

**PARECER TÉCNICO CONJUNTO – PILAR OUVIDORIA DO PROGRAMA
DIÁLOGO, COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL (PG 06) DA FUNDAÇÃO
RENOVA**

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JOSÉ ADÉRCIO LEITE SAMPAIO PROCURADOR DA
REPÚBLICA DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

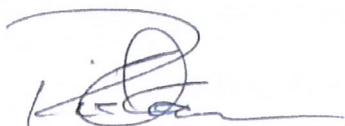
Ilmo. Sr. Dr. Procurador da República,

Em atenção à solicitação de emissão de parecer técnico por meio do Ofício nº3483/2019/FORÇA TAREFA BARRAGENS do MPF, de 10/05/2019, acerca Ofício nº 2762/2019/MPF-GAB/FT – PA nº1.22.000.00307/2017-44 elaborado pela Fundação Renova em 26/04/2019 e protocolizado em 28/04/2019 junto ao Ministério Público Federal – Minas Gerais, encaminha-se o presente documento.

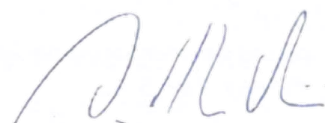
Sendo o que se apresenta para o momento, colocamo-nos à disposição.

São Paulo, 12 de junho de 2019.

Atenciosamente,



RICARDO CAMARGO



OSCAR VILHENA VIEIRA



LEANDRO PATAH

ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÔNIMOS

- AFE: Auxílio Financeiro Emergencial
- BRD: Bacia Hidrográfica do Rio Doce;
- CIF: Comitê Interfederativo, instância de governança interfederativa instituída e cujo regimento interno foi aprovado no Diário Oficial da União em 07/07/2016 por meio da portaria Nº 18;
- CT: Câmara Técnica, instância consultiva, composta por diferentes órgãos e autarquias, que suportam o CIF na análise, monitoramento e fiscalização das atividades da Fundação Renova;
- CT-PDCS: Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social;
- DPU: Defensoria Pública da União, considera também as seccionais dos estados de MG e do ES;
- FGV: Fundação Getúlio Vargas;
- FR: Fundação Renova;
- FT: Força Tarefa Rio Doce do Ministério Público Federal, portaria PGR / MPF, Nº 953, de 13/11/2015; considera ainda o termo de cooperação com os MPs estaduais: MPMG e MPES;
- MPES: Ministério Público do Estado do Espírito Santo;
- MPF: Ministério Público Federal;
- MPMG: Ministério Público do Estado de Minas Gerais;
- O Desastre: refere-se ao rompimento da barragem de Fundão, ocorrida em 05/11/2015;
- Ofício: Ofício nº3483/2019/FORÇA TAREFA BARRAGENS
- Ofício-Resposta: Ofício nº 2762/2019/MPF-GAB/FT – PA nº1.22.000.00307/2017-44
- ONU: Organização das Nações Unidas
- PIM: Programa de Indenização Mediada.
- PG 06 - Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social da Fundação Renova da área de socioeconomia.
- Ramboll: Ramboll Brasil Engenharia e Consultoria Ambiental Ltda.;
- Samarco: empresa Samarco S.A., que tem como sócias igualitárias numa *Joint Venture* as empresas Vale S.A. e BHP Billiton do Brasil Ltda.;
- SGS: Sistema de Gestão de *Stakeholders*, ferramenta de gestão de informações utilizada pela FR.
- TAC – Gov: Termo de Ajustamento de Conduta sobre a alteração da estrutura e sistema de governança do processo de reparação. Homologado na 12ª Vara da Justiça Federal de Minas Gerais, pelo Juiz Federal Dr. Mário de Paula Franco Júnior, em 08/08/2018.
- TAP: Termo de Ajustamento Preliminar que concluiu o acordo sobre a contratação das instituições de assessoria técnica à Força Tarefa e aos Atingidos, denominados *experts*. Homologado na 12ª Vara da Justiça Federal de Minas Gerais, pelo Juiz Federal Dr. Mário de Paula Franco Júnior, em 08/08/2018.
- TTAC: Termo de Transação de Ajustamento de Conduta de 02/03/2016;
- Vale: empresa Vale S.A.

LISTA DE GRÁFICOS, TABELAS E FIGURAS

Gráfico I - Tipo de denunciante - “Comunidade” e identificados

Gráfico II - Tempo de duração da finalização dos protocolos de denúncias - segregado “Comunidade” no sistema de Ouvidoria da FR

Gráfico III - Tempo de duração da finalização dos protocolos de denúncias - agregado “Comunidade” e “Corporativo” no sistema de Ouvidoria da FR

Gráfico IV - Evolução do nº de protocolos iniciados, finalizados e curva de protocolos acumulados sem finalização por mês - “Comunidade”.

Gráfico V - Evolução do nº de protocolos iniciados, finalizados e curva de protocolos acumulados sem finalização por mês - “Comunidade” e “Corporativo”

Gráfico VI - Evolução no nº de reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento - Temas mais acionados (1º trimestre 2017 - 2º trimestre 2019)

Gráfico VII - Motivação da denúncia - “Comunidade” e “Corporativo”

Gráfico VIII - Local do/a denunciante e identificação

Gráfico IX - Origem do Tipo de Incidente (vazio) versus. Identificação

Tabela I - Resumo das questões tratadas no presente Parecer

Tabela II - Relação de escopo da ouvidoria por segregação “Corporativo” e “Comunidade”.

Tabela III - Percentual de distribuição por nível de priorização: “Comunidade” e “Corporativo”

Tabela IV - Percentual das manifestações por segregação interna distribuídas nos Tipos de fluxo: “Comunidade” e “Corporativo”

Figura I - Registro de Manifestação via sítio eletrônico na Ouvidoria da FR

Figura II - Menu “Dados do Incidente” do sítio eletrônico da Ouvidoria da FR

1. Sumário Executivo

Este Parecer Técnico atende à demanda encaminhada por meio do Ofício nº3483/2019/FORÇA TAREFA BARRAGENS do MPF, de 10/05/2019, para analisar e responder ao Ofício nº 2762/2019/MPF-GAB/FT – PA nº1.22.000.00307/2017-44 elaborado pela Fundação Renova em 26/04/2019 e protocolizado em 28/04/2019 junto ao Ministério Público Federal – Minas Gerais. Neste sumário executivo são apresentados os parâmetros normativos, técnicos e teóricos nos quais se pautou o Parecer, bem como os itens enumerados pelo Ofício-Resposta (2762/2019) acompanhados do resumo da respectiva análise.

O Parecer está fundado em parâmetros internacionais de direitos humanos extraídos, principalmente, dos Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos. Trata-se do principal instrumento normativo internacional em matéria de empresas e direitos humanos, aos quais a FR faz menção expressa na formulação do Pilar Ouvidoria de seu Programa Diálogo, Comunicação e Participação Social (PG 06). De acordo com os Princípios Orientadores, a efetividade de mecanismos de denúncia de nível operacional (como é o caso da Ouvidoria da FR) deve ser avaliada com base nos seguintes critérios: legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, transparência, respeito a direitos, além de serem uma fonte contínua de aprendizado construída a partir da participação e do engajamento dos/as seus/uas destinatários/as. Daí se depreende, em linhas gerais, que um mecanismo extrajudicial de denúncia só pode servir ao seu propósito se as pessoas a quem se destina o conhecerem, confiarem nele e forem capazes de usá-lo.

Em um contexto de um desastre socioambiental de larga escala, tal como foi o Desastre, o atendimento a esses princípios é particularmente relevante, dada a situação de especial vulnerabilidade na qual se encontram as pessoas atingidas. É necessário, portanto, que se identifique quem são os/as potenciais usuários/as do mecanismo, que se promova proativamente a disseminação de informações junto a esses/as usuários/as e que se desenvolva critérios de priorização para as respostas às manifestações que o mecanismo receberá. Esses critérios de priorização devem levar em conta o grau de vulnerabilidade do/a manifestante e a severidade da situação que ele/a enfrenta.

A partir desses parâmetros, e com base também nos dados constantes do banco de dados da FR, este parecer analisou individualmente os 16 itens constantes no Ofício-Resposta. O resumo da análise de cada um desses itens encontra-se a seguir.

Tabela I - Resumo das questões tratadas no presente Parecer

N	Item do Ofício-Resposta da FR	Resumo deste parecer
I	Revisões solicitadas na Nota Técnica nº 09 do CT-PDCS;	As revisões foram entregues a CT-PDCS/CIF em 2019 após o relatório da Ramboll de 7/jan/2019. A FR cita aprovação pelo CIF das revisões apenas em abril de 2019, não mostrando a cronologia das revisões, o que não reflete a morosidade de processos de respostas. A Ouvidoria não é ativa como recomendam as referências legais e técnicas. Há também ajustes não solicitados pela CT-PDCS que são necessários para melhorias do setor e adequação às

		melhores práticas brasileiras e internacionais sobre ouvidorias. É necessário, por exemplo, desenvolvimento de meios efetivos de confirmação de recebimento do resultado da apuração por parte dos/as manifestantes.
II	Atendimento ao público e cumprimento do prazo de finalização de manifestações;	Depois de relatar no Relatório Mensal ao CIF de mar/2019 que tem obtido uma média de 120 dias para finalizar as manifestações, bem acima dos 20 dias definidos pelo CIF, a FR alega ter constituído uma nova célula de Ouvidoria que terá capacidade de atender mil manifestações/mês. Contudo, não foi apresentada uma metodologia de trabalho que demonstre como será esse atendimento. Em abril/2019, ainda havia 1.638 processos sem finalização. A demora não é compatível com padrões internacionais de direitos humanos segundo os quais um mecanismo de denúncia deve ter um procedimento claro e previsível, de modo gerar confiança a seus/uas destinatários/as.
III	Ausência de 485 denúncias no banco de dados da Ouvidoria da FR;	A FR expressa que o banco de dados da Ouvidoria é uma migração do sistema de Ouvidoria da Samarco, que registrou as manifestações numeradas de 1 a 347. Por tal motivo, a numeração das manifestações do banco de dados da FR começa no número 348. Contudo, o Ofício-Resposta não esclarece quais foram os encaminhamentos dados às manifestações excluídas. A fim de atender aos parâmetros de transparência e previsibilidade, essas manifestações devem ser de conhecimento do público e devem ser passíveis de monitoramento. Além disso, há outras 138 manifestações faltantes no banco de dados da FR, as quais não são mencionadas pelo Ofício-Resposta.
IV	Confiabilidade do anonimato das denúncias;	A classificação e identificação deve ser interativa e obedecer à solicitação do/a manifestante. Reduz-se, com isso, o risco de que o/a atendente faça atribuições não adequadas ao perfil do/a manifestante. Deve-se perguntar ao/à manifestante sobre o seu desejo de manter-se anônimo/a, permitindo-se o anonimato quando expressamente solicitado pelo/a manifestante. Caso contrário, deve haver uma presunção de transparência.

V	Interesse corporativo em detrimento da proteção do/a atingido/a;	Reconhece-se que há fluxos distintos para o tratamento de manifestações classificadas como “Comunidade” e “Corporativo.” No entanto, a distribuição das classes de priorização dessas manifestações indica que manifestações de “Corporativo” são classificadas como de maior prioridade do aquelas de “Comunidade” (85% das manifestações de Comunidade são classificadas no nível 4 de prioridade - o mais baixo -, contra 40% das manifestações de Corporativo). Além disso, a análise do sistema, mostra que o mecanismo de registro de manifestações de “Comunidade” demonstra que o mecanismo foi concebido como uma ouvidoria de natureza corporativa/empresarial, orientada ao desenvolvimento de estratégias de defesa dos interesses da organização.
VI	Procedimento de recepção de classificação de manifestações, distribuição de impacto e prioridade e tipos de conclusão esperados;	Neste item, explora-se o caso do/a manifestante que apresentou, por meio de 118 manifestações, diversos problemas e vulnerabilidades, reivindicando o pagamento do AFE, para ilustrar inconsistências e problemas de gestão do sistema. A partir desse exemplo, é possível notar que protocolos referentes a uma mesma situação receberam diversas classificações com relação ao Tipo de Incidente, Motivação e Ação Esperada, demonstrando a inconsistência do sistema para o recebimento e classificação de manifestações. Nas categorias de Priorização e Fluxo, por outro lado, não houve mudança significativa de classificação, mantendo-se uma classificação de baixa prioridade, a despeito da gravidade da situação.
VII	Procedimento de tratamento das manifestações relativas a vulneráveis e desrespeito a direitos humanos;	Algumas classificações iniciais dos/as atendentes quanto à “Violação de Direitos Humanos” são reclassificadas para outros tipos de incidente que não refletem a severidade do dano descrito no relato. O sistema não é concebido para acolher manifestações sobre potenciais danos a direitos humanos e outros aspectos do sofrimento dos/as atingidos/as. O sistema solicita que o/a atendente avalie o grau de veracidade e consistência das manifestações com base em critérios subjetivos, típicos de ouvidorias empresariais.

VIII	Existência de células não preenchidas (vazias);	O banco de dados da FR revela que um elevado número de células não preenchidas em importantes colunas do registro das manifestações, indicando uma inconsistência nas classificações adotadas e dificultando a análise quantitativa e qualitativa dos dados apresentados. Por exemplo, há 4.563 manifestações cuja “Motivação da denúncia” é classificada como “Outras”.
IX	Desconhecimento do público quanto à existência da Ouvidoria;	A campanha de divulgação da Ouvidoria ocorreu apenas entre maio a julho de 2018, começando muito após o início do funcionamento do mecanismo e não tendo continuidade. A contratação pela FR de um Ouvidor Geral, conforme TAC-Gov deveria ser efetivada até final de 2018, ainda não foi concluída até maio de 2019. No contexto de um desastre que atingiu pessoas em estado de vulnerabilidade, uma campanha de divulgação não é suficiente para que se atendam aos padrões internacionais de direitos humanos. É necessário que haja um esforço contínuo de dar publicidade do mecanismo e a busca ativa pelas pessoas atingidas.
X	Informações sobre os procedimentos de gestão	A FR, em seu Ofício-Resposta, se declara aberta a aprimorar o sistema de classificação e tramitação das manifestações inseridas no sistema da Ouvidoria. O aprimoramento é necessário para que se atendam os padrões internacionais de direitos humanos segundo os quais um mecanismo de denúncia deve ser uma fonte contínua de aprendizado e deve subsidiar o aprimoramento estrutural da empresa. É importante que sejam implementadas as recomendações do parecer técnico para que sejam corrigidas as inconsistências nele identificadas.
XI	Ausência de referências técnicas nacionais e internacionais orientadas para situação de pós desastre;	É possível encontrar uma série de documentos normativos, artigos acadêmicos e guias de boas práticas para o funcionamento de um mecanismo de denúncia sob a perspectiva de direitos humanos e empresas; tal como sobre o panorama de contexto de desastre e necessidade de uma abordagem pautada nos interesses das pessoas atingidas (Rees, 2008; Kaufman e McDonell, 2016; ONU, 2011). Muitas referências são abordadas e interpretadas ao longo do parecer.

XII	Expertise da ICTS;	Padrões internacionais de direitos humanos apontam para a necessidade de que o mecanismo de denúncia tenha expertise em direitos humanos e que os/as funcionários/as que o operam tenham o treinamento adequado. Porém, não são apresentadas evidências que a ICTS tenha expertise com Ouvidoria em situação de desastre, especialmente este em grande escala, que causou graves violações de direitos humanos. Também não foram apresentados detalhes do treinamento realizado pela ICTS e pela FR. Na realidade, os dados e o fluxo do mecanismo indicam que se trata de uma ouvidoria de natureza corporativa/empresarial.
XII	Caso de denúncias contra empresa fornecedora da FR;	A FR recebeu 91 denúncias de 2017 a 2018 sobre riscos de segurança da comunidade, dentre outras questões alegadas, praticada por uma fornecedora da FR. Parte das investigações foi delegada à própria empresa denunciada, que alegou denunciismo dos/as manifestantes. Investigações da FR concluíram que mais de 80% das manifestações eram procedentes. Porém, o Ofício-Resposta não apresenta informações sobre quanto tempo levou as investigações nem quando concluirá o processo de desmobilização da contratada. Essas informações são essenciais para que se evitem novos abusos.
XIV	Retorno aos denunciantes;	As respostas registradas no sistema na coluna “Observações ao denunciante” não refletem as informações constantes no sistema, nem mesmo aquelas relativas à conclusão da manifestação. Há relatos de manifestantes que dizem não ter recebido qualquer resposta, mas que a Ouvidoria alega tê-las dado. Nesses casos, as respostas do sistema não informam ao denunciante os fatos encontrados na investigação relativa à manifestação. O sistema de retorno não permite contestação dos resultados informados dentro do mesmo protocolo, como recomenda a literatura, encontrando-se casos de reiterações por meio de abertura de novos protocolos. Além disso, não há procedimentos específicos para o caso de pessoas analfabetas, conforme também recomendam os padrões de direitos humanos.

XV	Atendimento da pluralidade de grupos sociais;	O Ofício-Resposta relata os investimentos que estão sendo realizados para a superação da informalidade como impedimento do reconhecimento dos direitos e danos sofridos, por exemplo, por pescadores/as artesanais não formalizados/as. A solução da FR apresentada também é incipiente para os demais grupos de manifestantes. Foi iniciada muito depois de relatos de infração de direitos terem sido registrados na Ouvidoria. Não há apontamento sistêmico de solução de outros grupos informais, especialmente no caso do gênero feminino, como advém dos pleitos das mulheres artesãs.
XVI	Direcionamento aos órgãos competentes.	O Ofício-Resposta esclarece que já realiza o encaminhamento aos órgãos competentes. Sem colocar em uma linha cronológica, esse procedimento não pode ser medido em sua temporalidade, espacialidade e quantidade, ficando impossível um controle externo sobre ele. As denúncias de <i>Compliance</i> que têm impacto direto nas questões das comunidades e dos direitos dos/as atingidos/as, envolvendo discriminação, violações de direitos humanos e insegurança também deveriam ser encaminhadas ao sistema para registro com transparência dos casos enviados.

Fonte: Elaboração própria

2. Introdução

O presente documento apresenta análise detalhada do Pilar Ouvidoria do PG 06 da FR, considerando sua estrutura, seus processos e fluxos assim como seu banco de dados e informações. Para isso, consideram-se os parâmetros nacionais e internacionais sobre o bom funcionamento de um Canal de Ouvidoria, com o objetivo de oferecer recomendações e subsídios para o seu aprimoramento.

A FR é a entidade responsável pela gestão e execução dos programas de reparação e compensação dos danos socioambientais decorrentes do rompimento da Barragem do Fundão/MG. Dentre eles, o PG 06, que mantém canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade em espaços fixos ou itinerantes, incluindo os Canais de Relacionamento e Ouvidoria.

A pedido do MPF, a Ramboll elaborou e entregou em março de 2018 o “Parecer Técnico sobre o Programa Diálogo, Comunicação e Participação Social (PG 06) Executado pela FR”, relatório contendo análise dos dados dos Canais de Relacionamento e da Ouvidoria da FR e da relação desses com o Cadastro Integral (PG 01). O documento apresentou uma série de lacunas e não conformidades dos canais de relacionamento e da Ouvidoria, o que motivou o MPF a solicitar à Ramboll, em outubro de 2018, um novo estudo mais detalhado especificamente sobre o Pilar Ouvidoria do PG 06, aprofundando a análise já realizada no parecer anterior. Assim, em 09 de janeiro de 2019 a Ramboll entregou ao MPF, que em 10 de abril de 2019 encaminhou à FR, o “Parecer Técnico sobre a Ouvidoria do Programa Diálogo,

Comunicação e Participação Social (PG 06) da Fundação Renova”, contendo análise técnica detalhada quanto à estrutura e ao processo da Ouvidoria, em especial os tratamentos e encaminhamentos dados à boa parte das manifestações recebidas.

Em 26 de abril de 2019 a FR enviou o Ofício-Resposta nº 2762/2019/MPF-GAB/FT – PA nº 1.22.000.00307/2017-44 ao MPF/MG que foi protocolizado em 28/04/2019, em que respondeu ao referido Parecer da Ramboll sobre a Ouvidoria. O MPF enviou então à Ramboll, em 10 de maio de 2019, o Ofício nº 3483/2019/FORÇA TAREFA BARRAGENS¹ solicitando análise e elaboração de Parecer Técnico sobre as respostas da referida Fundação.

Para atender a essa nova demanda, a Ramboll e a FGV somaram esforços para juntos elaborarem o presente parecer. Essa iniciativa é fruto do interesse da MPF de convergir parte dos esforços dos seus experts em estratégias e produtos comuns, bem como das relações que já vem sendo estabelecidas entre Ramboll e FGV para integrar temas e atividades convergentes e potencialmente sinérgicas já previstas nos seus escopos individuais, como é o caso do estudo dos Canais de Relacionamento e Ouvidoria. Ramboll, por avaliar os Programas da Fundação Renova, o que inclui o PG 06; e FGV, por avaliar os processos de reparação em curso a partir de uma abordagem de direitos humanos que possui como princípios básicos a participação, a transparência, e o acesso à informação, incluindo o estabelecimento de canais efetivos de diálogo e denúncia, a prestação de contas, a solução mediada e bem informada de conflitos, entre outros.

