pessoas atingidas. Na própria Ouvidoria há um crescente aumento da procura de advogadas e advogados em busca de respostas não recebidas de outros canais, em regra vazias de histórias e centradas em procedimentos e regras, que ao final são essenciais para a consecução da reparação, mas cujo autor principal se torna o representante legal. Alguns casos, e nem tão poucos, são emblemáticos, pois as pessoas atingidas se sobrepõem aos seus representantes legais e reivindicam resolução dos seus casos, aí mesclando emoções (história de vida) e demandas objetivas. Nestes casos, nem sempre, há probabilidade de que os “erros identificados” advém do próprio exercício da advocacia privada, seja por equívoco pontual, inexperiência ou por má fé.

Nos procedimentos formais reside um dos maiores imbróglios da Fundação Renova e do sistema Novel, já que as decisões tomadas nem sempre foram adotadas de forma atenta aos ditames legais ou mesmo a benefício das pessoas atingidas, sendo, por tanto, objeto de discussão judicial ou de demandas na Ouvidoria Geral e canais.

Talvez, na atualidade, dois principais fatores compõe o sentimento mais expresso nas escutas promovidas pela Ouvidoria Geral em relação ao sistema Novel. a) O sistema foi falho ao pagar de maneira indevida a uma parcela de pessoas que notadamente (segundo referencias locais) não deveriam ter recebido. Este sentimento de frustração é comum nos profissionais da Fundação Renova e nos territórios afetados. b) O Sistema Novel é extremamente burocratizado e moroso, contradizendo a alcunha de Fluxo Ágil, e trazendo milhares de exemplos de iniquidades, erros e falhas na efetivação da reparação devida, sobrecarregando demasiadamente o trabalho dos peritos judiciais, que igualmente lentamente, respondem aos casos a eles destinados.

Importante dizer que nenhum dos dois grupos de casos são considerados majoritários, longe disso, são percentualmente pouco representativos, porém talvez sejam os que mais traduzam o sentimento da população nos dias atuais, onde uma porção das pessoas que não devia driblou o sistema e na outra ponta, em maior proporção, um tanto que deveria, não consegue ser reparado.

Atuar em ambas as pontas é fundamental para a legitimidade e efetividade da Reparação. Neste ambiente o planejamento do encerramento gradual do Sistema Novel parece uma medida acertada, sem descuidar de refletir e decidir sobre os casos em que as pessoas atingidas por erro de procedimento da Fundação Renova ou de seus representantes legais, percam a condição adquirida da indenização a que fazem direito. No exercício da Reparação, não deve uma pessoa atingida ficar alijada de acessar seu direito, por vias facilitadas, por notórios erros procedimentais do sistema. Para tal é preciso assegurar agilidade da aba recursal (peritos) e assegurar a revisão dos casos negados por erros procedimentais.

E nos casos de fraudes ou litigância de má fé, promovidas por representantes legais, devidamente comprovadas, e assegurado o contraditório, devem, a bem de todo o processo da Reparação, serem devidamente responsabilizados por seus atos.

Alcançando esses dois procedimentos, realizados de maneira cooperativa e articulada, conduzido pelo juízo federal, e implementado pela Fundação Renova e Kearney (perícia).

3 Reassentamento

O primeiro semestre de 2023 parece ser o período em que os primeiros assentados de Bento Rodrigues começarão a residir em suas novas moradas. Esta condição, tão esperada, carrega desafios e preocupações imensas, assim como a esperança de muitas pessoas de um novo tempo por vir.

As opiniões sobre a mudança imediata, conforme as escutas da Ouvidoria Geral, oscilam por razões gerais e individuais. No primeiro bloco, em que pese o excelente trabalho prévio realizado pela Fundação Renova de comunicação e preparo, os riscos de convivência com ainda obras e maquinários são um fator de grande preocupação; a mudança antes dos

serviços públicos estarem funcionando, em especial escola e posto de saúde; a questão do controle de acesso e situação de segurança das pessoas e bens; a poeira, barulho e transporte são ainda questões que fazem alguns postergar a mudança. No âmbito individual as motivações são dispares, tais como saúde de membros, trabalho e escola. Ou ainda animais e mesmo o tempo para observar a adaptação dos primeiros moradores.