Técnicos responsáveis:

Pela FGV

Flávia Scabin - Advogada, Professora da Escola de Direito de São Paulo e Coordenadora do Centro de Direitos Humanos e Empresas.

Nelson Novaes Pedroso - Biólogo, PhD em Ecologia Humana, Pesquisador Sênior do Projeto do Rio Doce.

Vivian Smith - PhD em Comunicação Social, Pesquisadora Sênior do Projeto do Rio Doce

Andrea Valentim - Historiadora e Pesquisadora do Projeto Rio Doce;

Joana Nabuco - Advogada e Pesquisadora do Projeto Rio Doce;

Marcela Corrêa - Administradora Pública e Pesquisadora do Projeto Rio Doce.

Pela Ramboll

Marcos Affonso Ortiz Gomes – Historiador, PhD em Sociologia do Desenvolvimento.

Julia Dinardi Alves Pinto – Advogada, Analista das Dimensões de Governança e Social.

Thais Yuri T. de Almeida - Especialista em Comunicação e Serviço Social.

Thiago Bezerra Correa - Engenheiro Civil e Filipe Falcão, Engenheiro Ambiental. Apoio em tratamento de dados e estatística.

Ricardo de Oliveira Camargo - Geólogo e Engenheiro de Segurança. Gerente geral do Projeto Samarco.

3. Nota Metodológica

A construção conjunta deste documento entre a FGV e a Ramboll respeitou os termos de confidencialidade em vigor e a Decisão de 06/04/2018 do Juiz Federal, Dr. Mário de Paula Franco Júnior, da 12ª Vara Federal Cível/Agrária de Minas Gerais dos autos principais, 23863-07.2016.4.01.3800 e 69758-61.2015.4.01.3400, ficando apenas com a Ramboll o acesso ao banco de dados brutos do sistema de Ouvidoria. A FGV obteve acesso somente aos dados tratados em tabelas e gráficos que não expunham os dados sigilosos dos/as manifestantes da Ouvidoria da Fundação Renova.

Os bancos de dados brutos tratados foram obtidos a partir de duas remessas enviadas pela FR à Ramboll: uma de 29/10/2018 e a outra de 17/05/2019, respectivamente com a data de fechamento dos dados no sistema em 27/10/2018 e em 16/05/2019.

Em termos de metodologia, foi realizada uma análise documental - a partir dos documentos do caso, como notas técnicas, deliberações CIF e pareceres e relatórios técnicos; e também de princípios e normativas internacionais de direitos humanos e de canais de escuta e denúncia (*grievance mechanisms*), e canais de ouvidoria.

Em paralelo, também foi realizada uma análise exploratória de dados, a partir de ferramentas estatísticas. Para isso, foi feita segregação e tratamento dos dados brutos da Ouvidoria referentes a "Comunidade", excluindo-se da análise os dados de *Compliance* classificados como "Corporativo". Nota-se que foram realizadas análises com dados combinados somente quando foi necessário comparar o tratamento dado às manifestações entre canal Ouvidoria ("Comunidade") e canal *Compliance* ("Corporativo").

No **Anexo IV e V**, que apresentam alguns trechos extraídos do banco de dados, foi respeitado o sigilo e a confidencialidade dos dados que identificassem o/a manifestante de alguma forma, com a exclusão de colunas com informações pessoais.

4. Contexto do Parecer Técnico da Ouvidoria

4.1 Considerações jurídicas

O presente Parecer foi produzido de forma conjunta pela Ramboll e pela FGV no âmbito das atribuições que lhes são conferidas pelos termos da Cláusula 1.8.2.12 do TAP e conforme a relação dada pela Cláusula 3.5 do Aditivo ao TAP, para atuar como experts do Ministério Público em referência ao rompimento da Barragem de Fundão, e CONSIDERA:

O estágio atual do PG 06, e especialmente do Pilar Ouvidoria, realizado pela FR nos termos do TTAC, sob orientação e fiscalização do CIF e da CT-PDCS²;

A definição do escopo e objetivo do Pilar Ouvidoria, conforme consta na última versão do PG 06, aprovado em Câmara Técnica e CIF: “disponibilizar às comunidades impactadas o acesso a um mecanismo para denúncias e reclamações relativas aos processos de reparação e remediação da Fundação Renova”.

A Cláusula 64 do TTAC que discorre sobre a criação de canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade, prevista como ação: a implementação do mecanismo de ouvidorias para monitoramento das ações do plano de reparação, e para recebimento de reclamações e comentários por parte dos impactados;

A Cláusula 68 do TTAC, a qual prevê que: deverá ser criada uma Ouvidoria, com a indicação de um Ouvidor, cujo nome e dados para contato devem ser amplamente divulgados nos canais institucionais;

A Cláusula 70 do TTAC, a qual prevê que: deverão ser garantidos canais de atendimento adequados aos grupos vulneráveis;

A Cláusula 72 do TTAC, a qual prevê que: o ouvidor deverá emitir relatórios trimestrais, publicando-os na página eletrônica, com dados estatísticos e com a apresentação do andamento das atividades referidas no presente programa;

A Cláusula 47 do TAC-Governança, a qual estabelece que: atividades de ouvidoria serão exercidas por pessoas qualificadas ao adequado e eficiente exercício de suas funções e não poderão ser terceirizadas.

A Deliberação nº 105 do CIF, de 14 de setembro de 2017, que estabelece parâmetros para o PG 06.

4.2 Histórico do documento

A discussão acerca da estrutura e gestão do PG 06 da FR, e mais especificamente do Pilar Ouvidoria do mesmo programa, possui um histórico documentado a partir de deliberações CIF, publicações de notas técnicas da CT-PDCS e revisão de tais considerações por parte da própria FR. O breve histórico aqui apresentado é datado do início de 2018 até a presente data (junho de 2019), sendo necessário destacar a existência de um debate prévio que não será abordado pelo presente Parecer. Como início da linha temporal que interessa a presente análise, cabe destacar que em março de 2018, a FR apresentou à CT-PDCS, no âmbito do CIF, a terceira versão do PG 06.

Em junho de 2018, a CT-PDCS publicou a Nota Técnica (NT) nº 02/2018, a qual apontou para a revisão no PG 06, principalmente em referência ao Pilar Ouvidoria. Entre os questionamentos presentes, destaca-se os itens 45 a 67 que discorrem a estrutura e a gestão da Ouvidoria, notadamente: (i) a necessidade de detalhamento de critérios para classificação das denúncias; (ii) a solicitação de inclusão de Ouvidoria itinerante; (iii) a necessidade de explicitar procedimentos, fluxos e processos de gestão do

² A Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (CT-CPDCS) teve o nome alterado para Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS).

Canal; (iv) a necessidade de apresentar bases teóricas e legais utilizadas como parâmetros; e (v) a relevância de explicitar as estratégias de divulgação.

Em concordância, em outubro de 2018, a mesma Câmara Técnica publicou a NT nº 07/2019, que reitera as questões tratadas na NT nº 02/2018 e exige posicionamento por parte da FR, em apresentar nova versão de definição do PG 06.

Como resposta, portanto, em outubro de 2018, a FR publicou uma nova versão do Programa, que repercute na produção, no dia 9 de novembro de 2018, da NT nº 09/2018. Conforme descrito, o Pilar Ouvidoria não retrata as alterações solicitadas na NT nº 02/2018 e há uma permanência na falta de referência ao TAC-Gov. - ponto este já questionado nas notas anteriores aqui referenciadas.

Em vista disso, a CT-PDCS aprovou parcialmente o PG 06, com exceção do Pilar Ouvidoria, e faz as seguintes recomendações: (i) inclusão da explicação da tipologia das denúncias e os critérios de grau de criticidade das denúncias; (ii) treinamento para as equipes de Ouvidoria; e (iii) apresentação de evidências que o denunciante recebeu e compreendeu o resultado da apuração. A NT nº 02/2018 também aponta para a necessidade de excluir do programa os custos adicionais na contratação das Assessorias Técnicas (ATs) e apresentar outra forma de acesso às informações e relatórios técnicos (transparência).

Em 16 de novembro de 2018, a FR apresenta um documento de respostas e esclarecimentos em referência a NT nº 09/2018, com destaque aos pontos 5d e 5e da mesma, e as referentes revisões e retrações realizadas. Tendo isso em vista, em concomitância, ainda no mês de novembro, a FR publicou a nova versão do PG 06, considerando as exigências do CIF e da CT-PDCS.

A partir de uma demanda do MPF, a Ramboll, responsável pela avaliação contínua e integrada dos programas da FR, realizou a produção de dois relatórios. O primeiro, de março de 2018, aborda todo o PG 06; enquanto que o segundo, de janeiro de 2019, se debruça mais especificamente sobre o Pilar Ouvidoria, apresentando análises quantitativas e qualitativas do banco de dados da FR. Tal produção foi encaminhada para CIF e CT-PDCS, em fevereiro de 2019, por meio do Ofício nº 2761/2019/MPF-GAB-FT. O relatório de janeiro de 2019 possui uma densa descrição de diversos pontos e problemáticas da gestão e estrutura do Pilar Ouvidoria, e é incorporado como base para construção do presente parecer.

Em março de 2019, a CT-PDCS aprovou o PG 06 e alegou que “considerando que a FR apresentou em reunião do dia 14/02/2019 a reformulação da definição do programa 06, contemplando os ajustes solicitados por ocasião da emissão da NT 09/2018 e que foram julgados suficientes pelos membros da CT-PDCS”. Em decorrência disso, no dia 23 de abril de 2019, o CIF emitiu a deliberação nº 272, que também aprova o PG 06. Nota-se que, apesar da aprovação por parte dessas instâncias de governança, remanesce a discussão acerca dos parâmetros e aprimoramento do Pilar Ouvidoria - panorama ao qual o presente parecer se insere.

Por fim, o Ofício nº 3483/2019 de 10 de maio de 2019, encaminhado pelo MPF para Ramboll, na figura do Procurador Geral da República, José Adércio Leite Sampaio, apresenta a resposta da FR, materializada no Ofício nº 2761/2019/MPF-GAB-FT. Nesta resposta, a referida Fundação se debruça, principalmente, sobre os itens apresentados no parecer de janeiro de 2019, de caráter mais recente. Nota-se que o presente Parecer refere-se ao Ofício-Resposta da FR e, como explicitado anteriormente, concretizou-se a partir de um esforço entre os *experts* Ramboll e FGV solicitado pelo próprio MPF.

4.3 Descrição do Canal Ouvidoria

Conforme a definição do PG 06, o objetivo principal da Ouvidoria é “disponibilizar às comunidades impactadas o acesso a um mecanismo para denúncias e reclamações relativas aos processos de reparação e remediação da Fundação Renova”. São listados os seguintes objetivos específicos:

- i) Assegurar que as manifestações são devidamente registradas, apuradas e respondidas; prezando pela eficiência, transparência e respeito à privacidade dos/as manifestantes.
- ii) Subsidiar a implementação de medidas preventivas e ações específicas para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas, as atividades desenvolvidas pelos programas e os processos de gestão da FR.³

A Ouvidoria da FR se auto define como um canal confidencial, com o objetivo de receber, registrar e investigar denúncias e reclamações sobre violações de direitos, desvios de conduta, infrações à legislação vigente e/ou descumprimento de obrigações. Segundo o documento “Ouvidoria - Relatório 2017 (FR, Jan/2018), a Ouvidoria garante: (i) a confidencialidade da investigação e manifestações anônimas; (ii) a transparência gerando um número de protocolo para informações adicionais e acompanhamento da investigação; e (iii) a acessibilidade por meio do endereço eletrônico ouvidoria@fundacaorenova.org, do sítio eletrônico da FR e do telefone 0800 721 0717, disponibilizado 24 horas, sete dias por semana. Importante registrar que as manifestações geradas na Ouvidoria da Samarco, desde novembro de 2015 até o início das atividades da Ouvidoria da FR, foram por esta incorporadas.⁴

Na versão atual do Pilar Ouvidoria, dentro do PG 06, a FR declara seguir os requisitos determinados pelo TTAC e pelas deliberações do CIF e notas técnicas da CT-PDCS, quais sejam:

- Mecanismo para monitoramento das ações de reparação e recebimento de denúncias e reclamações das comunidades impactadas;
- Ampla divulgação nos canais institucionais;
- Publicação de relatórios trimestrais de atividades com dados estatísticos;
- Prazo de 20 (vinte) dias para resposta final a partir da data do protocolo.⁵

Nos termos da definição do PG 06, a Ouvidoria apura as denúncias identificadas ou anônimas provenientes das comunidades atingidas e que se relacionam a: (i) desrespeito à legislação vigente, desvios de conduta, descumprimento de obrigações da FR, práticas abusivas e discriminação; (ii) irregularidades nos processos de indenização, concessão de auxílio financeiro ou atividades dos demais programas da FR; (iii) suspeitas de fraudes, atos ilícitos ou má intenção por pessoas ou entidades com o objetivo de obter vantagens indevidas junto à FR; e (iv) riscos e/ou impactos aos direitos humanos.⁶

Uma estrutura de tópicos de classificação de escopo foi publicada internamente pela FR, conforme tabela abaixo (Tabela II), que também menciona os setores aos quais são encaminhadas as denúncias:

³ Renova, PG006 FM-GPR-001 Rev. 03, Novembro/2018, p. 110.

⁴ Renova, Ouvidoria - Relatório 2017, Janeiro /2019, entregue a CT-PDCS e a Ramboll. p. 1-2.

⁵ Renova, PG006 FM-GPR-001 Rev. 03, Novembro/2018, p. 112.

⁶ Renova, PG006 FM-GPR-001 Rev. 03, Novembro/2018, p. 117-118.

Tabela II - Relação de escopo da ouvidoria por segregação “Corporativo” e “Comunidade”.

• Assédio moral • Assédio sexual • Discriminação e /ou desvio de comportamento (agressão verbal, tratamento desrespeitoso) • Descumprimento de código de conduta, normas internas, leis e valores da Fundação Renova. • Corrupção • Favorecimento e /ou conflito de interesses • Roubo furto, desvio ou destruição de ativos • Fraude • Saúde e segurança, condições de trabalho	Estas são prioritariamente encaminhadas ao setor de Compliance (“Corporativo”), pois são segregadas como denúncias internas/corporativas, mesmo que partam de pessoas externas à FR, mas que, por estarem relacionadas a empregados e/ ou contratadas, são tratadas como estritamente internas.
• Concessão indevida de auxílio financeiro • Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento, substituindo “Negligência em assistência à comunidade” • Violação de direitos humanos	Estas são normalmente segregadas como reclamações externas, relacionadas à “Comunidade”, e portanto, tratadas diretamente pelo setor da Ouvidoria.

Fonte: FR, PG 06 - Ouvidoria relatório 2017 pág 1 e Matriz ICTS - Canal Confidencial de mar/2018, p. 1 (*Adaptado*).

Também estão inclusas reclamações com caráter de denúncia e que são classificadas conforme a seguinte tipologia:

- i) Reclamações em relação à qualidade de atendimento prestado pela FR na assistência às comunidades impactadas.

- ii) Reclamações em relação aos prazos e processos, somente quando verificada situação de alta vulnerabilidade social e/ou negligência no atendimento.⁷

A Ouvidoria da FR declara, ainda, seguir as diretrizes contidas nos Princípios Orientadores das ONU sobre Empresas e Direitos Humanos (ONU, 2011). Nesse sentido, a FR declara pautar a atuação da Ouvidoria nos seguintes critérios de efetividade, estabelecidos pelos Princípios Orientadores e tratados de forma mais detalhada no **item 5** deste parecer: (i) Legitimidade; (ii) Acessibilidade; (iii) Previsibilidade; (iv) Equidade; (v) Transparência; (vi) Respeito aos direitos humanos; (v) Processos de melhoria contínua; e (vi) Participação e diálogo com as partes interessadas. A Ouvidoria da FR declara também estar em conformidade com a legislação brasileira em vigor⁸ e que observou as normativas relacionadas às atividades das ouvidorias públicas e privadas.

Segundo o macrofluxo informado pela FR, o ciclo de uma denúncia dentro da Ouvidoria se inicia com a atividade do/a manifestante. Ele/a precisa ter a necessidade e a motivação de trazer uma questão a ser tratada pela instituição. Atualmente, “as manifestações podem ser recebidas pelo sítio eletrônico, por e-mail, redes sociais, ofícios, audiências públicas, correspondências postais, telefone da ouvidoria e pessoalmente”. O denunciante pode se identificar ou optar que a manifestação seja anônima, mesmo se enviada por e-mail que normalmente expõe a identificação do usuário.

De acordo com a definição do PG 06, versão de novembro/2018, as principais etapas do processo são:

- a) Registro, qualificação, apuração e resposta às manifestações recebidas; b) Encaminhamento e apuração e das reclamações e denúncias junto às equipes de gestão, programas socioeconômicos e socioambientais competentes para acompanhamento das tratativas e cobrança dos resultados; c) Intermediação e apuração junto aos/às manifestantes para mais informações e esclarecimentos; d) Informação ao/às manifestante sobre o registro, o andamento do processo de apuração das manifestações e, posteriormente, de resposta conclusiva; e) Gestão da informação referente às manifestações recebidas, apuradas e finalizadas; f) Monitoramento contínuo dos resultados e indicadores; g) Elaboração e publicação de relatórios periódicos; h) Análises críticas e recomendações às equipes de gestão e líderes dos programas que visem melhorias no desempenho de suas atividades e forneça subsídios para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas.⁹

O diagrama de fluxo da entrada e do tratamento das denúncias é ilustrado na **Anexo II**. A ação principal de primeiro atendimento ao/à manifestante é executada pela ICTS – Security, empresa terceirizada. Esta empresa é responsável por realizar as primeiras classificações, após a manifestação dar entrada no sistema, sendo:

1) Definição de escopo da manifestação. Caso esteja fora do escopo, o/a manifestante é orientado/a, em até 24 horas, para conduzir corretamente a manifestação e o atendimento é finalizado. Caso seja identificado como tema de *Compliance*, é enviado para ser tratado diretamente pelo setor de *Compliance*. E em caso de estar dentro do escopo da Ouvidoria, é informado ao/à manifestante o número de protocolo, e a manifestação segue para as próximas etapas.

⁷ Renova, PG006 FM-GPR-001 Rev. 03, Novembro/2018, pg.118.

⁸ 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). Renova, PG006 FM-GPR-001 Rev. 03, Novembro/2018, p.112.

⁹ Renova, PG006 FM-GPR-001 Rev. 03, Novembro/2018, pg.119.

2) Classificação e qualificação inicial da manifestação. A ICTS, embasada pela Matriz de Classificação e Qualificação das Manifestações (**Anexo I**), realiza duas classificações iniciais de impacto e criticidade. A qualificação leva em consideração elementos como indícios de veracidade e relevância, situações de vulnerabilidade e recorrência das reclamações junto aos Canais de Relacionamento. “Os analistas que realizam o atendimento da Ouvidoria são treinados para realizar o levantamento de informações internas para confirmação e ampliação do conteúdo das denúncias.”¹⁰ A partir dessa apuração é que realiza-se o planejamento e priorização de casos por nível de criticidade.

3) Avaliação da suficiência dos dados para apuração. Caso esteja insuficiente, o/a manifestante é chamado a complementar os dados em até 15 dias. A ICTS avalia e retorna ao/às manifestante. Caso os dados permaneçam insuficientes, o processo é finalizado como “Dados Insuficientes”. Caso os dados sejam considerados suficientes, a manifestação segue para a próxima etapa.

4) Determinação se a manifestação é mesmo uma denúncia. Em caso negativo, da manifestação não ser considerada uma denúncia, segue o fluxo de tratamento identificado como “1C”, encaminhado como uma reclamação para a Ouvidoria da FR. Em caso positivo, a manifestação também é encaminhada a Ouvidoria da FR, dando início a sua atuação no fluxo, ao realizar nova análise sobre a manifestação, agora determinada como uma denúncia. A apuração e tratativa interna das reclamações e das denúncias passam a ser coordenadas pela líder Ouvidora e por sua assessora.

Dentro da Ouvidoria da FR, recebida a denúncia como procedente, é realizado o seguinte questionamento: é denúncia de irregularidades na elegibilidade ao AFE ou PIM, ou má intenção/ato ilícito? Caso a resposta seja positiva, são verificados dados disponíveis e outras evidências internas, bem como são consultadas fontes externas. Novamente é realizada análise acerca da suficiência das evidências. Neste caso, ainda podem haver dois momentos dentro do macrofluxo no qual a atividade retorna à ICTS – Security, quando: a) a elegibilidade do reclamante está reconhecida pelo sistema dos outros programas da FR e esse retorno precisa ser dado ao/às manifestante; b) a denúncia é considerada não procedente em dois níveis diferentes de análise interna à FR. Nos dois casos, a função da empresa terceirizada passa a ser: dar o registro do caso, dar retorno ao/às manifestante como “não procedente” e finalizar o atendimento.

Se a denúncia for, novamente, considerada procedente, a estratégia passa a ser definida com o setor jurídico e são elaboradas as constatações finais, que podem entender pela necessidade ou não de tratativa pelos Programas. No primeiro caso é executada a tratativa e, no segundo, a denúncia é encaminhada aos órgãos competentes. De todo modo, o próximo passo é o registro do resultado da apuração, com retorno ao/às manifestante e finalização.

Como esclarecimento, a FR descreve que, havendo informações suficientes para a verificação dos fatos descritos, encaminha aos órgãos competentes e/ou solicita esclarecimentos às áreas da FR, a quem compete verificar a conformidade e procedência da manifestação. Se verificada inconformidade, a responsabilidade pela tratativa passa ao Programa.

A denúncia recebida pela Ouvidoria da FR pode não ser classificada como AFE, PIM, ou má intenção/ato ilícito. Nesse caso é realizada avaliação sobre possível violação de direitos humanos. E então ocorre o encaminhamento aos programas e a outras áreas técnicas da FR para parecer e definição de tratativa. Em seguida retorna para constatações finais e é dado retorno ao/às manifestante, com posterior finalização.

Ademais, há também a possibilidade de classificação da manifestação como reclamação, a qual poderá ser encaminhada de acordo com as seguintes possibilidades: a) tratar de prazos e de processos;

¹⁰ Renova, PG006 FM-GPR-001 Rev. 03, Novembro/2018, pg.122.

b) tratar de qualidade no atendimento. No primeiro caso ocorre a avaliação sobre a suficiência das informações e acerca da procedência da reclamação. Se não considerada procedente, é encaminhado retorno ao/às manifestante e a reclamação é finalizada. Se considerada procedente, ocorre a execução da tratativa juntos aos programas e outras áreas técnicas da FR, com posterior retorno ao/às manifestante e finalização. No segundo caso, é dada ciência à área de Recursos Humanos e solicitado parecer do gestor imediato, com posterior definição de tratativa, e logo segue para elaboração das constatações finais, retorno ao/às manifestante e finalização como conclusiva.

Ao retornar aos/às manifestantes, há uma diferença entre denúncias e reclamações, sendo que estas são respondidas de forma individualizada, considerando o/a manifestante como principal interessado. Já no primeiro caso o denunciante é apenas informado sobre o registro, o encaminhamento e a finalização da apuração da denúncia, sem obter ciência do conteúdo do resultado. O **Anexo II** ilustra o macrofluxo de processo da ouvidoria descrito acima.

5. Parâmetros e critérios para garantia de legitimidade e efetividade de a uma ouvidoria com base em direitos humanos

Por meio de seu Ofício-Resposta e do descritivo do PG 06, a FR afirma pautar o funcionamento de sua Ouvidoria em uma série de princípios, diretrizes e atos normativos, dentre estes os Princípios Orientadores sobre Empresas aprovados pela ONU e adotados pelo Brasil em 2011. Neste item do Parecer, busca-se explorar o conteúdo dessa e de outras normativas, de modo a identificar parâmetros e critérios de legitimidade e efetividade, além de boas práticas, que possam ser aplicáveis à avaliação e aprimoramento do mecanismo.

A Ouvidoria da FR constitui-se com um mecanismo extrajudicial de reclamações e denúncia, de nível operacional, criada com o objetivo de receber manifestações relacionadas aos processos de reparação e remediação da situação decorrente do Desastre.

Há uma série de princípios norteadores do funcionamento de mecanismos formais destinados ao recebimento de denúncias e reclamações feitas por indivíduos e comunidades atingidas por determinada atividade empresarial. O principal instrumento normativo na matéria são os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos, elaborados pelo Representante Especial do Secretário-Geral das Nações Unidas, Professor John Ruggie, adotados pelo Brasil e utilizados pela FR como referência para a formulação dos processos de gestão da Ouvidoria.¹¹ Os Princípios Orientadores se baseiam em três pilares principais: (i) a obrigação do Estado de **proteger** direitos humanos; (ii) o responsabilidade de empresas de **respeitar** direitos humanos; e (iii) a necessidade de que existam mecanismos efetivos para **remediar** violações que venham a ocorrer.

Os direitos humanos aos quais os pilares se referem são aqueles inscritos na Carta Internacional de Direitos Humanos - que compreende a Declaração Universal de Direitos Humanos, o Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional de Direitos Econômicos, sociais e Culturais - e a Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.¹² Os Princípios Orientadores reconhecem, igualmente, que, a depender das circunstâncias, empresas devem levar em consideração padrões adicionais, tais como aqueles referentes aos direitos de grupos vulneráveis, como povos indígenas, mulheres, crianças e adolescentes, entre outros.

¹¹ Renova, PG006 FM-GPR-001 Rev. 03, Novembro/2018, pg. 115.

¹² Aos quais a Fundação Renova também faz referência no descritivo do Pilar Ouvidoria (Renova, PG006 FM-GPR-001 Rev. 03, Novembro/2018, pg. 137).

Nesse sentido, os Princípios Orientadores estabelecem critérios de mensuração da efetividade de mecanismos de remediação, bem como critérios para o estabelecimento de uma escala de prioridades para ações que visem prevenir e mitigar impactos presentes e futuros sobre direitos humanos. Tais critérios serão elaborados separadamente nos itens seguintes deste capítulo.

5.1 Critérios de efetividade de mecanismos extrajudiciais de denúncia com base em direitos humanos

Os Princípios Orientadores, em seu terceiro pilar, reconhecem a importância e a complementaridade mútua existente entre mecanismos judiciais e extrajudiciais de remediação, públicos ou privados, incluindo mecanismos de denúncia operados por empresas (como é o exemplo de ouvidorias). Segundo os Princípios Orientadores, o objetivo de mecanismos extrajudiciais de denúncia é fornecer “uma via inicial de atendimento para identificar e encaminhar as preocupações das partes interessadas antes que essas preocupações se intensifiquem ou levem a danos que seriam passíveis de prevenção.”¹³ E justamente porque estamos tratando de caso em que já ocorreu um desastre, a prevenção de novos riscos e danos e a atenção para danos não previstos e não tratados, assim como a obrigação de estabelecer diálogo, para esclarecer, informar, prestar contas é ainda mais importante, em se tratando da obrigação da empresa de respeitar direitos e remediar violações.

Dada a relevância desses mecanismos, sobretudo tendo em vista da assimetria de informação e de capacidade econômica existente entre empresas e indivíduos e comunidades atingidas, os Princípios Orientadores estabeleceram também alguns critérios capazes de mensurar a efetividade desses mecanismos (Princípio 31). Isso é particularmente importante em casos de mecanismos operados por empresas. Nesse sentido, os Princípios Orientadores estabelecem os seguintes critérios de efetividade:

1. **Legitimidade:** gera confiança nos destinatários e possibilita a prestação de contas sobre a justa condução dos processos de reclamação;
2. **Acessibilidade:** é conhecido por todos os seus destinatários e fornece assistência adequada àqueles que podem sofrer barreiras de acesso;
3. **Previsibilidade:** tem um procedimento claro e conhecido;
4. **Equidade:** destinatários têm igual acesso a fontes de informação, aconselhamento e expertise necessários ao processo de reclamação;
5. **Transparência:** as partes permanecem informadas sobre o progresso do processo de reclamação;
6. **Compatível com direitos humanos:** os resultados do processo e os remédios oferecidos são compatíveis com padrões internacionais de direitos humanos;
7. **Fonte contínua de aprendizado:** há medidas relevantes para a identificação de aprimoramentos necessários ao mecanismo;
8. **Baseado em constante diálogo e engajamento:** grupos interessados devem ser consultados no momento do desenvolvimento e implementação do mecanismo.

¹³ Tradução livre. No original: “their primary purpose is to provide an early point of recourse to identify and address the concerns of directly affected stakeholders before they escalate or lead to otherwise preventable harm.” Alto Comissariado das Nações Unidas para Direitos Humanos, The Corporate Responsibility to Respect Human Rights: an interpretive guide, 2012, pg. 69.

Um mecanismo extrajudicial de denúncia só pode servir ao seu propósito se as pessoas a quem se destina o conhecerem, confiarem nele e forem capazes de usá-lo. Ao estabelecerem os critérios de efetividade, os Princípios Orientadores da ONU buscam fornecer uma referência para projetar, revisar ou avaliar um mecanismo de denúncia.

Os critérios desenvolvidos pelo Professor Ruggie no relatório “*Rights-Compatible Grievance Mechanisms - A Guidance Tool for Companies and Their Stakeholders*” buscam orientar a construção e a avaliação de mecanismos de denúncia estabelecendo indicadores de desempenho pontos de orientação genéricos e abrangentes, que sejam passíveis de aplicação em diferentes modelos de mecanismo e em diferentes contextos e setores econômicos¹⁴. O foco do relatório é estabelecer parâmetros e orientações para garantir que um mecanismo de denúncia que seja “compatível com direitos”, isto é, mecanismos que forneçam um meio para o encaminhamento de denúncias (sejam elas relativas a direitos humanos, ou não) de uma maneira que respeite e dê suporte a direitos humanos. De acordo com o relatório, poderão ser considerados compatíveis com os direitos, os mecanismos que atenderem aos seguintes critérios e diretrizes:

1. **Criação de um órgão de monitoramento pelas partes interessadas:** Estabelecer um grupo de representantes das partes interessadas que participem tanto da criação do mecanismo de denúncia, quanto de sua implementação e monitoramento.
2. **Construção de parcerias para soluções:** Assegurar que todas as informações, treinamentos, educação e aconselhamento em direitos humanos e questões técnicas que sejam necessários estejam disponíveis a potenciais usuários do mecanismo de denúncia, de modo a construir a sua capacidade para se engajar efetivamente no processo de solução de disputas. Dois são os principais tipos de informação que são relevantes para assegurar um mecanismo de denúncia compatível com direitos humanos: (i) informação sobre direitos das pessoas atingidas e vias para reivindicá-los; e (ii) informação e expertise técnica. Essa informação deve ser fornecida por um meio independente e livremente escolhido pelas pessoas atingidas. Funcionários da empresa também devem receber essas informações e treinamentos.
3. **Fornecer um financiamento transparente para especialistas:** Assegurar que os recursos financeiros destinados a especialistas ou serviços de aconselhamento que precisem ser fornecidos pela empresa sejam, na medida do possível, autuados regularmente e monitorados por meio de um processo transparente e *multistakeholder*.
4. **Evitar o enfraquecimento de mecanismos jurídicos de denúncia:** Deixar claro que o acesso ao mecanismo de denúncia não prejudica o direito do/a reclamante de recorrer ao Judiciário.
5. **Fornecer um acesso facilitado para reclamantes:** Fornecer um ou mais pontos de acesso ao mecanismo de denúncia que sejam bem publicizados, dos quais ao menos um deve ser independente da administração da empresa. Formas de registrar uma reclamação devem ser claras e simples, e deve ser dada assistência a pessoas analfabetas, garantindo que elas tenham meios de confirmar que a sua reclamação foi recebida e registrada corretamente.

¹⁴ Corporate Social Responsibility Initiative, Rights-Compatible Grievance Mechanisms - A Guidance Tool for Companies and Their Stakeholders, Harvard, 2008.

6. **Dar publicidade ao mecanismo e seus recursos de apoio:** Disponibilizar publicamente informações sobre a existência do mecanismo, sobre o seu funcionamento, bem como sobre o seu financiamento e recursos de apoio, por meio de canais direcionados àqueles que podem desejar fazer uso dele. O mecanismo deve ser divulgado ativamente pela empresa em todas as línguas apropriadas. Esse deve ser um esforço contínuo da empresa para assegurar que o mecanismo permaneça conhecido por todas as partes interessadas.
7. **Comunicar de forma transparente sobre o processo à medida em que ele avança:** Questões de direitos humanos são de interesse público, de modo que o resultado das denúncias submetidas deve sempre ser público. Deve-se garantir a confidencialidade do diálogo e a proteção apropriada de todas as partes contra a divulgação de seus dados pessoais. À parte disso, deve-se trabalhar com uma presunção de transparência. Sobretudo, deve-se comunicar aos/às reclamantes, com prazos e fluxos bem estabelecidos, (i) quando a sua denúncia foi recebida; (ii) quando for proposto um curso de ação; (iii) quando for se chegar a algum resultado (nas hipóteses em que o/a reclamante não participou do diálogo). Sempre deve-se dar publicidade a elementos chave do resultado final de uma reclamação, e deve-se considerar dar publicidade também às etapas (i) e (ii) do processo.
8. **Permitir a proteção da identidade dos reclamantes, quando solicitado:** Permitir a confidencialidade dos dados pessoais de um/a reclamante sempre que isso não prejudique a capacidade de encaminhar a denúncia de uma forma razoável. Em casos de denúncias simples, que podem ser resolvidas sem diálogo entre as partes, ou então a partir do diálogo entre a empresa e um representante do/a reclamante, o anonimato deve ser preservado. Em casos mais complexos, o não engajamento do/a reclamante no processo pode ameaçar a concretização dos seus direitos. Nesse caso, pode ser necessário o envolvimento de um facilitador externo que possa promover o diálogo entre as partes sem que seja necessário o encontro entre elas.
9. **Cuidadosamente identificar as partes envolvidas na denúncia:** Certificar-se de identificar todos aqueles que são partes legítimas em determinada denúncia. Quando sindicatos independentes não estiverem presentes, assegurar que os métodos para a eleição de representantes de trabalhadores estejam alinhados com os padrões da Organização Internacional do Trabalho. Considerar se empresas fornecedoras, subcontratadas ou parceiras devam estar envolvidas como observadoras das partes no processo. Em casos que envolvam disputas complexas, nas quais seja necessária negociação ou mediação, buscar o envolvimento de representantes do governo federal ou local de modo a apoiar o processo.
10. **Encorajar o engajamento direto, informado e construtivo de todas as partes interessadas no mecanismo:** Permitir que todas as partes sejam acompanhadas por alguém de sua escolha durante qualquer etapa do processo de diálogo, assegurando que elas se sintam bem informadas e apoiadas. Ao mesmo tempo, encorajar um ambiente em que as partes se engajem diretamente no diálogo, e não por meio de advogados/as ou conselheiros/as. Assegurar, na medida do possível, que as partes - incluindo representantes das empresas - tenham o máximo de autoridade possível para alcançar acordos.
11. **Conferir responsabilidade a um membro sênior na administração do mecanismo:** Designar um/a único/a representante sênior da empresa que

responda pela forma como reclamações/denúncias são encaminhadas. Comunicar essa escolha a outras partes interessadas e assegurar que esse indivíduo e aqueles/as trabalhando para ele/a tenham o treinamento necessário e conhecimentos na área de engajamento de partes interessadas e/ou relações de trabalho e, quando possível, prevenção e resolução de conflitos.

12. **Manter reclamantes informados:** Confirmar o recebimento de todas as reclamações ou denúncias em um prazo breve e pré-determinado. Assegurar que os sistemas internos permitam que o chefe responsável pelo mecanismo obtenha rapidamente as informações necessárias a respeito de departamentos da empresa que sejam relevantes para a questão suscitada. Fornecer uma resposta substancial ao/à reclamante dentro de um prazo padrão e pré-determinado, ou fornecer uma atualização do progresso em direção a esse fim. O mecanismo deve assegurar que exista um monitoramento que garanta que esses prazos sejam cumpridos.
13. **Tratar todas as reclamações com seriedade:** Não rejeitar nenhuma reclamação de alguma parte interessada local que tenha relação com as atividades da empresa. Mesmo reclamações que inicialmente pareçam infundadas, frívolas ou vexatórias podem ser uma expressão de um agravo subjacente e legítimo que mereça ser encaminhado, devendo ser tratadas com seriedade. Quando uma análise detalhada sugerir que a reclamação é genuinamente vexatória ou inaceitável, deve-se explicar essa avaliação ao/à reclamante e, se o/a reclamante não retirar sua reclamação, então deve-se explicar a decisão publicamente. Essa decisão e a sua motivação devem ser claras para os/as reclamantes.
14. **Tratar todas as reclamações com respeito:** Assegurar que a empresa tenha o número necessário de funcionários treinados para lidar com o processo de denúncia de maneira respeitosa, transparente e inclusiva. Assegurar que as partes agravadas tenham acesso a esses funcionários para solicitar informações sobre o status da sua reclamação/denúncia.
15. **Estabelecer diálogo sempre que possível:** Assumir que, na maioria das denúncias, deve haver alguma forma de diálogo direto entre a empresa e reclamantes e/ou seus representantes. Avaliar de que forma o diálogo tem maior chance de ser apropriado, tendo em vista as características e a complexidade da denúncia. O erro mais comum de mecanismos de denúncia é deixar a empresa na posição de poder e o/a reclamante em uma posição de dependência. Canais de relacionamento e ouvidorias permitem que reclamantes submetam a sua denúncia, fornecendo um ponto de partida para a interação com a empresa. Porém, frequentemente, empresas decidem unilateralmente sobre a denúncia e apenas comunicam o/a reclamante sobre o resultado. Processos unilaterais agravam impactos, sendo benéfico recorrer a diferentes tipos de mecanismos de facilitação e mediação para o diálogo entre as partes.
16. **Ter acesso a uma expertise neutra em direitos humano:** Assegurar que a expertise necessária em direitos humanos está disponível ao processo de diálogo, quando necessário, seja por meio de um/a facilitador/mediador/a ou por meio de outras fontes apropriadas de expertise, de modo a assegurar que quaisquer acordos estejam alinhados e deem suporte a padrões de direitos humanos.
17. **Buscar a concordância sobre o cronograma no qual o diálogo ocorrerá:** Buscar uma concordância sobre um período de tempo limitado durante o qual as

partes vão suspender outras tentativas de resolução da denúncia com vistas a maximizar as chances de sucesso do processo baseado no diálogo. De um lado, reconhece-se que a resolução consensual de um conflito pode ser prejudicada pela existência de outras tentativas de resolução (como, por exemplo, um processo judicial). De outro, não se pode permitir que o diálogo entre as partes bloqueie o acesso a essas outras alternativas. Por isso a importância de estabelecer um período de tempo limite para as tentativas consensuais.

18. **Assegurar a sensibilidade em arranjos logísticos:** Prestar atenção ao local e outros arranjos logísticos necessários ao diálogo entre as partes de uma denúncia para assegurar que não sejam despertados sentimentos de intimidação, desempoderamento ou outros agravos.
19. **Estar aberto para a busca de uma resolução:** Estar aberto para qualquer resultado que seja aceitável para todas as partes e que estejam alinhados com padrões relevantes de direitos humanos. Quando o resultado de uma denúncia está abaixo desses padrões, não apenas o resultado em si deve ser questionado, mas também a legitimidade de todo o mecanismo. As salvaguardas para garantir que os resultados sejam compatíveis padrões de direitos humanos são (i) garantir o acesso das partes interessadas a informações relevantes e aconselhamento sobre os seus direitos segundo a legislação doméstica e internacional; (ii) quando apropriado e possível, buscar um mediador ou facilitador que tenha expertise em direitos humanos; e (iii) em casos complexos, as partes devem acordar quanto à escolha de uma entidade com expertise em direitos humanos para aconselhá-las durante o processo.
20. **Acordar provisões para implementar os resultados acordados:** Quando relevante, buscar incluir provisões sobre como a será monitorada a implementação de eventuais acordos, e qual recurso as partes terão quando acreditarem que as demais partes não cumpriram com os seus compromissos.
21. **Registrar e estar aberto a respeito dos resultados:** Assegurar que transações sobre denúncias são registradas por escrito, confirmadas com todas as partes e formalmente registradas. A menos que as partes acordem em contrário, elementos chave do resultado desse acordo devem ser disponibilizados publicamente. Empresas também devem considerar identificar meios independentes para receber feedbacks com a percepção de reclamantes sobre o processo.
22. **Acordar e monitorar indicadores chave de desempenho:** Identificar conjuntamente com o órgão de monitoramento mencionado no item 1 quais são os indicadores chave de desempenho que permitam à empresa e outras partes interessadas a avaliação sobre a efetividade do mecanismo e sobre eventuais causas para a sua falta de efetividade. A redução no número de denúncias não é um bom indicador, uma vez que pode indicar a redução no número de agravos, mas também pode indicar um aumento da intimidação contra reclamantes ou falta de confiança no mecanismo.
23. **Integrar lições aprendidas na estrutura da empresa:** Identificar lições que surjam de denúncias individuais que possam indicar a necessidade de mudanças estruturais nas operações ou na administração da empresa, prevenindo a ocorrência de denúncias de natureza semelhante.

24. **Revisar o mecanismo, quando apropriado, de forma alinhada com a experiência prévia:** Identificar lições extraídas da experiência cumulativa com processos de denúncia que surgiram como o mecanismo da empresa deve ser melhorado, e discutir essas lições com o órgão mencionado no item 1 para acordar os ajustes necessários.