No último número conhecido pela Ouvidoria Geral, cerca de dezessete famílias planejavam a mudança ao longo do próximo semestre, sendo onze imediatas. Difícil prever como será essa convivência (as casas são relativamente distantes dos primeiros ocupantes), mas é inequívoco dizer que se trata de um passo importante e que precisa ser acompanhado e apoiado. Pode significar mesmo um passo fundamental da entrega efetiva de Bento, mas pode também gerar retrocessos, caso não dê certo.

A prefeitura de Mariana tem também uma alta responsabilidade neste empreendimento das moradias, pois antes de atingidos, trata-se de munícipes, que precisam ser alcançados pelos braços acolhedores dos órgãos públicos.



Tumiritinga (MG)

4 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.

O esforço em visitar os produtores rurais merece destaque. A escolha por essa categoria tampouco foi aleatória, diz da nossa percepção de que no momento o tema tem ganhado espaço a partir das investidas do PIM para a concretização de atendimentos. Nesse sentido, fizemos um levantamento dos casos que estavam sob nosso acompanhamento, de quem ainda possuía laudo valorado, encontrava-se na lista do PIM, porém, não havia recebido indenização ou proposta que fosse validada/aceita. A partir desse levantamento e com base nos relatórios da assessoria técnica da Rosa Fortini, fizemos diversas visitas na região do Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado, Chopotó e nas regiões da Calha e do Médio, 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.

Assim como o tema dos produtores rurais chamou nossa atenção, a análise dos casos envolvendo Fraude também ganhou destaque no período, especialmente frente aos casos que foram paralisados em fase de homologação de acordo, o que gerou a abertura de muitos protocolos junto à Ouvidoria. Devido à sensibilidade dessas manifestações, discutimos as denúncias com a equipe de Fraude, que de forma muito solícita, nos transmitiu os gargalos encontrados em cada um deles. Como retorno, a Ouvidoria foi a campo esclarecer o acontecido, possibilitando assim, a compreensão do que estava sendo questionado.

Nesse último trimestre, a Ouvidoria esteve também em constante diálogo com as equipes técnicas da Fundação Renova, implicadas no processo de reassentamento das comunidades de Bento Rodrigues e de Paracatu de Baixo, que se encontra na fase decisiva de início das mudanças dos primeiros núcleos familiares às novas residências. Além de acompanhar reuniões semanais de monitoramento das obras de infraestrutura e da implantação de equipamentos públicos nas novas comunidades, a Ouvidoria esteve presente – nos dias 15/02/2023 e 15 e 16/03/2023 – em espaços deliberativos e grupos de trabalhos (*MOVIS: Restauração dos modos de vida de forma sustentável*) da Fundação Renova orientados a elaboração e implementação de estratégias de engajamento social dos futuros moradores nos processos de reassentamento. Nesses espaços, a Ouvidoria tem pautado a relevância da participação social não apenas em atividades propostas pela Fundação Renova que buscam estimular a recomposição e o fortalecimento de laços comunitários, mas em processos decisórios que repercutam nas formas de organização e estruturação dos modos de vida das pessoas reassentadas. A Ouvidoria tem, inclusive, enfatizado a importância de ações que fomentem o senso de pertencimento comunitário, bem com a conexão entre grupos de interesses já organizados pelos futuros reassentados e as políticas públicas correlatas nas áreas de saúde, educação, esporte, cultura, lazer etc.

Paralelamente, a Ouvidoria tem dedicado atenção especial ao acompanhamento de manifestações registradas em nossos canais de atendimento por famílias que serão reassentadas, com o intuito de dar tratativa aos principais impasses vivenciados no processo de reassentamento.

Vale ainda destacar o engajamento da Ouvidoria na identificação e acolhimento de casos críticos relacionados ao refluxo de esgoto doméstico em Barra Longa. Por meio da análise da concentração territorial de manifestações sobre o tema nos canais de atendimento da Renova, foram mapeadas as áreas da cidade com maior incidência desse tipo de demanda (Praça Manoel Lino Mol, Volta da Capela e Morro Vermelho). Na sequência do mapeamento, realizamos atendimentos presenciais – individuais (22 e 23/03/2023) e coletivo (16/02/2023) - de moradores que têm vivenciado esse problema de modo recorrente a partir do rompimento da Barragem de Fundão. A Ouvidoria tem mobilizado as equipes territoriais - especialmente a de Infraestrutura (PG10) - para que sejam dadas tratativas adequadas para os casos. No passo subsequente, a Ouvidoria pretende ampliar o diálogo com o PG31 (*Coleta e Tratamento de Esgoto e Destinação de Resíduos Sólidos*), com o intuito de

identificar linhas de ação com alcance mais estrutural face à questão do tratamento de esgoto em Barra Longa.