Com relação ao item 22, o relatório sugere o emprego dos seguintes indicadores:

1. **Um número significativo de reclamações ou denúncias são submetidas ao mecanismo no período posterior à sua criação:** indicando o conhecimento sobre a existência do mecanismo e a confiança na sua credibilidade enquanto primeira via de reclamação;
2. **Uma redução, no decorrer do tempo, do número de reclamações e denúncias submetidas por meio de outros mecanismos, organizações não governamentais e imprensa:** indicando o conhecimento sobre a existência do mecanismo e a confiança na sua credibilidade e efetividade enquanto primeira via de reclamação;
3. **Todas as reclamações recebem (a) uma confirmação de recebimento, e (b) um curso de ação proposto ou uma atualização provisória dentro dos prazos estabelecidos pelo mecanismo:** indicando que o compromisso de fornecer um processo previsível e de atuar com a transparência apropriada está sendo cumprido na prática;
4. **Um alto número de reclamações ou denúncias é resolvido por meio de um resultado mutuamente acordado:** trata-se de um indicador parcial de efetividade. Um baixo percentual não necessariamente indica a inefetividade do mecanismo, mas deve ser interpretado em conjunto com o indicador nº 2;
5. **Um alto número de reclamações ou denúncias é resolvido sem que se recorra a uma terceira parte neutra:** a depender da complexidade do caso, trata-se de um indicador parcial da satisfação dos/as reclamantes com relação ao procedimento de investigação interna e práticas de negociação da empresa;
6. **Com o passar do tempo, o número de reclamações e denúncias da mesma natureza ou de natureza semelhante reduz:** indicando que os funcionários da empresa estão aprendendo com erros do passado e adaptando suas práticas e procedimentos de operação, quando necessário;
7. **Auditorias demonstram uma redução em incidentes de não conformidade com padrões aplicáveis:** indicando que os processos de reclamação estão contribuindo para a identificação e remediação de incidentes de não conformidade;
8. **Há uma redução do absenteísmo e da rotatividade de pessoal e/ou um aumento da produtividade entre os/as funcionários de fornecedores/prestadores de serviços:** um indicador parcial de redução de reclamações de funcionários/as e de aumento da satisfação entre funcionários/as, mais relevante em relação a cadeias de suprimento e contratantes;
9. **Em um alto percentual dos casos, os/as reclamantes relatam a uma parte independente que consideraram o processo sério, justo e respeitoso:** indicando que o mecanismo funciona de maneira efetiva, mesmo em casos em que nenhum acordo é firmado. Deve-se ter atenção à correlação entre instâncias nas quais nenhum acordo é alcançado e os/as reclamantes não sente que o processo foi justo e respeitoso;
10. **Procedimentos padrões de operação (Standard Operating Procedures - SOPs) foram revistos e alterados quando investigações revelaram significativas e repetidas reclamações, a despeito de funcionários/as da empresa seguirem tais procedimentos:** indicando que lições sobre a gestão de

sistemas são aprendidas e integradas para reduzir a chance do mesmo tipo de reclamação ou denúncia ocorrer novamente;

11. **Uma redução nas ações de partes interessadas que busquem perturbar as operações da empresa, seja por meios pacíficos, ou não:** indicando que indivíduos sentem que eles têm um canal efetivo para encaminhar suas reclamações de forma não confrontativa;
12. **Pesquisas de satisfação junto às partes interessadas são conduzidas regularmente por uma entidade terceira e independente indicando um alto e crescente conhecimento sobre a existência do mecanismo e uma alta e crescente percepção de que ele fornece um processo com credibilidade e que é válido:** indicando que é dada uma publicidade efetiva ao mecanismo e um alto potencial de que esse mecanismo será utilizado por partes interessadas quando tiverem reclamações e denúncias;
13. **Pesquisas de satisfação junto às partes interessadas são conduzidas regularmente por uma entidade terceira e independente indicando um aumento nas atitudes positivas em direção à empresa:** indicam uma redução no nível de conflitos e um aumento na sensação de que existem relações positivas, respeitadas e mutuamente benéficas entre as partes.

Há diretrizes acima elencadas que podem não ser aplicáveis em sua integralidade ao contexto específico deste parecer, que trata de uma ouvidoria destinada a atender indivíduos e comunidades atingidas por um desastre socioambiental de larga escala. No entanto, a escolha dos parâmetros a serem aplicados não deve ser arbitrária. Da mesma forma, o atendimento a alguns dos parâmetros não exige a FR pelo não atendimento aos demais, que se aplicam e devem ser cobrados de uma Ouvidoria. Por fim, todas as diretrizes, quando pensadas para o presente contexto, podem trazer subsídios relevantes em matéria de direitos humanos que devem ser levados em consideração quando da avaliação da ouvidoria da FR.

5.2 Critérios de priorização de ações de resposta a impactos adversos sobre direitos humanos

Os Princípios Orientadores estabelecem que, quando for necessário priorizar ações que visem prevenir riscos ou mitigar impactos adversos sobre direitos humanos, empresas devem primeiro buscar prevenir e mitigar os impactos mais severos ou que se tornarão irremediáveis com a demora na resposta (Princípio 24). Vê-se, portanto, que o critério central para a priorização da remediação dos impactos adversos em direitos humanos deve ser a severidade das consequências do impacto (potencial ou real). Ao determinar o quão severo é um dano, deve-se levar em conta, entre outras coisas, (i) a vulnerabilidade das pessoas que o sofreram; (ii) se o dano atinge a vida e a saúde dessas pessoas; (iii) se impede o atendimento a necessidades básicas; e (iv) se o dano é remediável.¹⁵ O fator tempo é também essencial na avaliação de severidade, já que a demora na resposta a um impacto pode tornar o dano irremediável.¹⁶

A partir disso, pode-se depreender que os Princípios Orientadores esperam que empresas priorizem ações com base na severidade do impacto, e não com base naquilo que seria mais fácil abordar ou no que a empresa percebe como o impacto mais importante para o desenvolvimento de suas atividades. A identificação de grupos vulneráveis, e os mais vulneráveis dentre eles, demanda uma busca ativa e um esforço significativo. Esses critérios de priorização, que levam em conta a vulnerabilidade das pessoas atingidas e a severidade dos danos por elas sofridos, devem ser utilizados no momento de classificação e priorização das reclamações e denúncias submetidas à ouvidoria da FR. Desse modo, garante-se que

¹⁵ The Danish Institute for Human Rights, Human Rights Impact Assessment Assessment Guidance and Toolbox, 2016, pg. 71.

¹⁶ Shift, Exploring the Concept of Prioritization: An Explanatory Note for the Dutch Sector Covenant Process, 2016, pg. 1.

peças em situação de maior vulnerabilidade ou que tenham sofrido danos mais severos ou irremediáveis tenham uma resposta no menor tempo possível.

5.3 Ouvidorias no contexto de desastres

Desastres são definidos como “um evento súbito e calamitoso que perturba seriamente o funcionamento de uma comunidade ou sociedade e causa perdas humanas, materiais e econômicas ou ambientais que excedem a capacidade da comunidade ou da sociedade de lidar com seus próprios recursos.”¹⁷ O conceito de “abordagem de direitos humanos”, por sua vez, surgiu no contexto de atividades de assistência ao desenvolvimento, quando notou-se que o desenvolvimento econômico poderia ter consequências negativas sobre os direitos humanos de indivíduos e comunidades. A partir disso, identificou-se a necessidade de aplicação de padrões internacionais de direitos humanos como fundamento para atividades de desenvolvimento. No entanto, esses padrões não são aplicáveis apenas a esses contextos, devendo pautar também as ações de respostas a emergências.

No âmbito da Organização das Nações Unidas, entende-se que uma abordagem de direitos humanos requer que qualquer ação de assistência humanitária seja pautada pelos princípios da universalidade, da indivisibilidade, da participação e consulta, da não-discriminação, da prestação de contas (“*accountability*”), da transparência e do “não causar danos” ou “causar menos danos” (“*do no harm*” ou “*do less harm*”).¹⁸ Nesse sentido, a fim de garantir a segurança e a liberdade das pessoas atingidas por desastres, é fundamental a implementação de mecanismos locais de denúncia de violações de direitos humanos e do direito internacional humanitário.¹⁹ Esses mecanismos devem ser desenvolvidos e implementados a partir de processos participativos e democráticos.

Vê-se, portanto, que, tendo em vista o contexto de ruptura da ordem social causada por um desastre, uma ouvidoria ganha um papel de particular relevância na facilitação da participação e na garantia da defesa dos direitos das pessoas atingidas, concretizando os princípios acima mencionados. A população atingida está melhor posicionada para identificar os danos sofridos e as medidas que são adequadas à reparação de tais danos, de modo que suas reclamações e demandas devem ser devidamente tratadas e resultar no aperfeiçoamento das ações executadas.

As ouvidorias configuram-se como importante instância de participação social, na qual o cidadão estabelece uma interação com o organismo reparador a partir das suas demandas. Assegurado o acesso amplo e irrestrito a informações relevantes, às pessoas atingidas têm melhores condições de acessar outros direitos essenciais, como o direito a água, a saúde, educação e assistência social. Por outro lado, a transparência favorece a boa gestão das políticas e a confiança da população no serviço prestado.

É importante destacar, igualmente, que o desconhecimento acerca da existência de princípios e diretrizes voltados especificamente à concepção e implementação de mecanismos de denúncia no contexto de desastres não deve ser utilizado como justificativa para a implementação de um mecanismo aquém dos padrões já existentes, aplicáveis a qualquer sistema de ouvidoria. Pelo contrário, dada a complexidade e a vulnerabilidade inerentes ao contexto de um desastre - sobretudo em casos de desastres de larga escala -, é importante que os princípios de direitos humanos recebam uma interpretação ampliada e que garanta o mais alto nível atingível de proteção dos direitos das pessoas atingidas. Nesse

¹⁷ Tradução livre do inglês. No original: “A disaster is a sudden, calamitous event that seriously disrupts the functioning of a community or society and causes human, material, and economic or environmental losses that exceed the community’s or society’s ability to cope using its own resources.” Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, *What is a disaster?* (<https://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/about-disasters/what-is-a-disaster/>).

¹⁸ Conselho de Humanos da ONU, Final research-based report of the Human Rights Council Advisory Committee on best practices and main challenges in the promotion and protection of human rights in post-disaster and post-conflict situations, 2015, pg. 11 e 12.

¹⁹ Idem. pg. 21.

sentido, os critérios, diretrizes, indicadores e parâmetros acima mencionados devem ser interpretados como um ponto de partida para a avaliação da ouvidoria da Fundação Renova, sendo certo que a criticidade do caso demanda um grau elevado de rigor técnico no momento dessa avaliação.

Dado todo o exposto, importante ressaltar os princípios e diretrizes indispensáveis para o funcionamento de uma ouvidoria e que devem ser cumpridos pela FR:

1. Acolher todo/a manifestante com atenção, compreensão, respeito, seriedade e reconhecimento como sujeito de direitos;
2. Ser acessível aos grupos sociais historicamente excluídos e aos vulneráveis;
3. Tratar com igualdade, ausente o pré-julgamento e todo e qualquer preconceito;
4. Facilitar a sua utilização, com publicização da ferramenta em todo o território;
5. Respeitar a diversidade de opiniões e a livre expressão;
6. Garantir a resposta e utilizar linguagem cidadã, considerando o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.
7. Promover a transparência, o diálogo aberto e a participação social;
8. Atuar com independência, autonomia, imparcialidade e senso de justiça, na defesa dos interesses legítimos dos cidadãos;
9. Respeitar sigilo da informação e a proteção dos dados pessoais, garantindo-se seu acesso irrestrito a seu titular;
10. Dispor de fluxos, processos e prazos públicos, transparentes e previamente estabelecidos;
11. Atuar com agilidade e precisão, cumprindo os prazos estabelecidos e observando a priorização de situações severas e vulneráveis;
12. Agir com presteza e em busca de soluções efetivas.
13. Aperfeiçoar constantemente os seus serviços, de forma a transformar as manifestações dos cidadãos em melhoria da qualidade e aperfeiçoamento da gestão, bem como agregar valor ao cidadão e à sociedade.

6. Análise técnica do Pilar Ouvidoria do PG 06

Este Parecer Técnico tem por objetivo analisar o Pilar Ouvidoria do PG 06 da FR, considerando-se tanto os princípios e a concepção do programa, quanto o seu desempenho a partir de uma análise detalhada do banco de dados e informações disponibilizadas pela FR.

Considerando-se os objetivos do programa, de oferecer às comunidades impactadas o acesso a um mecanismo para denúncias e reclamações relativas aos processos de reparação e remediação da FR,

com o objetivo de: "(i) assegurar que as manifestações sejam devidamente registradas, apuradas e respondidas; prezando pela eficiência, transparência e respeito à privacidade dos/as manifestantes e (ii) subsidiar a implementação de medidas preventivas e ações específicas para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas, as atividades desenvolvidas pelos programas e os processos de gestão da FR",²⁰ esta análise baseia-se em parâmetros nacionais e internacionais de direitos humanos, protocolos voltados à resposta e reconstrução de situações de desastre, além de considerar boas práticas de ouvidoria. Isso com o objetivo de oferecer recomendações ao PG 06 para atuar no tratamento de denúncias e reclamações de forma transparente e efetiva.

Até aqui, analisaram-se referências técnicas e teóricas acerca da temática deste documento, principalmente aquelas que se debruçam sobre ouvidorias e direitos humanos, bem como protocolos voltados ao respeito a direitos no contexto de desastres, que incluem mecanismos efetivos de denúncia e reclamação como parte da remediação, dada sua capacidade de garantir a prevenção de riscos e novos danos, incluindo o imprevisto²¹, além de promover transparência. Garantir sua legitimidade e sua efetividade deve ser algo prioritário, apesar de qualquer desafio, considerando-se que a Ouvidoria é parte relevante da remediação dos danos relacionados ao Desastre. Isso é o contrário do que apresenta a FR ao alegar, já na "Introdução dos fatos" de seus esclarecimentos do Ofício-Resposta que:

Existem, ainda, significativas restrições ocasionadas pelo ineditismo do "evento" e a complexidade dos danos causados aos territórios, com consequente indisponibilidade de conhecimentos prévios - como teorias pacíficas, boas práticas ou soluções testadas - que pudessem orientar a definição das estratégias de participação e controle social²²

A existência de um canal de reclamações e denúncias efetivo seria justamente a melhor forma de se lidar com o ineditismo e a complexidade do Desastre, dada sua capacidade de apurar riscos e danos, antes mesmo que escalem e virem grandes violações. Conforme se depreende do **item 5, supra**, diversas são as diretrizes, critérios e indicadores que podem ser aplicados na concepção, implementação e avaliação de uma ouvidoria de modo a fazê-la compatível com padrões domésticos e internacionais de direitos humanos. Essas diretrizes e parâmetros serão aqui retomados para análise da estrutura, processos e funcionamento da Ouvidoria, isso com o objetivo de oferecer recomendações que possam promover seu aprimoramento, garantindo-se sua efetividade e o respeito aos direitos humanos.

Em primeiro lugar, é importante que se considere que um mecanismo de reclamações só pode servir ao seu propósito se as pessoas a quem se destina o conhecerem, confiarem nele e forem capazes de usá-lo.²³ A participação das partes interessadas nas atividades realizadas pela Ouvidoria, tanto nos processos de concepção como de execução, conforme indicado pelos Princípios Orientadores da ONU, são uma forma de garantir a sua legitimidade e efetividade. Ali também se define que mecanismos de denúncia devem ser estabelecidos a partir do diálogo e do engajamento significativo de partes interessadas, além de serem acessíveis, isto é, de conhecimento de todos os seus potenciais usuários.²⁴ Também é recomendável que mecanismos de denúncia sejam monitorados por um órgão que represente as partes interessadas.²⁵ É necessário, igualmente, que se adote uma postura proativa na identificação de quem são os potenciais usuários do mecanismo, sobretudo no caso de grupos vulneráveis.²⁶

²⁰ Renova, PG006 FM-GPR-001 Rev. 03, Novembro/2018, pg.110.

²¹ LANE, Lottie, HESSELMAN, Marlies, Governing Disasters: Embracing Human Rights in a Multi-Level, Multi-Duty Bearer, Disaster Governance Landscape, Politics and Governance, Volume 5, Issue 2, 2017.

²² Fundação Renova. SEQ18726-2019-GJU, abril-2019. p. 03.

²³ OHCHR, 2011, nota explicativa ao Princípio 31.

²⁴ OHCHR, 2011, nota explicativa ao Princípio 31.

²⁵ HARVARD, 2008, pg. 15.

²⁶ OHCHR, 2011, p. 5.

Não se deve apenas receber demandas e atuar sobre elas, mas sim se incumbir de identificar e levantar informações junto aos destinatários do mecanismo de modo a subsidiar as decisões da alta direção do órgão/entidade quanto a melhorias e inovações que podem ser implementadas.

Esse caráter, no entanto, não foi observado após análise documental de relatórios internos de gestão da ouvidoria da FR (Relatórios Trimestrais). A partir da análise do escopo e definição do PG 06, das estratégias de divulgação e comunicação, bem como das informações prestadas pela FR, depreende-se que a disseminação de informações acerca do mecanismo de denúncias se limitou à realização de campanhas amplas, que não se coadunam com os princípios de direitos humanos acima mencionados.

Diante do que foi apresentado acima e a partir da análise documental do macrofluxo da Ouvidoria da referida Fundação, dos relatórios trimestrais de atividades e daquilo descrito no **item 5** deste documento, nota-se um conjunto de inconsistências. Primeiramente, o fato da empresa terceirizada ICTS tratar da análise das manifestações e decidir sobre elas de forma independente, sem que as áreas técnicas da FR sejam envolvidas. Em um segundo momento, quando são realizadas novas análises pela equipe da Ouvidoria e pelo departamento jurídico, as equipes técnicas da FR ainda não são envolvidas, o que mostra mais uma vez que o macrofluxo da FR é inconsistente com as orientações da CGU, nas quais a FR afirma basear-se. Assim, decisões sobre as denúncias e reclamações são feitas sem que as áreas técnicas dos Programas se envolvam diretamente.

6.1 Análise técnica do macrofluxo da Ouvidoria

Este item tem como objetivo destacar pontos relevantes de tensão no atendimento às manifestações do Pilar Ouvidoria da FR. A partir do comparativo entre seu macrofluxo com as normativas de direitos humanos, específicas para funcionamento de ouvidoria (descritas em detalhe no **item 5**), tem-se a análise abaixo.

6.1.1 Tipos de Usuários por perfil

Para que haja fluidez no trabalho de uma Ouvidoria é importante que se identifique o perfil de seus potenciais usuários, aqueles que utilizam e interagem o sistema com funções e objetivos variados, com foco em quem são esses potenciais indivíduos, assim como o tipo de utilização. Nota-se que, nesse sentido, a descrição do PG 06 não apresenta de forma explícita a tipologia de perfis de usuários. No entanto, é possível identificar, pela análise dos documentos, a presença de dois perfis de usuário: (i) a pessoa física que busca o atendimento, esse perfil aplica-se também para pessoa jurídica; e, (ii) usuário que registra e analisa as manifestações.

No caso do perfil do usuário que procura o atendimento da Ouvidoria, a classificação de “tipo de denunciante” utilizada pela Ouvidoria da FR apresenta-se inadequada ao contexto de uma ouvidoria para atendimento de pessoas e comunidades em situação de desastre. Segundo o banco de dados da Ouvidoria da FR, as categorias são: (i) Cliente; (ii) Colaborador; (iii) Ex-colaborador; (iv) Família/colega; (v) Fornecedor; (vi) Investidor; (vii) Não definido; e (viii) Prestador de serviço. Essa nomenclatura é tradicionalmente reconhecida na literatura da teoria de *stakeholders*²⁷ para mapeamento de partes interessadas de organizações que buscam definir suas estratégias de relacionamento e geração de valor compartilhado²⁸. No entanto, situações de desastre demandam um entendimento particular do contexto de relacionamento das partes interessadas, pois a (i) assimetria de poder e de informação, (ii) a natureza dos impactos causados pelas operações da organização focal do mapeamento, como também (iii) os níveis de confiança, não são os mesmos encontrados nas situações em que se aplica a teoria de *stakeholders* de

²⁷ Para entendimento da teoria de stakeholder verificar a literatura dos seguintes autores: Freeman R.E; Harrison J; & Wicks; Parmar B; Colle, S; Barney, J.B e Phillips R.A. Bibliografia disponível nas Referências Bibliográfica.

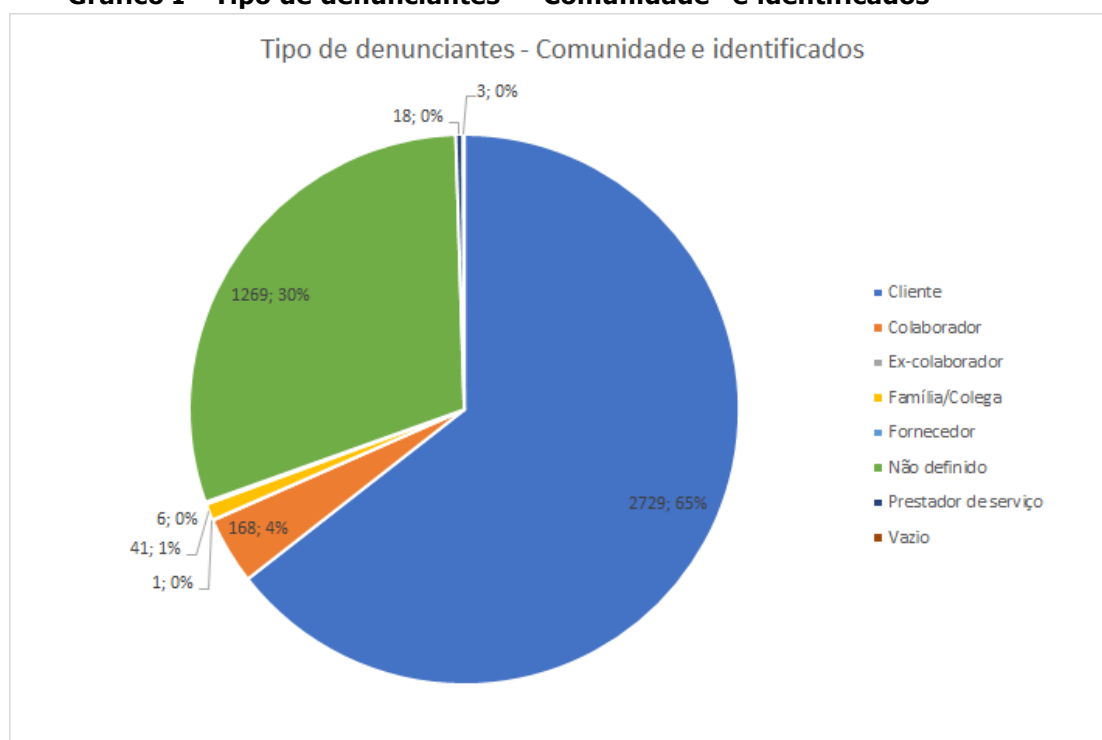
²⁸ Idem.

forma genérica, como os relacionamentos cotidianos e de negócios entre empresas, organizações, pessoas e sociedade.

Diretrizes de direitos humanos²⁹ sugerem diferentes nomenclaturas que possam auxiliar na identificação qualificada de partes interessadas em situação de desastre, utilizando categorias como “detentores de direitos” (*rights-holders*), “autoridades” (*duty-bearers*) e outras partes interessadas relevantes (*other relevant parties*). Inclusive a possibilidade de, conjuntamente com as partes interessadas, nomear novas categorias e subcategorias que sejam capazes de captar a realidade a ser endereçada pelo atendimento da Ouvidoria.

O gráfico abaixo apresenta o quanto a classificação adotada pela Ouvidoria da FR é inadequada à realidade de um processo de reparação. Pois 30% dos denunciante identificados, segregados em “Comunidade”, não são passíveis de serem classificados pelos atendentes da Ouvidoria em sua própria tipologia, considerados como “não definido”. Soma-se a isso a incerteza do que seriam manifestantes de denúncias e reclamações ao processo de reparação categorizados como “clientes”, representando 65% do total; e como “família/colega”, representando 1% do total.

Gráfico I - Tipo de denunciante - “Comunidade” e identificados



Fonte: Banco de dados Ouvidoria FR. Elaboração própria.

No caso do perfil do/a usuário/a responsável por registrar e analisar manifestações, a FR apresenta na descrição do macrofluxo do Pilar Ouvidoria diferentes usuários realizando essa função, entre eles: a empresa ICTS (terceirizada da FR), a própria Ouvidoria da FR, o jurídico da FR e as equipes técnicas responsáveis pelos Programas desenvolvidos pela FR. Essa atividade é desenvolvida primeiramente pela empresa ICTS. Nota-se que o registro das manifestações e as etapas de análise realizadas pela empresa terceirizada não são atividades secundárias para o processo de tratamento dos dados. Pelo contrário, conforme descrito acima no **item 4.2** “Descrição do Canal da Ouvidoria”, são atividades em que decisões

²⁹ The Danish Institute of Human Rights. Cross-Cutting: Stakeholder Engagement. Human Rights Impacts Assessment. 2016, pg. 37.

relevantes para o encaminhamento e tratamento das manifestações são executadas, como a (i) classificação e qualificação inicial da manifestação que inferem sobre condições de veracidade, relevância e vulnerabilidade da manifestação e do/a manifestante; e, a (ii) determinação se a manifestação é mesmo uma denúncia.

O papel desempenhado pela empresa terceirizada ocupa posição central nos princípios de direitos humanos, visto que amplia ou restringe a escuta e acolhimento de manifestações de pessoas em situação de vulnerabilidade. Atividades centrais da Ouvidoria não realizadas pela equipe própria da Ouvidoria demandam um esforço extra de preparação e alinhamento da equipe terceirizada com a FR e garantia de monitoramento contínuo da FR sobre o desempenho dos terceiros. A FR informa sobre a existência de treinamento de funcionários da ICTS, mas não há detalhamento em como são preparadas e avaliadas as equipes para questões centrais, núcleo da Ouvidoria, como decisões sobre vulnerabilidade e veracidade de manifestações e manifestantes, temas caros aos direitos humanos. Somado a isso, a Cláusula 47 do TAC-Governança define que “as atividades de ouvidoria serão exercidas por pessoas qualificadas ao adequado e eficiente exercício de suas funções e não poderão ser terceirizadas”. Essa recomendação tem o sentido de garantir que medidas, inclusive aquelas voltadas a corrigir o curso de ações, sejam prontamente adotadas, garantindo novos danos não ocorram, assim como a efetividade dos programas de reparação e remediação em curso.

6.1.2 Identificação do/a manifestante

A identificação do/a manifestante é o estágio inicial para que se dê prosseguimento à manifestação, ou seja, este é o momento no qual o/a manifestante deve indicar se, e de que forma, deseja se identificar. Diretrizes para boas práticas de ouvidoria sugerem três níveis possíveis para identificação, sendo estas: (i) identificação completa, onde fornece todas as suas informações pessoais (e.g. nome completo, telefone, endereço eletrônico, documentos oficiais); (ii) o/a anônimo/a, restringindo toda e qualquer identificação; e (iii) acesso restrito, onde não há identificação do nome e nem de documentos oficiais, disponibilizando somente telefone e/ou e-mail. Esta metodologia torna possível que haja a distinção entre manifestações com pedido de acesso restrito - quando a ouvidoria pode entrar em contato com o/a manifestante, mesmo este não se identificando, caso precise de informações complementares e devolutivas sobre o processo, quanto em casos de denúncia anônima - quando não são informados nome, telefone e e-mail.

Os padrões internacionais reconhecem a importância da garantia do anonimato de manifestantes quando assim for solicitado. Porém, também recomendam que, nos casos em que o anonimato for prejudicial ao processo, que sejam identificadas formas de proteger a identidade da parte, sem impedi-la de se engajar no processo - como, por exemplo, nomeando uma terceira parte para exercer o papel de facilitação do diálogo entre o/a manifestante e a empresa.

No caso do sistema em análise, encontra-se no banco de dados da Ouvidoria da FR o registro de manifestações em apenas duas opções, “Anônimo” ou “Identificado”. Ao fazer essa escolha de processo, a Ouvidoria limita sua capacidade em atender de forma plena as manifestações, pois não consegue realizar devolutivas e prestação de contas aos/as manifestantes que queiram proteger sua identidade. Dessa forma, restringe o respeito a esses direitos e cria barreiras à melhor resolução das demandas a ela submetidas, devido ao desenho de seu macrofluxo estar insuficiente para identificação de manifestantes. Para os direitos humanos, e em especial situações de desastre, os princípios de transparência e prestação de contas são chave para mecanismos de denúncia e reclamação.

Somado a isso, há uma distinção no tratamento do anonimato dos/as manifestantes quando são registradas manifestações via sítio eletrônico da Ouvidoria da FR. Uma vez escolhidas as opções “reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento” ou “reclamações em relação a qualidade do atendimento”, o/a manifestante é obrigado a informar seu nome, CPF e localidade, pois são campos

de preenchimento obrigatórios no formulário. Não existe a opção de realizar uma reclamação de forma anônima. Conforme exemplificado na figura abaixo.

Figura I - Registro de Manifestação via sítio eletrônico na Ouvidoria da FR

A Ouvidoria

https://www.canalconfidencial.com.br/fundacaorenova/

FUNDAÇÃO
renova

A OUVIDORIA REGISTRAR MANIFESTAÇÃO ACOMPANHAR MANIFESTAÇÃO PROTEÇÃO DE DADOS

Registrar manifestação

Por favor, descreva a situação que o motiva a comunicar-se conosco. Procure ser preciso, informando os fatos, pessoas, locais, momento e motivação.

Para acompanhar o andamento de sua comunicação, você receberá um número de protocolo que lhe será fornecido após o registro do relato.

Desde já, agradecemos pela sua comunicação. Sua opinião é muito importante e contamos com ela para nosso desenvolvimento.

Dados do incidente

* Tipo do incidente
Reclamações em relação a qualidade do atendimento

* Informe o Nome:
[Campo de texto]

* Informe o CPF:
[Campo de texto]

* Localidade
[Campo de texto]

* Descrição
[Campo de texto]

Fonte: Sítio eletrônico FR <<https://www.canalconfidencial.com.br/fundacaorenova/>> Acesso em: 10 de junho de 2019.

6.1.3 Registros das manifestações

As manifestações que chegam à Ouvidoria, independentemente da forma (carta, telefone, e-mail ou pessoalmente), devem obrigatoriamente seguir um mesmo fluxo, ou seja, devem ser tratadas de forma adequada e concluídas. Padrões internacionais de direitos humanos também recomendam que todas as manifestações sejam tratadas com respeito e seriedade, inclusive aquelas que não tiverem relação com a atividade da empresa em questão. Isso porque, manifestações como essas, ainda que pareçam infundadas, podem revelar problemas subjacentes e legítimos, que mereçam ser encaminhados.³⁰

Além disso, o tipo de manifestação deverá conter um rol de opções para que o/a manifestante possa, em um primeiro momento, realizar a classificação de sua própria manifestação. Boas práticas de ouvidoria apresentam um amplo entendimento sobre a natureza das manifestações que fazem parte de seu escopo de atividades, por exemplo, é comum ouvidorias receberem manifestações como dúvidas e sugestões, além de reclamações e denúncias.

A Ouvidoria da FR possui desenho específico, cunhado no âmbito dos documentos TTAC, TAC-Governança e Deliberações e Notas Técnicas do sistema CIF, o que a define como canal de reclamações e denúncias do processo de reparação. O atendimento às demais demandas de comunicação é realizado pelos Canais de Relacionamento da FR. Conforme descrito pelo PG 06, sobre procedimento adotado para outras manifestações, fora do escopo da Ouvidoria:

Após a revisão do fluxo de informações e interfaces entre a Ouvidoria e os Canais de Relacionamento, a Ouvidoria passou a acolher também

³⁰ Harvard, 2008, pg. 28 - 30.

reclamações, compreendidas como toda manifestação cujo objetivo é levar a conhecimento da Fundação Renova uma insatisfação e/ou irregularidade em relação à qualidade e/ou processos de atendimento, execução dos programas e ações de reparação e remediação da Fundação³¹.

A FR descreve no PG 06 as conexões entre os Canais de Atendimento e a Ouvidoria, no entanto, a partir da análise do banco de dados da Ouvidoria da FR, não foi possível compreender como isso ocorre na prática. Pois não foi encontrado, no sistema de registro dos atendentes, campos em que fossem registradas as entradas de manifestações via Canais de Relacionamento para a Ouvidoria. Isto é, não foram encontrados registros desses encaminhamentos internos entre canais da FR e como são tratados os dados, uma vez que são transferidos de um banco de dados para outro.

Outro ponto sobre o tratamento das manifestações, a ser destacado nessa análise, refere-se ao registro via sítio eletrônico da Ouvidoria da FR. Observou-se que o rol de opções para entrada no sistema vai diretamente oferecer ao/à manifestante um menu temático (chamado de “Dados do incidente”), em que misturam-se duas opções fechadas de reclamações com 13 temas que não indicam explicitamente tratar de uma denúncia ou de uma reclamação. O texto apresentado de forma introdutória não é suficiente para orientar o preenchimento da manifestação. As diretrizes de direitos humanos apontam para a necessidade do/a manifestante decidir sobre como quer que sua manifestação seja identificada. O menu do sítio eletrônico da Ouvidoria mostra-se insuficiente, pois apesar de serem escolhidos temas e opções de duas reclamações, o menu não é claro para o/a manifestante, o que pode gerar confusões no preenchimento. Além disso, não fica explícito ao/à manifestante que ele está realizando uma denúncia. No mais, no tratamento dos dados via análise do banco de dados, nota-se que a identificação sobre a manifestação ser uma denúncia ou uma reclamação fica por conta dos atendentes da empresa ICTS, em decisão unilateral informada ao manifestante. A figura abaixo ilustra o menu “Dados do incidente” do sítio eletrônico da FR.

Figura II - Menu “Dados do Incidente” do sítio eletrônico da Ouvidoria da FR

o registro do relato.

Desde já, agradecemos pela sua comunicação. Sua opinião é muito importante e contamos com ela para nosso desenvolvimento.

Dados do Incidente

- Assédio moral
- Assédio Sexual
- Concessão Indevida de Auxílio Financeiro
- Concessão Indevida de Indenização
- Corrupção
- Descumprimento de procedimento que impacte a vida
- Desvio de comportamento (agressão verbal, tratamento desrespeitoso)
- Distorções contábeis ou financeiras
- Favorecimento e/ou conflito de interesses
- Fraude
- Má intenção/ Ato ilícito
- Não conformidade aos procedimentos e políticas internas
- Reclamações em relação a qualidade do atendimento
- Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento
- Violação de leis

Este relato está ligado a outro registro anterior? Em caso positivo, coloque aqui o número do protocolo anterior:

Fonte: Sítio eletrônico da FR - <<https://www.canalconfidencial.com.br/fundacaorenova/>>. Acesso em 07 de junho de 2019.

³¹ Fundação Renova, PG006 FM-GPR-001 Rev.03, Novembro-2018, p. 118

Observa-se ainda que no processo do macrofluxo da Ouvidoria da FR, como descrito no **item 4.3**, no momento em a denúncia é tida como procedente, a mesma só pode ser analisada como: (i) “irregularidades na elegibilidade ao Auxílio Financeiro Emergencial (AFE); (ii) ou Programa de Indenização Mediada (PIM); ou, (iii) má intenção/ato ilícito”. Caso a denúncia não se encaixe nas opções anteriores, é realizada avaliação sobre possível violação de direitos humanos. Isso demonstra que o sistema de análise não prevê o registro e análise de situações em que ocorram violações de direitos humanos dentro de outras denúncias, como sendo uma situação a parte, sem a chance de ocorrer dentro das manifestações classificadas como “PIM”, “AFE” ou “má intenção/ato ilícito”.

6.2 Análise técnica do Ofício 3.483/2019

O MPF, por meio do Ofício nº 3483/2019, de 10 de maio de 2019, solicitou à Ramboll e à FGV a elaboração de um parecer técnico sobre as atividades do Pilar Ouvidoria do PG 06 da Fundação Renova. Mais especificamente, deve-se responder aos seguintes tópicos descritos no Ofício-Resposta nº 2762/2019/MPF-GAB/FT da Fundação Renova, veja-se:

(i) suposta omissão quanto a revisões solicitadas na Nota Técnica de nº 09 da CT-CPDCS; (ii) suposto despreparo para sustentar a eficácia temporal no seu atendimento ao público e o descumprimento do prazo de finalização de manifestações; (iii) suposta omissão de 487 denúncias registradas no sistema da Fundação e registro de testes e abertura de protocolos por engano; (iv) confiabilidade do anonimato das denúncias; (v) suposto foco na proteção corporativa em detrimento da proteção do/a atingido/a; (vi) procedimento de recepção de classificação de manifestações, distribuição de impacto e prioridade e tipos de conclusão esperados; (vi) procedimento relacionado às manifestações de vulneráveis e relativas a desrespeito a direitos humanos e classificação por gênero com suposta priorização pro gênero masculino; (vii) inconsistências no preenchimento e células em branco; (ix) desconhecimento do público quanto à existência da Ouvidoria e desestímulo de manifestações na Ouvidoria em caso de ausência de contato anterior com Canais; (x) suposta falta de informações sobre os procedimentos de gestão; (xi) ausência de referências técnicas nacionais e internacionais orientadas para situação de pós desastre; (xii) confiabilidade e expertise da ICTS; (xiii) suposta presunção de denunciismo; (xiv) suposta isenção de retorno aos denunciantes; (xv) suposta negligência de grupos sociais pelo grau de informalidade; (xvi) direcionamento aos órgãos competentes.³²

Mediante esses questionamentos, os argumentos mobilizados a seguir serão baseados nos princípios e parâmetros detalhados no **item 5**, estabelecidos por meio de normativas de direitos humanos, documentos que orientam e exemplificam boas práticas de ouvidorias públicas e privadas, como Associação Brasileira de Ouvidoria, além das referências nacionais e internacionais que a FR informa utilizar como base para construção e gestão de sua Ouvidoria.

Com a finalidade de facilitar o processo de análise e produção técnica, as respostas aqui apresentadas se encontram organizadas de acordo com os assuntos apresentados no documento produzido pela FR ao MPF (Ofício-Resposta).

6.2.1 Revisões solicitadas na Nota Técnica nº 09 do CT-PDCS

A FR informa, no Ofício-Resposta, que foram realizadas todas as adequações determinadas na Nota Técnica nº 09/2018/CT-PDCS/CIF³³ referente ao PG 06 e demais solicitações da CT-PDCS. Entretanto,

³² Fundação Renova. Ofício SEQ18726-2019-CJU. Abril-2019.

³³ Nota Técnica nº 09/2018/CTPDCS/CIF – PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL – FASE: DEFINIÇÃO DO PROGRAMA (PG 06) – versão Outubro de 2018.

faz-se necessário, de forma breve, apresentar o processo de resposta aos questionamentos e recomendações da CT-PDCS, pois esse tem sofrido atrasos para os quais há lacunas nas justificativas.

Primeiramente, o relatório de avaliação sobre a Ouvidoria elaborado pela Ramboll foi protocolizado junto ao MPF em 09 de janeiro de 2019, ao passo que o documento de resposta da FR somente obteve aprovação pelo CIF em 23 de abril de 2019. Nota-se, portanto, que as observações elaboradas pelo documento da Ramboll são anteriores às alterações que a FR alega ter feito. Ademais, no mesmo período, houve troca da liderança da Ouvidoria da FR, fato não relatado no Ofício e que pode estar relacionado ao atraso na resposta às demandas de melhoria da Ouvidoria e ao aumento da quantidade de denúncias com respostas “fora do prazo” ou “em aberto” sem encaminhamentos. Destaca-se também que parte das demandas de adequação descritas como resolvidas na versão atual do Programa 06 não aparecem refletidas nas análises do banco de dados, o que sugere que ainda não foram implementadas ou não estão em operação - hipóteses que serão ponderadas e testadas ao decorrer do presente documento e apresentação das análises estatísticas.

No que se refere ao treinamento das equipes para o procedimento de verificação de criticidade da denúncia,³⁴ é importante destacar que as melhores práticas em direitos humanos elencadas no **item 5** deste parecer ressaltam a importância de assegurar o treinamento daqueles que vão operar o mecanismo da ouvidoria.³⁵ A FR, no Ofício-Resposta, informa que “foram incluídas informações sobre a capacitação da equipe que realiza o atendimento e a análise dos relatos, bem como referência a certificação da equipe da Ouvidoria da Fundação Renova”.³⁶, porém não descreve sobre o que trataram as informações objeto dessa capacitação. O descritivo do PG 06 da FR também não fornece informações sobre em que consiste o treinamento, limitando-se a dizer que realizou “reuniões para treinamento da equipe de atendimento” e “curso para capacitação e certificação da equipe da ouvidoria”.³⁷ Não há detalhamento acerca das entidades responsáveis pelo treinamento, respectiva qualificação e conteúdo programático. Além disso, a FR não forneceu à Ramboll o acesso a informações acerca do treinamento recebido pelos operadores da Ouvidoria, feito por meio de seu sistema de fluxo de informações com a FR. Com isso, não fica claro se a equipe envolvida com a ouvidoria está capacitada para tratar de assuntos envolvendo riscos e violações a direitos humanos e para garantir tratamento priorizado para situações severas e vulnerabilidades.