Por fim, dois públicos têm ocupado importante a agenda da Ouvidoria neste primeiro trimestre. 1) As tratativas lideradas pelo perito judicial Frei Philip que vem conduzindo uma valorosa mediação entre povos indígenas, Fundação Renova, instituições de Justiça e outras forças que atuam nos territórios do Espírito Santo. A iniciativa inclui escutas individualizadas nas distintas aldeias e assembleias gerais, reunindo cerca de 100 a 120 pessoas, em debates frutíferos em torno dos processos indenizatórios, sobre o Plano Básico Ambiental Indígena (PBAI) e sobre a realização de auditoria externa. 2) Quilombolas de Degredo (ES) buscando soluções para situações repetidas no NOVEL, buscando soluções individuais e coletivas, com maior celeridade. O intuito é buscar concluir todos os casos de degredo antes do final do semestre. Uma demanda comum a ambos os públicos diz respeito aos novos núcleos formados nestes últimos anos, que reivindicam acesso ao AFE e atualização de cadastro.



5 Dados do trimestre

No 1º Trimestre de 2023 a Ouvidoria Geral recebeu 661 manifestações. Destas, 518 referem-se a Reclamações em relação aos processos, prazos e qualidade de atendimento da Fundação. Temas relacionados a denúncias, detêm 90 manifestações no trimestre e outros temas 53.

No 1º trimestre de 2023, 11,65% das manifestações foram registradas de forma anônima e 86,38% identificadas, o remanescente de 1,97% 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)



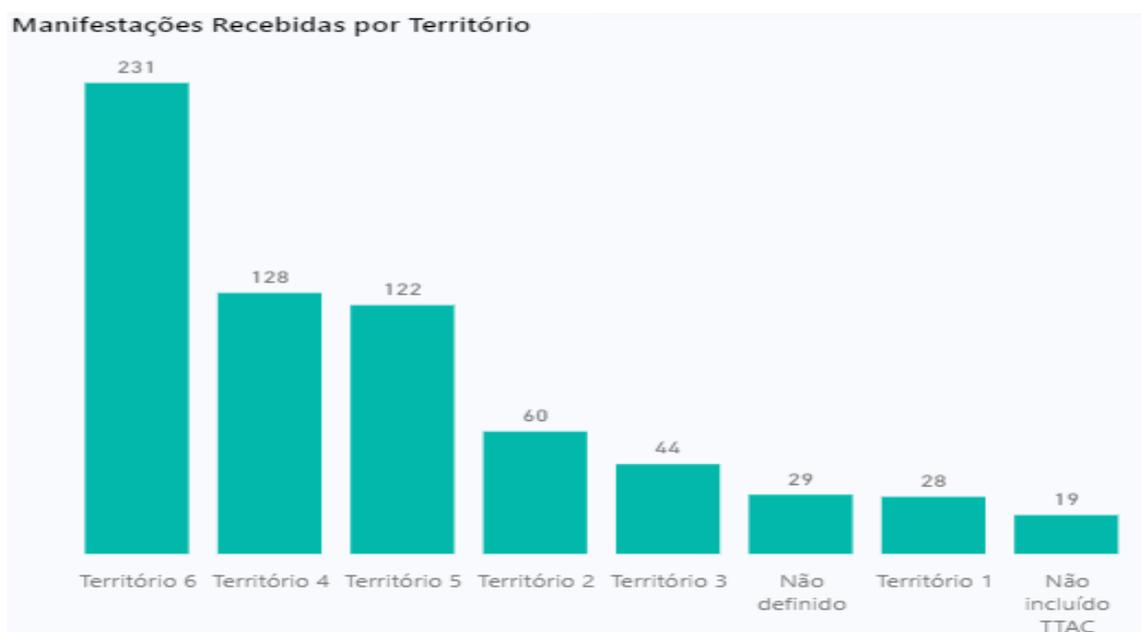
Destaca-se que, majoritariamente, as reclamações são relacionadas aos processos e prazos da Fundação Renova. Em grande parte, são reclamações relacionadas ao Novo Sistema Indenizatório, e de forma complementar dos programas de cadastro, auxílio financeiro e indenização. Nesses casos, a Ouvidoria está 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 1º trimestre com localidades identificadas, o Território 6 possui o maior número de registros, seguido do Território 4. Em ambos os casos fortemente impulsionados pela atuação ativa das assessorias técnicas.