Com relação à apresentação de evidências de que o/a manifestante recebeu e compreendeu o resultado da apuração de sua manifestação, a FR informa que “o acompanhamento da manifestação pode ser realizado a qualquer momento pelo/a manifestante por consulta ao protocolo (sítio eletrônico, e-mail e telefone).”³⁸ Tal prática, porém, não se coaduna aos padrões internacionais de direitos humanos acima elencados, que requerem uma postura proativa da entidade desenvolvendo atividades de ouvidoria no sentido de manter os/as manifestantes informados acerca de sua manifestação.³⁹ Isso é particularmente importante em casos de grupos vulneráveis, que podem não ter acesso aos meios para buscar informações sobre a sua manifestação. A FR informa, ainda, que “[a]s evidências de que os/as manifestantes receberam o resultado da apuração possuem rastreabilidade e estão registradas no sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria”.⁴⁰ Não há detalhes, porém, sobre a forma como são coletadas essas evidências. Especial atenção deve ser dada, por exemplo, às pessoas analfabetas,⁴¹ mas não foi encontrado no PG 06 qualquer informação a esse respeito.

³⁴ Foram analisados no critério de criticidade: i) indícios de veracidade e relevância apresentados nas denúncias e ii) situações de vulnerabilidade, dentre outras.

³⁵ Harvard, 2008, pg. 16, 28 e 30.

³⁶ Fundação Renova. Ofício SEQ1826-2019-GJU, Abril-2019, p. 5.

³⁷ Fundação Renova, PG006 FM-GPR-001 Rev.03, Novembro-2018, p. 116-117.

³⁸ Fundação Renova, PG006 FM-GPR-001 Rev.03, Novembro-2018, p. 122.

³⁹ OHCHR, 2011; Harvard, 2008, pg. 28.

⁴⁰ Fundação Renova, PG006 FM-GPR-001 Rev.03, Novembro-2019, p. 122.

⁴¹ Harvard, 2008, pg. 36.

Por fim, a FR informa que a intermediação ativa só é possível para manifestações identificadas.⁴² No entanto, como apontado no **item 6.1.2** “Identificação do/a manifestante” acima, existem práticas de ouvidoria que proporcionam aos/às manifestantes a proteção de sua identidade simultaneamente ao acompanhamento e prestação de contas sobre suas manifestações. Além disso, essa questão será abordada novamente com mais detalhes no **item 6.2.2** abaixo, mas, desde já, é importante ressaltar que foi identificada uma inconsistência na identificação das manifestações, sendo essas classificadas como anônimas quando, na realidade, é possível identificar o/a reclamante. Sendo assim, há indícios de que a FR não está realizando a intermediação junto aos/às manifestantes de uma maneira que seja condizente com os padrões elencados neste parecer.

6.2.2 Atendimento ao público e cumprimento do prazo de finalização de manifestações.

O CIF, por meio da Deliberação nº 105, de 14 de setembro de 2017, estabeleceu parâmetros para o PG 06 da FR. Em seu item 1.6, a Deliberação estabelece que:

A Fundação Renova deverá fixar previamente prazos razoáveis para todos os atos por ela praticados, dando-lhes ampla publicidade (no rádio, nos seus postos de atendimento, na internet e por telefone).

I. As solicitações individuais formuladas por pessoas físicas ou jurídicas deverão ter sua resposta final em prazo não superior a 20 (vinte) dias a partir da data do protocolo, conforme previsto no TTAC, assegurando-se ao interessado prazos para:

- a) Complementar a informação faltante indicada pela Fundação Renova;
- b) Apresentar impugnação à decisão final adotada no processo em prazo não inferior a 10 (dez), contados da ciência inequívoca. (grifou-se)⁴³

Padrões internacionais de direitos humanos, por sua vez, ressaltam a necessidade de manutenção de um procedimento transparente e previsível, que funcione a partir de regras predeterminadas.⁴⁴ Mais especificamente, reconhece-se a importância de comunicar aos/às manifestantes, em prazos preestabelecidos, sobre o recebimento de sua manifestação, o curso de ação para o seu processamento e o resultado dessa manifestação.⁴⁵ Esse é, inclusive, um dos indicadores de desempenho mencionados no **item 5**.

Porém, a partir da análise dos dados quantitativos extraídos do banco de dados da Ouvidoria da FR, segregados em relação à “Comunidade”, nota-se que há um acúmulo de **83% de protocolos** cujo tempo de encerramento **excedeu os 20 dias exigidos** como parâmetro por meio da deliberação do CIF. A situação se agrava ainda mais quando se observa que as manifestações sem conclusões com **mais de 100 dias** totalizam **44% do total de protocolos** de todo o período de funcionamento da Ouvidoria. Aqueles que demoram **mais do que 180 dias**, isto é, mais do que 6 meses, **totalizam 30%**. Os números demonstram que a FR está em discordância com os princípios de direitos humanos colacionados e com a deliberação do CIF, que alega pautem a elaboração do PG 06. Veja-se, abaixo, o Gráfico II, que demonstra o tempo de duração dos protocolos de denúncias referentes à “Comunidade” - excluídos os casos de “Corporativo” - para todo o período disponível (nov./15 a maio/19):

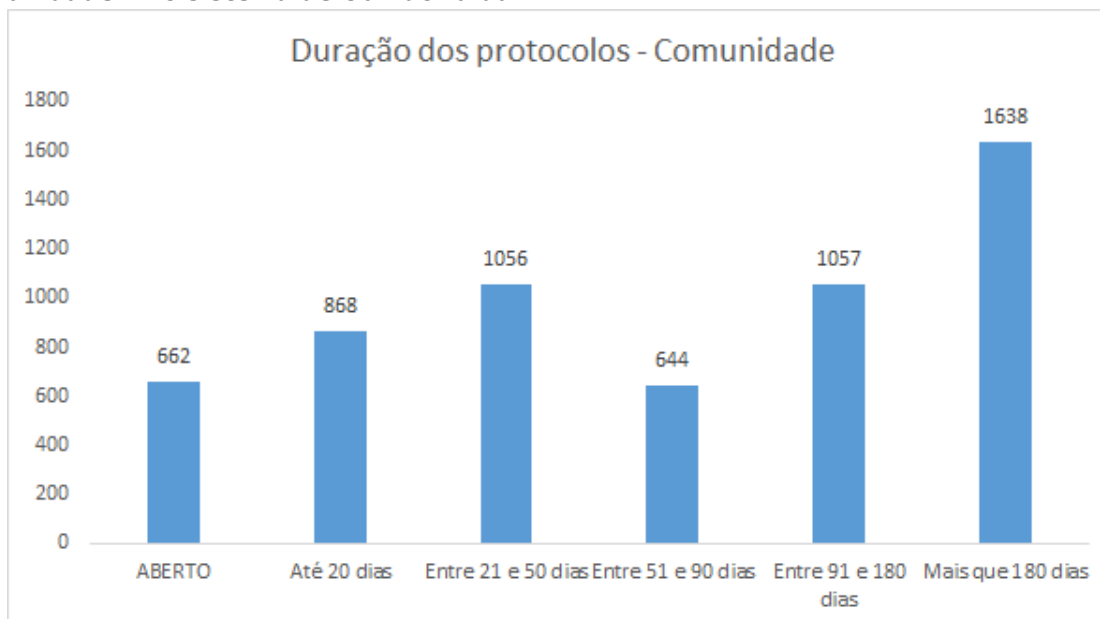
⁴² Fundação Renova, PG 006 FM-GPR-001, Novembro-2019, p. 112.

⁴³ Deliberação nº 105, de 14 de setembro de 2017. p. 3-4.

⁴⁴ OHCHR, 2011, Princípio 31

⁴⁵ Harvard, 2008, pg. 22 e 28.

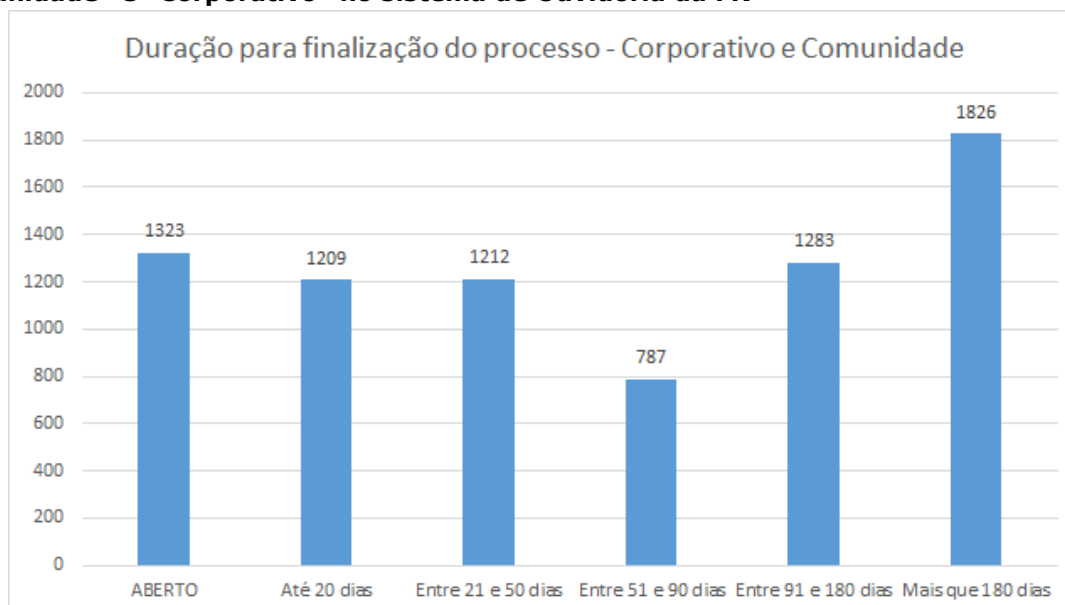
Gráfico II - Tempo de duração da finalização dos protocolos de denúncias - segregado “Comunidade” no sistema de Ouvidoria da FR



Fonte: Banco de dados Ouvidoria FR. Elaboração própria.

Com os dados agregados, entre “Corporativo” e “Comunidade”, percebe-se um mesmo padrão estatístico. Com um percentual 80% que ultrapassam o limite de 20 dias, apenas 20% são finalizadas conforme o previsto em parâmetros de direitos humanos e de governança do desastre. Nota-se, aqui, que a segregação dos dados não corrompe a análise estatística e a tendência de acúmulo de manifestações não finalizadas conforme esperado. Portanto, o argumento que o Parecer Técnico sobre a Ouvidoria, elaborado pela Ramboll, em janeiro de 2019, teria análises descredibilizadas, dado que não segregam a “Comunidade” do “Corporativo”, não se sustenta nesse caso, conforme demonstra o **Gráfico III** abaixo.

Gráfico III - Tempo de duração da finalização dos protocolos de denúncias - agregado “Comunidade” e “Corporativo” no sistema de Ouvidoria da FR

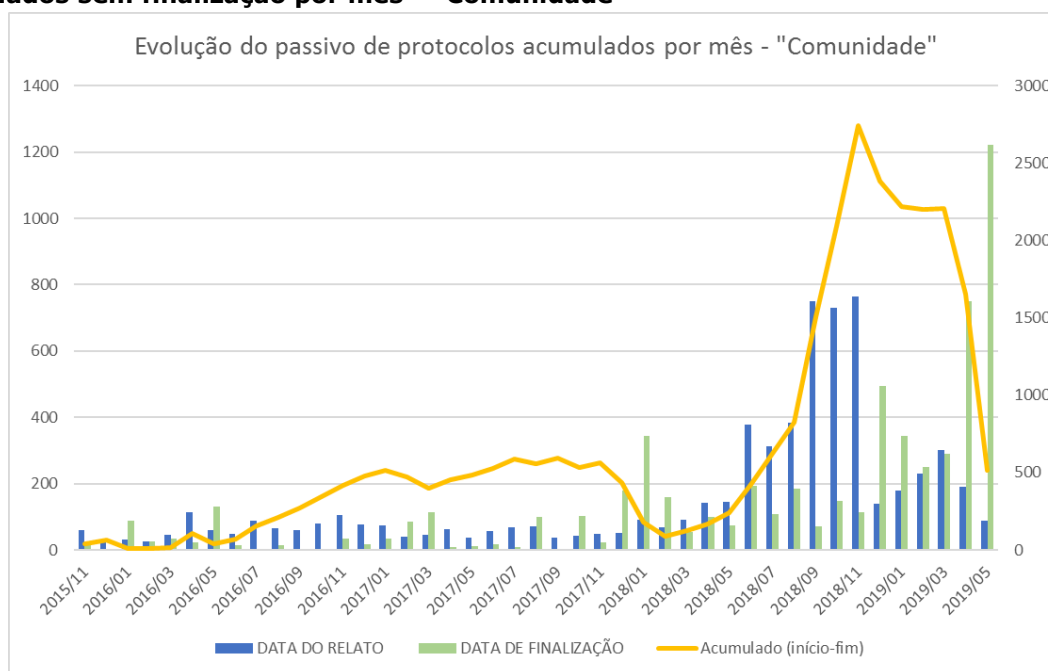


Fonte: Banco de dados Ouvidoria FR. Elaboração própria.

É importante ressaltar também que a FR, em seu Ofício-Resposta, alega que o prazo de 20 dias estabelecido pelo item 1.6 da Deliberação CIF nº 105 é aplicável apenas às manifestações registradas e categorizadas como “Comunidade”, e não para a área de *Compliance*. Porém, a deliberação do CIF se refere a todo o PG 06 da FR, sem qualquer distinção. O prazo deve ser observado por todo o sistema da Ouvidoria, ainda que a área de *Compliance* trate a denúncia em um fluxo próprio. Revela-se indevida, portanto, a isenção da aplicação da norma nos casos categorizados como “Corporativo” pela FR.

Aqui, cabe destacar também o aumento do passivo acumulado, a partir de maio de 2018, que coincide com a divulgação do mecanismo da Ouvidoria por meio da campanha realizada entre fevereiro e maio do mesmo ano. Como demonstram os **Gráfico IV** e **Gráfico V** abaixo, a partir de outubro de 2018, houve uma redução no número de manifestações submetidas. A FR alega, assim, que o atraso é decorrente do aumento das manifestações e que, dado o ineditismo do desastre, não há respostas finais adequadas para os questionamentos dos/as manifestantes. De fato, em números absolutos, a quantidade de manifestações “fora do prazo” aumentou depois da divulgação pública. **No entanto, proporcionalmente ao total de manifestações sob análise pela Ouvidoria, o desrespeito de prazo segue os mesmos padrões em torno de 85 a 90% das manifestações, em todo o período analisado.** Assim, a FR não reduziu o passivo acumulado de manifestações em aberto, conforme acordado no princípio de 2018, a não ser no período mais recente, dos últimos 6 meses.⁴⁶

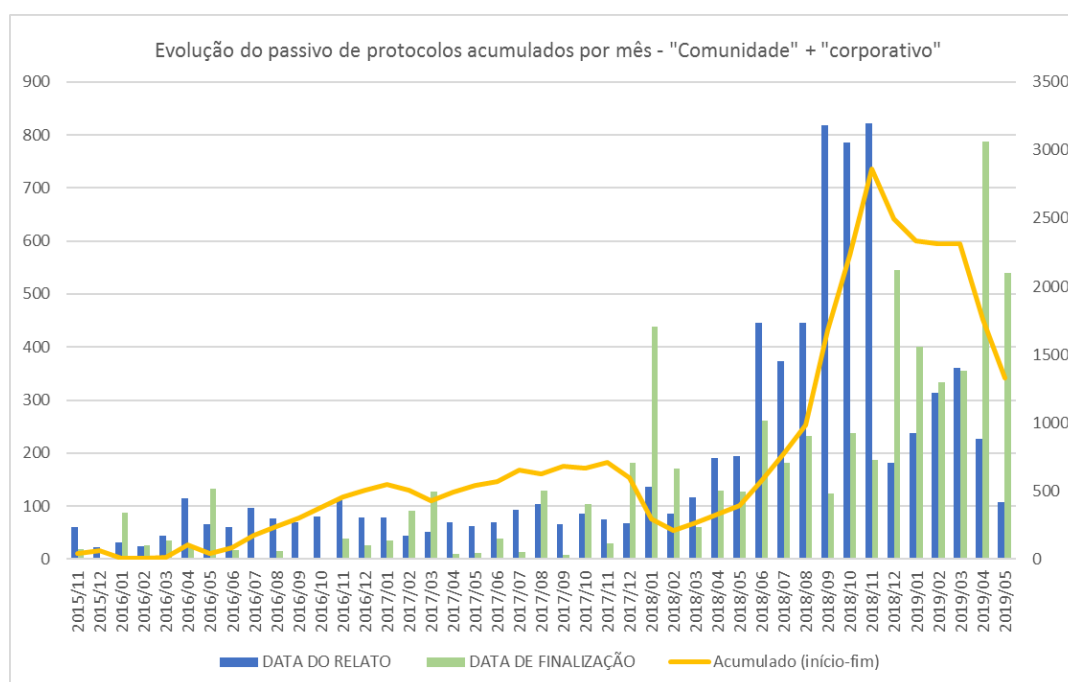
Gráfico IV - Evolução do nº de protocolos iniciados, finalizados e curva de protocolos acumulados sem finalização por mês - “Comunidade”



Fonte: Banco de dados Ouvidoria FR. Elaboração própria.

Gráfico V - Evolução do nº de protocolos iniciados, finalizados e curva de protocolos acumulados sem finalização por mês - “Comunidade” e “Corporativo”

⁴⁶ Fundação Renova, PG 006 FM-GPR-001, Novembro-2019, p. 2 e 3.



Fonte: Banco de dados Ouvidoria FR. Elaboração própria.

Os dados também demonstram que a FR não conseguiu acompanhar o aumento crescente de procura pelo canal, o qual entende-se ser um resultado natural e almejado em um processo de campanha de publicitação de acesso a uma ouvidoria. Conforme já mencionado, o aumento na procura pelo mecanismo é um dos indicadores de bom desempenho, demonstrando que o mecanismo é de conhecimento e de confiança dos/as seus/as destinatários/as.⁴⁷ Porém, no presente caso, o fato é que, por quase dois anos, a informação acerca da existência do canal de Ouvidoria constava apenas em áreas de difícil acesso no sítio eletrônico da FR, sendo que grande parte das pessoas atingidas nos territórios prioritários não possuem acesso à rede de internet e não dominam a linguagem digital. O início das campanhas de divulgação se deu quase dois anos após o início das atividades da FR e quase um ano após a CT-PDCS ter solicitado tal campanha. Além disso, a divulgação não atendeu aos requisitos necessários para a configuração de uma busca ativa pelos/as potenciais usuários/as do mecanismo, de modo que o aumento na procura não necessariamente é representativo da percepção generalizada de todos/as os destinatários/as do canal.

É importante ressaltar também que, conforme se depreende dos padrões de direitos humanos descritos no **item 5**, a FR deveria manter funcionários em número e com o treinamento necessários para o atendimento dessas demandas,⁴⁸ de modo a garantir a previsibilidade do sistema.⁴⁹ Sobre isso, a líder do setor de Ouvidoria da FR já sabia que haveria uma explosão de demanda após a campanha de divulgação do canal. Em 17/04/2018, em reunião realizada entre os membros da CT-PDCS na Cidade Administrativa em BH/MG, a liderança alegou que não podia divulgar o canal até reduzir o passivo ("backlog") de manifestações sem resposta já existente. Ainda assim, não adotou as medidas necessárias para capacitar a ouvidoria para responder à demanda represada do/as atingidos/as. Em razão disso, a campanha de divulgação mostrou-se insuficiente no que tange aos princípios de direitos humanos e transparência.

⁴⁷ Harvard, 2008, pg. 39.

⁴⁸ Harvard, 2008, pg. 30.

⁴⁹ OHCHR, 2011, Princípio 31.

A esse respeito, em seu Ofício-Resposta, a FR informa ter instalado recentemente uma célula “exclusiva e dedicada” ao atendimento das manifestações, um ano após ampliar o conhecimento do público sobre a existência da Ouvidoria e as maneiras de acessá-la. No entanto, o Ofício-Resposta e os relatórios trimestrais produzidos pela FR não apresentam os resultados que se espera alcançar com a medida, tampouco os benefícios que o procedimento trouxe ao trabalho da Ouvidoria. Anuncia-se a capacidade da recém implantada célula de processar “1.000 (mil) manifestações por mês”, mas não se apresentam evidências de que esse número tenha sido alcançado no mês de abril/2019, quando o Ofício-Resposta foi elaborado. É fato que os dados de abril e maio/2019 apresentam uma redução do passivo, mas a FR não apresentou dados ou uma proposta de metodologia capazes de demonstrar que a meta estabelecida é factível. Demonstra-se, com isso, a falta de planejamento e monitoramento transparentes, com indicadores claros, eficazes, inteligíveis, e pautados nas normativas nacionais e internacionais relevantes ao caso.

Por fim, a FR alega que os maiores atrasos ocorrem em manifestações relativas ao Cadastro, ao PIM e ao AFE. Isso porque

[H]á um acúmulo de manifestações, diante do grande volume de informações tratadas no bojo desses programas, considerando a sensibilidade dos temas tratados e, ainda, que em vários momentos ainda não tínhamos as respostas finais e/ou adequadas para resolução dos questionamentos dos impactados. Desta forma, é natural o surgimento de questionamentos mais frequentes - principalmente no que se refere a prazo e qualidade no atendimento.⁵⁰

Segundo o relatório trimestral de *status* dos programas, submetido pela FR ao CIF em 29 abril de 2019:⁵¹

A finalização das manifestações tem relação direta com o retorno que os Programas oferecem a Ouvidoria. Atualmente os maiores ofensores do prazo da Ouvidoria são os Programas de Cadastro, PIM e AFE. A média de retorno destas manifestações no período acumulado é de 120 dias contra os 20 dias de prazo que a Ouvidoria tem para atender as manifestações.

Sobre isso, é importante destacar que os três programas envolvem questões particularmente sensíveis para as pessoas e comunidades atingidas. A inclusão no Cadastro Socioeconômico, Programa 01 da FR, é pressuposto para o acesso aos demais programas da FR, de modo que a negativa de cadastro, na prática, impede que a pessoa atingida receba qualquer tipo de reparação.⁵² O AFE, por sua vez, tem natureza alimentar e garante às pessoas atingidas um colchão mínimo de sobrevivência. O PIM, por fim, é único programa por meio do qual as pessoas atingidas podem pleitear uma indenização pelas perdas materiais por elas suportadas. É provável, portanto, que os danos causados pela falta de acesso aos três programas sejam danos severos em escala, isto é, atinjam pessoas vulneráveis, ameacem sua vida ou saúde ou impeçam o atendimento às suas necessidades básicas.⁵³ Os Princípios Orientadores da ONU estabelecem que a severidade do impacto deve ser um critério de priorização de medidas de remediação, de modo que o maior atraso na resposta a manifestações referentes aos três programas podem indicar a desconformidade da Ouvidoria em relação aos padrões internacionais de direitos humanos.

Além de indicarem uma demora maior na tratativa de questões relacionadas aos três programas (PIM, AFE e Cadastro), os dados indicam também um aumento progressivo no número de manifestações submetidas referentes a esses temas. As “reclamações em relação aos processos e prazos

⁵⁰ Ofício nº 3483/2019, pg. 08.

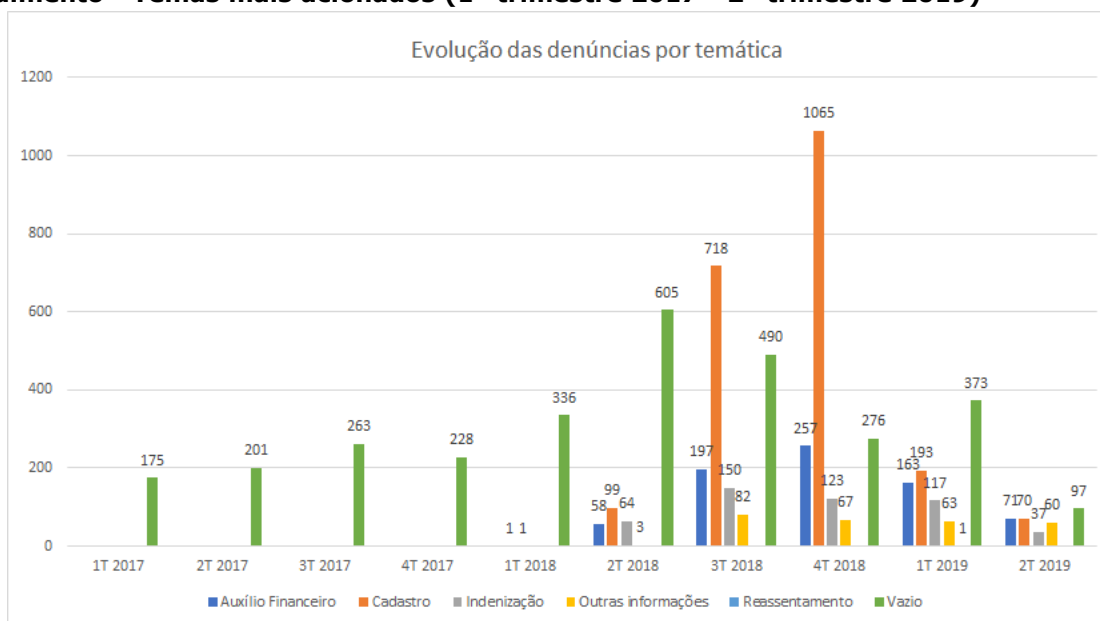
⁵¹ Fundação Renova, PG 006 FM-GPR-001, Novembro-2019, pg. 59

⁵² Nota Técnica 32, CTOS-CIF, 2019, p. 21

⁵³ The Danish Institute for Human Rights, 2016, pg. 71.

de atendimento” são separadas em cinco temas mais acionados: (i) AFE, (ii) cadastro, (iii) indenização, (iv) outras informações e (v) reassentamento. Esse mapeamento por tema teve início no segundo trimestre de 2018, de modo que ainda não há um trimestre de comparação com relação aos dados do ano anterior. No entanto, os dados indicam que há uma tendência de aumento de reclamações sobre esses mesmos temas ao longo do período. O **Gráfico VI trata disso:**

Gráfico VI - Evolução no nº de reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento - Temas mais acionados (1º trimestre 2017 - 2º trimestre 2019)



Fonte: Banco de dados Ouvidoria FR. Elaboração própria.

Da mesma maneira, a partir da análise dos dados sobre número de manifestações submetidas ano a ano à ouvidoria para cada classe de incidente, conforme a classificação da FR, é possível verificar que houve um aumento reiterado no número de manifestações. Os dados indicam, ainda, a tendência a um aumento ainda maior em 2019.

No entanto, conforme já mencionado, um dos indicadores de bom desempenho de um mecanismo de denúncia é a redução de manifestações da mesma natureza, indicando que a entidade adaptou suas práticas e procedimentos operacionais a partir das manifestações recebidas.⁵⁴ Além disso, os Princípios Orientadores da ONU estabelecem que um dos critérios de efetividade de mecanismos de denúncia é ser uma fonte contínua de aprendizado, isto é, há medidas estabelecidas para a identificação dos aprimoramentos necessários ao mecanismo.⁵⁵ Não é isso, porém, que se verifica a partir da análise do banco de dados da FR. Por fim, o apelo ao ineditismo do desastre não justifica o tempo de quase três anos para a Ouvidoria ter sido instalada efetivamente para realizar sua missão face à urgência e emergência dos direitos que devem ser reparados.

6.2.3 Ausência de 485 manifestações no banco de dados da Ouvidoria da FR

A Fundação informa que:

[...] A base disponibilizada não contém todos os sequenciais, pois pertencem a base da Samarco. O canal, inicialmente, atendia os colaboradores da

⁵⁴ Harvard, 2008, pg. 4.

⁵⁵ OHCHR, 2011, Princípio 31.

Samarco. Assim, os sequenciais 01 a 347 pertencem à base do canal da Samarco, que atende denúncia internas de colaboradores. Em 08/11/2015, data do sequencial 348 a Samarco abre seu canal interno para receber os casos relacionados ao rompimento da barragem. Passa a receber, portanto, tanto relatos de colaboradores da Samarco quanto relatos relacionados a Fundação Renova. As operações acontecem registrados juntos na mesma base até fev/2017, quando ocorre a separação das bases e as operações se tornam independentes. A partir do relato sequencial 1504, datado de 01/02/2017 não há mais “pulo” de sequencial. Por motivos de integridade das informações os sequenciais não foram alterados, porém migrados para as respectivas bases.⁵⁶

Apesar da justificativa da FR, é necessário que todas manifestações recebidas durante o período em que a Ouvidoria foi operada pela Samarco sejam conhecidas e que se apresente o tratamento e a solução alcançada para o atendimento a elas. Tal aceção se dá a medida que tais manifestações dizem respeito ao desastre do Rio Doce e seus desdobramentos.

Conforme consta do banco de dados da FR e já mencionado no parecer da Ramboll, as manifestações começam a ser numeradas a partir do número 348 e terminam em 8128⁵⁷. Sendo assim, deveria haver 7780 registros, mas há apenas 7643. Há, portanto, 138 manifestações às quais não se tem acesso, impedindo o seu monitoramento. É necessário que todas as 485 manifestações faltantes sejam disponibilizadas e acompanhadas.

A medida é fundamental para que se garanta a transparência e a previsibilidade do mecanismo, conforme preceituam os padrões internacionais de direitos humanos descritos no **item 5**, sobretudo no que tange à necessidade de dar publicidade ao resultado de manifestações submetidas ao canal.⁵⁸ Ademais, tal procedimento é necessário também para possibilitar o acompanhamento das deliberações que foram tomadas posteriormente, como uma forma de manter rastreabilidade e a efetiva divulgação dos dados para as instâncias de análise e interesse condizentes.

6.2.4 Confiabilidade no anonimato das denúncias

O anonimato do/a denunciante deve ser garantido, especialmente quando este for o desejo expresso do mesmo, assim como determinam os padrões internacionais de direitos humanos. A análise do banco de dados constatou que 58% dos registros de anonimato são coletados por telefone (via atendente) - segregados por “Comunidade”. Conforme consta do sistema, funcionários/as da ICTS, na maioria dos casos, procedem de maneira correta ao perguntar e respeitar o desejo do/a manifestante de se manter anônimo/a, mesmo quando este/a acaba revelando seu nome ou alguma outra forma de identificação durante sua exposição. Além disso, constatou-se que o anonimato, no caso das manifestações segregadas de “Comunidade”, se encontra mais vinculado a denúncias classificadas no tipo de “Recebimento indevido de benefícios” (47%), sendo prudente preservar a identidade do/a manifestante. Reitera-se, portanto, o pressuposto de que o desejo do/a manifestante na Ouvidoria deva ser plenamente respeitado.

Contudo, o questionamento apontado no parecer da Ramboll recai sobre as manifestações, em sua maioria enviadas por e-mail, nas quais o/a manifestante não solicita expressamente que sua identidade seja mantida anônima. Assim, uma parte considerável de manifestantes se identifica pelo próprio endereço do seu e-mail, e, muitas vezes, “assina” as reclamações - com nome, telefone, CPF,

⁵⁶ Ofício nº 3483/2019, pg. 10.

⁵⁷ Nesta análise, utilizou-se todo o banco de dados da Ouvidoria da FR, até a última atualização em maio de 2019.

⁵⁸ Harvard, 2008, pg. 24 e 37.

número do protocolo nos Canais de Relacionamento - e, mesmo assim, a denúncia é classificada como anônima.

O caso apresentado a seguir trata de uma manifestação classificada inconsistentemente como anônima, encontrada na amostragem estudada. Nos **Anexos IV e V**, encontram-se exemplos extraídos do banco de dados da FR, referentes à confusão de anonimato. Observa-se um caso de caráter gravíssimo, pois o/a manifestante relata que se encontra em alto grau de vulnerabilidade, e faz sua primeira reclamação em 16/08/2016 por meio do sítio eletrônico da FR com seu CPF, de forma a entender que já estava cadastrado e que já tinha se manifestado nos Canais de Relacionamento. Mesmo assim, a classificação atribuída em duas colunas que atestam a identificação ou não do/a manifestante, a mesma é mantida como “anônima”. O estudo minucioso do banco de dados pôde facilmente constatar e confirmar sua identidade e endereço nos registros dos Canais de Relacionamento.

O/a manifestante repete a narração do seu drama pessoal no relato de 17/04/2017 e mais uma vez é classificado como denunciante anônimo/a nas referidas colunas destinadas a essa classificação. Depois a partir de 09/05/2018 passa a inserir no sítio eletrônico ou via e-mail repetidamente uma narrativa de desespero pelo não recebimento do AFE, chegando a produzir e protocolar um total de 118 reclamações. Verificam-se algumas variações de uso de palavras em seu relato, mas em quase todas as suas manifestações, o/a manifestante identifica o seu CPF, ou seus protocolos anteriores, ou seu celular pessoal, sem que em qualquer relato solicitasse que a reclamação permanecesse em anonimato. Apesar desse panorama, o sistema continuou registrando suas manifestações como “anônima”.

Contraditoriamente, em colunas posteriores do sistema, por exemplo, a coluna de constatações ou de associações com outros protocolos, o/a manifestante está plenamente identificado e o reconhecimento da sua condição de cadastrado e sua elegibilidade de acesso ao AFE fica expressa pelo próprio sistema. Há, portanto, uma inconsistência no tratamento dos dados, que importou um sério óbice ao tratamento das manifestações, em desrespeito aos padrões de direitos humanos já mencionados, que recomendam que sempre haja uma presunção de transparência e publicidade dos dados de uma ouvidoria, sendo protegida a identidade do/a manifestante apenas quando solicitado.

Outros casos (**Anexo V**) se materializam pela identificação de vários/as outros/as manifestantes como anônimos/as, sem que efetivamente o fossem. A questão da classificação de anonimato é essencial para garantir a celeridade e transparência do macrofluxo, em atenção aos princípios de direitos humanos acima tratados. Tratado como anônimo, muitos protocolos ou foram classificados como “fora de escopo” ou receberam resposta inadequada de “informações ou documentação insuficiente”. Vê-se, portanto, que as problemáticas de classificação constitui um óbice à apreciação das manifestações, que, segundo princípios de direitos humanos, devem ser sempre tratadas com seriedade e respeito.

6.2.5 Interesse corporativo em detrimento da proteção do/a atingido/a

Reconhece-se que as manifestações segregadas como “Comunidade” e “Corporativo” são tratadas pela mesma equipe ou pelo mesmo setor. Assim, apesar das diferenças organizacionais e institucionais - e até mesmo de escopo - entre os setores de *Compliance* e Ouvidoria, o Ofício-Resposta não explica o motivo pelo qual há uma diferença no tratamento das manifestações pelos dois setores no que tange, por exemplo, à classificação de prioridade e de mudança de fluxo. Na tabela abaixo (Tabela III) está computada a distribuição percentual de manifestações por nível de prioridade, isto é, de 1 a 4, em que o primeiro confere à manifestação o status de maior priorização. Ao comparar os dois setores, percebe-se que **85% das manifestações de “Comunidade” estão classificadas com o indicador mais baixo (4)**, enquanto que em *Compliance* (“Corporativo”) a proporção é de 40%. Nos níveis de priorização 2 e 3, percebe-se um acúmulo do montante corporativo (53% “Corporativo” *versus* 11% de “Comunidade”).

Tabela III - Percentual de distribuição por nível de priorização: “Comunidade” e “Corporativo”

	1	2	3	4
Comunidade	4%	2%	9%	85%
Corporativo	7%	16%	37%	40%

Fonte: Banco de dados Ouvidoria FR. Elaboração Própria.

Em concordância, quando comparados proporcionalmente, os dados de classificação por “Tipo de fluxo”, observa-se que os 2,58% de casos de *Compliance* “subiram” a hierarquia para seu tratamento com servidores com mais status de acesso ao sistema de tratamento. Em casos de Ouvidoria (“Comunidade”), essa proporção se restringe a 0,017% do total de manifestações (a questão da classificação por nível de prioridade será abordada em mais detalhes abaixo no **item 6.2.6**).

Tabela IV - Percentual das manifestações por segregação interna distribuídas nos Tipos de fluxo: “Comunidade” e “Corporativo”

Tipo de fluxo	Alta hierarquia	Normal
Comunidade	0,017%	99,983%
Corporativo	2,58%	97,52%

Fonte: Banco de dados Ouvidoria FR. Elaboração própria.

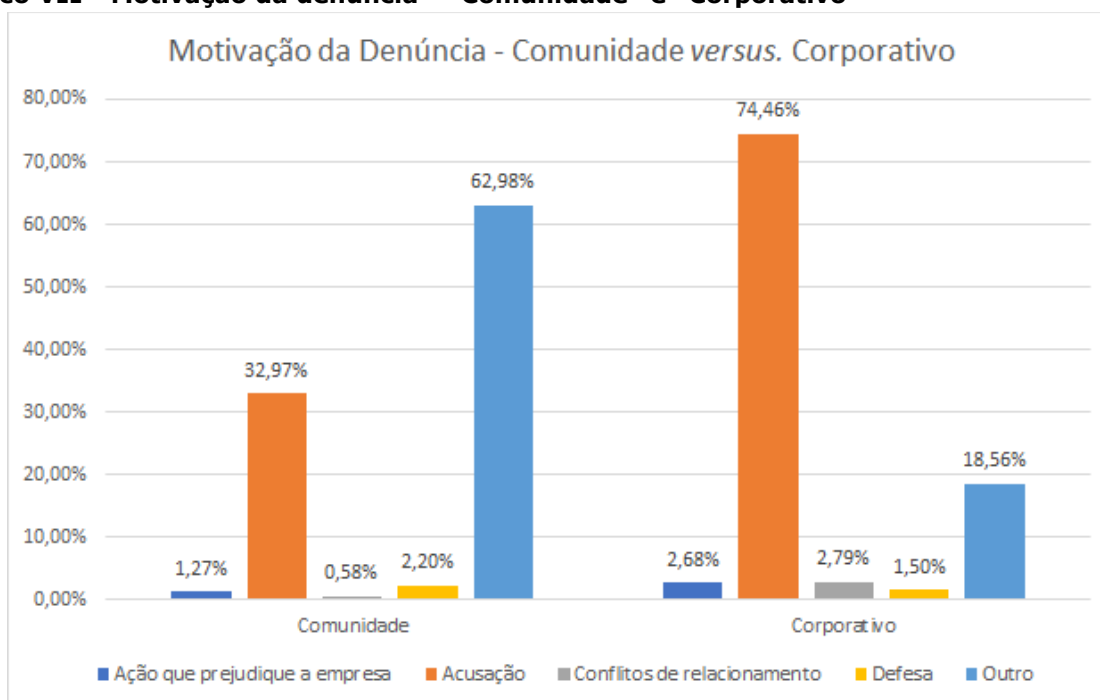
Ademais, independentemente da distinção entre casos de *Compliance* (“Corporativo”) e casos de “Comunidade”, é possível revelar, via estudo do banco de dados da Ouvidoria, que há categorias de análise utilizadas pelos atendente orientadas para uma preocupação com assuntos de natureza corporativa/empresarial. Isto é, à proteção dos interesses corporativos da FR, e não dos interesses das pessoas e comunidades atingidas. O **Anexo III** do presente documento traz as categorias do sistema de registro e análise de manifestações e suas respectivas opções de resposta. Como tratado acima no item **6.1.1** “Tipos de Usuários por perfil”, no qual é analisada a categoria “Tipo de denunciante”, é possível notar que as opções de resposta para a categoria são inadequadas ao contexto do desastre do Rio Doce e não é representativa das pessoas atingidas, que são as potenciais usuárias do canal. Trata-se, na verdade, de uma típica classificação de ouvidoria corporativa.

Sobre a identificação do/a manifestante, o anexo também orienta, ainda, que, em casos de reclamações, o/a reclamante seja classificado/a como “colaborador”, “comerciante”, “ente público”, “morador”, “não informado”, “pescador comercial não regulamentado”, “pescador de subsistência”, “pescador profissional”, ou “quilombola”. Essa classificação, não representa a totalidade das pessoas e comunidades atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão.

O processo de análise das manifestações também prevê uma etapa de checagem do propósito do/a manifestante a partir de sua motivação. Neste anexo, é possível notar o campo “motivação da denúncia”, para o qual há as seguintes alternativas de resposta: (i) ação que prejudique a empresa; (ii) acusação; (ii) conflitos de relacionamento; (iv) defesa e, (v) outro. Essa nomenclatura é utilizada no contexto corporativo orientado à identificação de posicionamento de partes interessadas, a favor ou contrário à organização, presente em situações onde a organização precisa decidir sobre estratégias de defesa de seus interesses.⁵⁹

O **Gráfico VII** demonstra a distribuição percentual desta variável para “Comunidade” e “Corporativo”. É possível observar que, há um montante (63%) de manifestações classificadas como “Outro” em “Comunidade”, e 33% de “Acusação”. As classificações, de caráter empresarial, são utilizadas, portanto, também nos casos de pleiteio a direitos pelos atingidos/as. Portanto, entende-se que essa classificação adotada pela Ouvidoria da FR é inadequada à realidade de um processo de reparação, já que parte significativa das manifestações não são passíveis de serem categorizadas pelos atendentes da Ouvidoria em sua própria tipologia, considerados como “outro”.

Gráfico VII - Motivação da denúncia - “Comunidade” e “Corporativo”



Fonte: Banco de dados Ouvidoria FR. Elaboração própria.