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



Em relação a criticidade das manifestações recebidas, que levam em consideração critérios relacionados à gravidade do caso relatado, no 1º trimestre de 2023, 2,12% manifestações registradas foram classificadas como de alta criticidade, a grande maioria, 95,16% como de média criticidade e 2,72% como de fraca criticidade.

Figura 4 Manifestações por criticidade. Fonte: Fundação Renova (2023)



No acumulado histórico, foram finalizadas 16.390 manifestações, sendo 665 no primeiro trimestre de 2023. Ao início deste trimestre de 2023, 104 manifestações estavam abertas na Ouvidoria com apuração e tratamento em andamento junto aos programas e áreas técnicas. Sendo destas 12 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

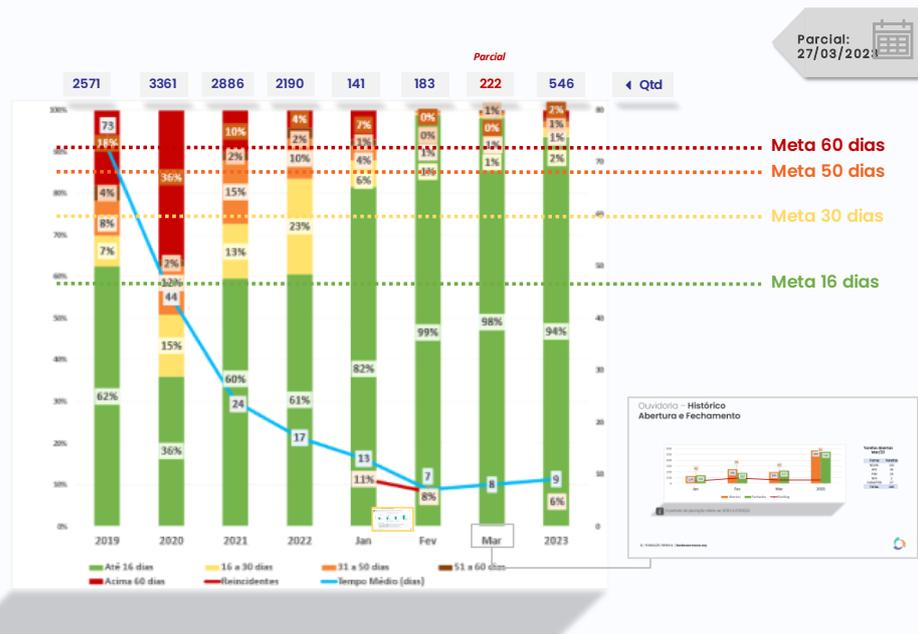
A Ouvidoria finalizou no 1º Trimestre 665 manifestações sendo 87,97% dentro do prazo legal (30 dias + 30 dias). No ano de 2023, a proporção de respostas finalizadas no prazo legal é de 87,97%. Considerando o prazo de 20 dias foram 60,00% dentro do prazo sendo o acumulado anual de 60,00%.

Média de Tempo para disponibilização de Respostas pela Ouvidoria

A Ouvidoria apresentou como média para disponibilização de respostas em janeiro 31,57 dias, em fevereiro 42,10 e em março 25,19 dias. No ano de 2023, a média de tempo de disponibilização de respostas foi de 31,08 dias corridos.

**INDICADORES OUVIDORIA
DIRETORIA DE PROGRAMAS**

CADASTRO- NOVEL- PIM - AFE



O quadro acima mostra bem o esforço conjunto da equipe da Ouvidoria com as equipes das áreas de Cadastro, AFE, PIM e Novel em reduzir os prazos de resposta no canal da Ouvidoria, bem como reduzir os casos de reincidência. Este processo foi iniciado em 2021, mas ganha força e se aprimora em 2022 e segue em 2023.

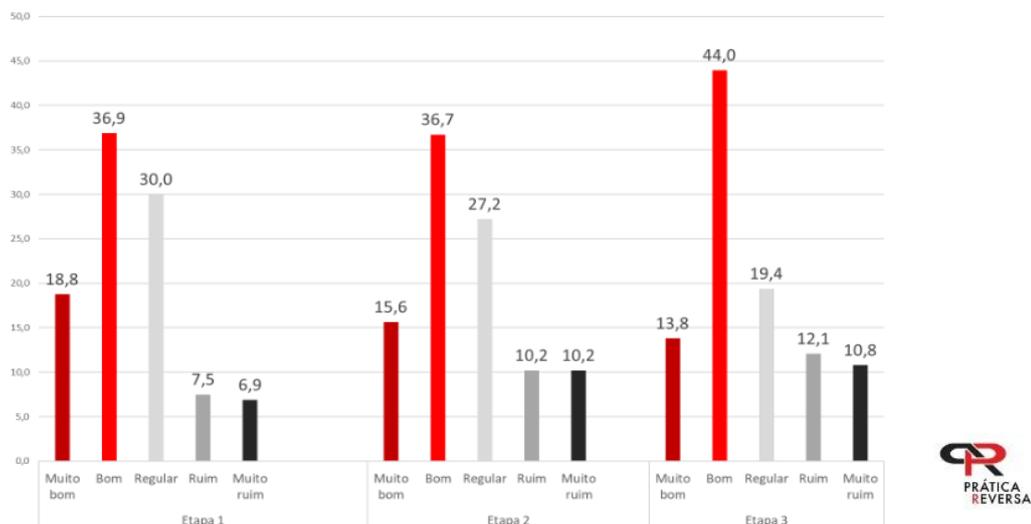
Avaliação do atendimento pela Ouvidoria

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 ao segundo semestre de 2022 (3ª rodada), extraída da parte objetiva da pesquisa.

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), em contraponto 22,9% consideram o atendimento ruim, ou muito ruim.

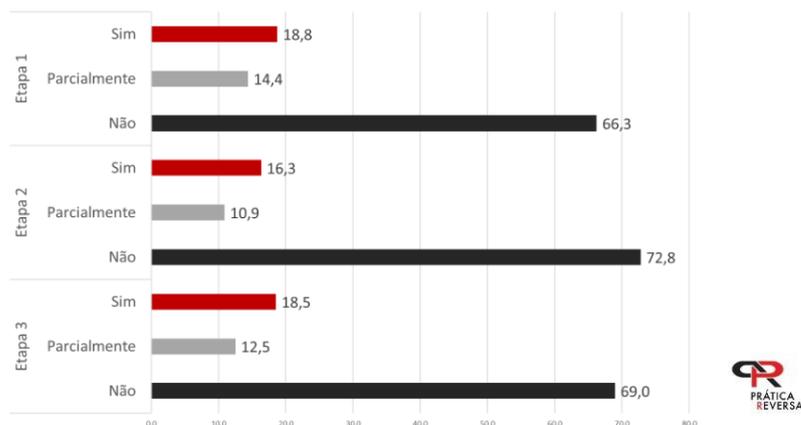
O que se percebe é uma redução expressiva da avaliação "regular" ao longo da série histórica e o destaque para elevação da avaliação "bom" nesta última edição. Pequenas variações de "muito bom" e de "ruim" e "muito ruim" também são demonstradas no gráfico abaixo.

De maneira geral, o Sr.(a) avalia o atendimento da Ouvidoria foi:



Merece registro também a percepção das pessoas sobre as soluções recebidas, que apesar do índice positivo de satisfação da Ouvidoria, não é o mesmo, pois as respostas enviadas pelas áreas parecem não atender o esperado pelas pessoas manifestantes.

C13– O Sr.(a) está satisfeito com a solução dada?



Outros cruzamentos serão apresentados no relatório do segundo trimestre de 2023.



Regência (ES)

Considerações Finais

O primeiro trimestre do ano de 2023 foi marcado pelo rompimento de algumas barreiras que se instauraram ao longo dos últimos dois anos, como o encerramento progressivo do Novel e a mudança dos primeiros moradores de Bento Rodrigues. São paradigmas importantes de serem acompanhados, mas que sinalizam um processo de mudança de chave relevante da reparação.

Em ambos os casos trazem delicadezas e dúvidas, que exigem da governança da Reparação atenção e boa resolutividade de maneira a criar um ambiente positivo e o manejo adequado de cada situação. Em grande medida trata-se de casos em que as regras não são suficientes para desembaraçar o nó, e por isso, buscar alcançar o intuito finalístico da Reparação, sem descumprir as políticas, mas atento realidade poder construir os caminhos da boa resolução.

Em paralelo reforçar a agenda coletiva e ambiental. Reiterando não apenas as metas estabelecidas no TTAC ou pelas câmaras técnicas, mas reforçando a mudança de cultura onde a preocupação e sustentabilidade ambiental ganhem destaque e ajudem a desenvolver a Bacia do rio Doce.



Abril de 2023