Soma-se, ainda, o fato que há, dentro do banco de dados, colunas de registro que atribuem notas à capacidade de comunicação do/a manifestante, à sua modulação de voz e à potencial veracidade dos fatos. Esse tipo de avaliação é típico de centros de reclamação voltados ao recebimento de manifestações de pessoas que têm uma relação comercial com a organização que coleta as informações. Contudo, em um contexto de desastre, onde a situação de direitos humanos é sensível, o sistema de Ouvidoria deve acolher qualquer tipo de manifestação e não classificá-la a partir de uma suposta veracidade ou atributos similares. Essa classificação não é cabível em um contexto como o presente e é incompatível com os padrões direitos humanos já mencionados.

⁵⁹ Harrison et al, 2019.

6.2.6 Procedimento de recepção de classificação de manifestações, distribuição de impacto e prioridade e tipos de conclusão esperados.

Conforme consta a descrição do macrofluxo da Ouvidoria (**Anexo II**), a FR informa que uma das atribuições da sua equipe de ouvidoria consiste em revisar a classificação feita pela ICTS. Inclusive, consta do banco de dados da FR duas colunas de classificação das manifestações, uma intitulada “Tipo de Incidente”, e outra “Tipo de Incidente ICTS”. A FR informa, ainda, que estaria em curso um procedimento de revisão dos critérios de classificação por parte da empresa contratada. Para fins da presente análise, leva-se em conta o atual modelo de classificação e priorização de manifestações.

Com relação ao procedimento de registro de manifestações, a FR informa que “o registro, a classificação e qualificação inicial das denúncias e reclamações são realizadas por uma equipe capacitada para executar a apuração inicial de acordo com critérios da *Matriz de classificação e qualificação das manifestações*.” Conforme mencionado acima, nem o Ofício-Resposta da FR, nem o descritivo do PG 06 a ele anexo, detalham acerca do conteúdo do treinamento recebido pelas equipes que realizam essa classificação. A partir da análise da Matriz (**Anexo I**), percebe-se que os critérios para o estabelecimento do grau de criticidade das demandas também não é suficiente para instruir devidamente o processo.

Denúncias tipificadas como “Impactos aos Direitos Humanos”, por exemplo, são definidas apenas como “denúncias sobre riscos e/ou impactos aos direitos humanos,” sem que se faça qualquer menção ao que constitui os direitos humanos reconhecidos pela FR ou ao que a FR entende como risco ou impacto. Não à toa, um número muito reduzido das manifestações é classificada como violação aos direitos humanos - são **17 de 5925 (0,002%)** manifestações (total de segregadas por Comunidade). A vagueza com a qual se definem as categorias de manifestação é incompatível com os padrões internacionais de direitos humanos que determinam que um mecanismo de denúncia deve ser transparente e ter um procedimento pautado em regras claras e conhecidas por todos/as os/as seus/suas usuários/as.⁶⁰

Também chama a atenção os parâmetros para a classificação da criticidade da manifestação. A principal distinção entre manifestações classificadas como de baixa, média, alta ou crítica criticidade é a robustez dos indícios e informações já existentes para a apuração da manifestação. Em outras palavras, para que um/a manifestante tenha a sua manifestação classificada como crítica, é necessário que tenha reunido um conjunto de provas documentais completas sobre o objeto da sua demanda. Ao analisar o banco de dados da ouvidoria, é possível notar que a atribuição de criticidade ao impacto das manifestações ficou assim distribuída para “Comunidade”: 1% “crítico”, 7% “alto”, 20% “médio” e 72% “fraco”.

A Matriz impõe um ônus alto sobre os/as manifestantes, tendo em vista que em muitos casos é a FR que detém boa parte das informações relevantes. Além disso, não leva em conta a severidade do assunto sobre o qual se está tratando, tampouco a vulnerabilidade do/a manifestante. Vê-se, portanto, que a classificação não obedece os padrões internacionais de direitos humanos mencionados ao longo deste parecer.

6.2.7 Procedimento de tratamento das manifestações relativas à vulneráveis e desrespeito a direitos humanos

A questão pontuada sobre a fragilidade das classificações e tratamento das informações ficou parcialmente demonstrada no item anterior. Aqui, cabe discorrer sobre a problemática frente ao reconhecimento e tratativa de casos vulneráveis, e de desrespeito aos direitos humanos. Conforme já mencionado, a Matriz de criticidade dificulta a caracterização das vulnerabilidades que são apresentadas nos relatos dos/as manifestantes.

⁶⁰ OHCHR, 2011, Princípio 31.

No já mencionado caso do/a manifestante que registrou 118 manifestações junto à ouvidoria da FR (vide **Anexo IV**. O **Anexo V** traz outros exemplos⁶¹), pode-se constatar que houve a alteração de prioridade do nível 4 (baixo) para o nível 3 (médio) e o retorno dessa atribuição novamente ao nível 4 (baixo). O caso se torna ainda mais grave se considerado que, a partir da terceira manifestação, o sistema constata que o/a manifestante é “impactado/a direto”, conforme a terminologia adotada pelo TTAC, e que, portanto, tem direito ao recebimento do AFE, inclusive retroativo. No entanto, essas manifestações nunca tiveram sua resolução cumprida e o/a manifestante então volta a submeter novas manifestações, conforme evidenciam os anexos. Nesse caso, a situação do/a manifestante foi se agravando e o sistema não foi capaz de dar uma resposta imediata. A não alteração (ou alteração e retorno ao mesmo nível) é uma evidência de que as classificações pouco colaboram para modificar o fluxo e tratar os casos graves com mais celeridade e cuidado.

A inconsistência na classificação também denota que o mecanismo não adota um procedimento previsível, pautado em regras claras e preestabelecidas, conforme determinam os padrões internacionais de direitos humanos. Também indica o desconhecimento dos operadores do sistema com relação à definição das diversas categorias de manifestação, demonstrando falhas no treinamento para cadastrá-las.

6.2.8 Existência de células não preenchidas (vazias)

A partir de uma análise detalhada do banco de dados da Ouvidoria da FR, nota-se a existência de células não preenchidas tanto para manifestações anônimas quanto identificadas. Há muito mais células vazias do que o Ofício-Resposta dá a entender, por exemplo:

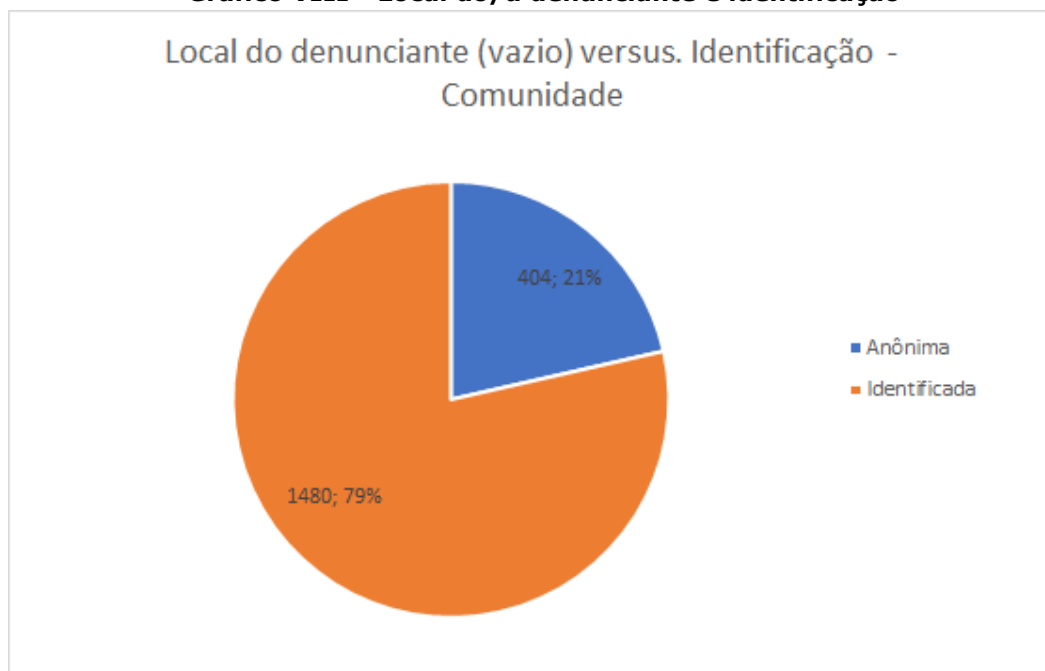
1. Há importantes colunas, tais como, Priorização, Impacto, Fluxo, Resumo, Análise, Recomendação, Encaminhado Por, Finalizado por, Motivação da Denúncia, Constatações, Segregação Interna, entre outras, que contém células vazias tanto para manifestações anônimas como para identificadas;
2. Não é especificado o significado da relação de células vazias e classes como “Outros” (por exemplo, são 4.563 para a coluna “Motivação da denúncia”), “Sem classificação” ou “Não definido”.

A fim de exemplificar a situação da falta de preenchimento de células no banco de dados da Ouvidoria da FR, e o quanto isso prejudica o processo de registro e tratamento de reclamações e denúncias, o presente parecer apresenta dois pontos de análise.

Em primeiro lugar, o **Gráfico VIII** demonstra que 79% das manifestações identificadas possuem células vazias no que tange ao preenchimento do Local do Denunciante. Frente a extensa cobertura territorial atendida pelas programas desenvolvidos pela FR, destaca-se a importância da informação geograficamente registrada para fins de tratar de forma eficaz a investigação de reclamações e denúncias, e assim poder solucioná-las conforme as diretrizes de direitos humanos aplicadas a um processo de reparação de desastre.

⁶¹ Os anexos foram editados e recortados a fim de preservar a identidade o/a manifestante.

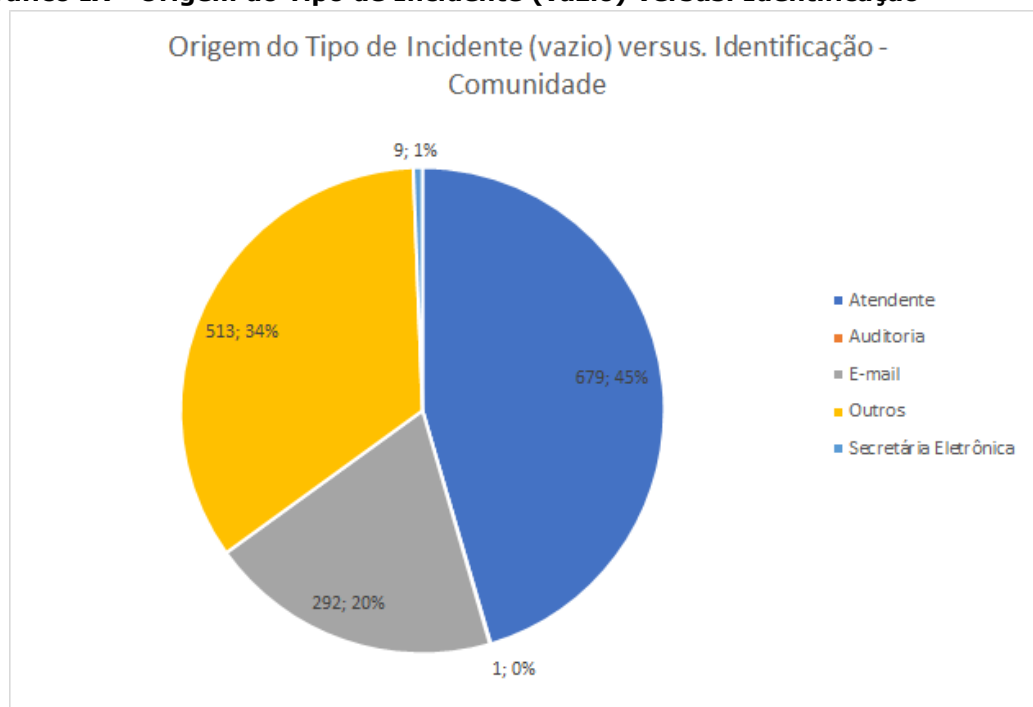
Gráfico VIII - Local do/a denunciante e identificação



Fonte: Banco de dados Ouvidoria FR. Elaboração própria

O segundo exemplo propõe a análise das células vazias no momento da categorização de manifestações recebidas, via atendentes do sistema, segundo o tipo da reclamação ou o tema da denúncia. O **Gráfico IX** foi construído a partir das manifestações sem preenchimento (vazias), da variável "Tipo de Incidente", com cruzamento da variável "Tipo de Origem" - e filtrado em "Comunidade" e "Identificadas". Assim, percebe-se que **45% das células não preenchidas** se referem à computação da manifestação **via atendente** - sendo o/a manifestante classificado/a como "identificado". Isto está alinhado com o fato já observado no **item 6.1.3** "Registros das manifestações", no qual é apresentado o menu do sítio eletrônico para o "Tipo de Incidente", similar ao utilizado no sistema de categorização dos atendentes. A alta porcentagem de células em branco (45%), podem demonstrar a inadequação das categorias criadas, por não serem utilizadas pelos atendentes. Adicionado a isso, 34% é classificado como "Outros", o que implica que há diferentes canais de entrada de manifestação inaptos ao registro do tipo de assunto e/ou da manifestação.

Gráfico IX - Origem do Tipo de Incidente (vazio) versus. Identificação



Fonte: Banco de dados Ouvidoria FR. Elaboração própria.

6.2.9 Desconhecimento do público quanto a existência da Ouvidoria

Reconhece-se a importância do material e da campanha de divulgação feita pela Ouvidoria da FR. O argumento aqui que se mobiliza menos sobre a validade ou existência da campanha, e mais sobre a dificuldade da FR em tratar do passivo no prazo estabelecido pelo CIF, bem como sobre a insuficiência da campanha de divulgação para que se configure uma busca ativa pelos/as potenciais usuários/as do mecanismo.

O tratamento e exposição dos dados acerca dessa temática, tal como o questionamento da postura da FR como uma Ouvidoria não ativa, se encontra nas subseções anteriores. Aqui, neste tópico, reitera-se a questão da falta de contemplação da “busca ativa” e o desestímulo para realização das denúncias dado todas as problemáticas pontuadas. Os diversos meios e veículos que a FR mobiliza mensalmente poderiam dispor mensagens adicionais que lembrassem os/as usuários/as e leitores/as da possibilidade de se manifestar caso tenham reclamações ou denúncias a serem feitas, especificando os contatos e pontos de acesso deste canal. Diferentemente disso, não há evidências de que nas inúmeras reuniões que a FR realiza nos territórios tenha divulgação sistemática de ouvidoria.

Conforme reconhecem os padrões internacionais de direitos humanos já mencionados, existe uma tendência de que pessoas vulneráveis fiquem invisíveis e, portanto, não sejam alcançadas por campanhas de divulgação como aquela realizada pela FR. Diante disso, é fundamental que se identifique quem são os/as potenciais usuários/as do mecanismo e que se comunique ativamente, e de forma acessível, sobre a sua existência e seu funcionamento.

Por fim, conforme expressado no relatório de janeiro de 2019, duas pessoas que submeteram manifestações à ouvidoria da FR relataram espontaneamente a funcionários da Ramboll, fazendo trabalho de campo, que se sentiram intimidados por atendentes do canal. Esses podem ser casos isolados, mas é fundamental que a FR adote medidas para assegurar que exista um ambiente em que

manifestantes sintam que podem utilizar o mecanismo sem medo de retaliação. A confiança dos/as destinatários/as na higidez do mecanismo é um dos critérios de avaliação da sua efetividade e da sua legitimidade,⁶² de modo que é imprescindível a adoção de medidas para a investigação de relatos como esse, bem como de treinamento dos/as operadores/as do mecanismo para que coisas assim não ocorram.

6.2.10 Informações sobre os procedimentos de gestão

O Ofício-Resposta apresentado pela FR descreve os procedimentos de gestão da referida Fundação para o pilar Ouvidoria do PG 06. Entretanto, ao analisar o banco de dados da Ouvidoria, nota-se um conjunto de inconsistências, descrita ao longo do presente Parecer Técnico, que apontam para falhas de execução das atividades.

Como por exemplo, a existência de muitas células vazias no banco de dados, conforme evidenciado no **item 6.2.8** “Existência de células não preenchidas (vazias)”, o que indica que os procedimentos de gestão do sistema de Ouvidoria não captam, e portanto não corrigem, inadequações nas etapas de análise e de classificação, que estão sendo conduzidas em todas as manifestações, sejam elas anônimas ou identificadas.

Outro problema já relatado se refere ao caso do/a manifestante citado anteriormente (**item 6.2.4**, “Confiabilidade no anonimato das denúncias”), que submeteu 118 manifestações à ouvidoria classificadas das mais diversas maneiras, indicando inconsistências nos procedimentos internos da Ouvidoria.

Há também o exemplo do caso de um/a manifestante que relatou sofrer racismo e discriminação por conta de sua orientação sexual, quando procurou emprego em uma fornecedora da FR. Na coluna de “Constatação”, a conclusão da investigação recomenda que a denúncia seja classificada como “procede”, porém, isso não é registrado na respectiva coluna. A resposta ao/a manifestante, que declara não ter recebido qualquer, foi extraída do sistema nestes termos: “Prezado (a); Seu relato foi devidamente tratado e concluído pela Ouvidoria da Fundação Renova”. O sistema não registrou se os argumentos foram procedentes ou não; e se o caso foi apresentado às autoridades para investigação e punição do funcionário que praticou o crime de racismo, confirmado pela própria apuração da empresa em que o funcionário trabalhava.

Essa ausência de resposta completa ao/a manifestante e de comunicação com autoridades não se coaduna com princípios internacionais de direitos humanos, segundo os quais um mecanismo de denúncia deve se pautar nos princípios da transparência, previsibilidade e deva manter o/a manifestante informado/a sobre a sua solicitação.

Por fim, é importante registrar que os princípios internacionais de direitos humanos, já mencionados neste Parecer, determinam que mecanismos de denúncia devem ser uma fonte contínua de aprendizado e devem subsidiar reformas estruturais no funcionamento da empresa que o opera. A leitura cuidadosa dos registros do banco de dados da FR fornece a compreensão acerca de casos práticos em que as atividades da Ouvidoria demandam melhorias. No entanto, não foi encontrado nos documentos disponibilizados pela FR a explicitação detalhada e transparente de seus mecanismos de monitoramento, indicadores de processo e resultados, aprendizados e correções realizadas no sistema da Ouvidoria e junto ao sistema da empresa terceirizada ICTS.

⁶² Harvard, 2008, p. 38 a 40. OHCHR, 2011, Princípio 31.

6.2.11 Ausência de referências técnicas nacionais e internacionais orientadas para situação de pós-desastre.

A partir de um breve levantamento de dados em bases públicas foi possível encontrar uma série de documentos normativos, artigos acadêmicos e guias de boas práticas para aplicação de “*grievance mechanisms*” (canais de denúncia e reclamação) sob a perspectiva de direitos humanos e empresas; tal como sobre o panorama de contexto de desastre e necessidade de uma abordagem “*community-driven*”⁶³ (orientada com e para as comunidades e pessoas atingidas). Dessa forma, o argumento mobilizado pela FR não demonstra ter um respaldo real, à medida que foi encontrado uma série de parâmetros e discussões acerca de possíveis soluções na gestão de ouvidorias e mecanismos de participação social em contexto de desastre e violação de direitos humanos. Soma-se a isso o fato de que teria sido possível inclusive realizar avaliação da ouvidoria considerando-se a participação dos atingidos e colaboradores com experiência na ouvidoria.

6.2.12 Expertise da ICTS

A FR discorre, no Ofício-Resposta, sobre a qualificação da empresa ICTS em ser “referência na operação de mecanismos de denúncias no Brasil.”⁶⁴ Não está em questão no estudo da Ramboll fazer uma avaliação e discutir o posicionamento geral da empresa no mercado de serviços dessa natureza. O que se questionou, de fato, é a expertise da ICTS para dar atendimento e tratamento com a efetividade necessária diante do contexto de um desastre socioambiental da gravidade do rompimento da barragem de Fundão, em que pessoas e comunidades atingidas sofrem danos severos e contínuos.

Padrões internacionais de direitos humanos indicam que mecanismos de denúncia devam ser criados a partir do contínuo diálogo e engajamento daqueles aos quais se destina,⁶⁵ além de contar com expertise específica em direitos humanos.⁶⁶ Não parece ser esse, porém, o caso da Ouvidoria da FR, que é operada por empresa que não tem demonstrada expertise na área e que não foi escolhida e não pauta as suas operações na participação das pessoas atingidas. Em verdade, conforme já mencionado em itens anteriores, a Ouvidoria da FR tem características de uma ouvidoria de natureza corporativa/empresarial, que tem por objetivo receber manifestações de pessoas que estabelecem uma relação comercial com a empresa em questão, e não para receber manifestações que versem sobre questões de direitos humanos.

Além disso, a FR também não informa qual tipo de treinamento recebem os/as funcionários/as que operam o mecanismo da ouvidoria e as evidências sobre conteúdos relacionados a direitos humanos, tanto sobre a política da FR para o assunto, quanto diretrizes e parâmetros nacionais e internacionais. Os documentos apresentados pela FR são insuficientes na descrição sobre a capacitação da ICTS, e respectivos/as funcionários/as, para lidarem com questões específicas de desastre. Como por exemplo, saber diferenciar entre o que é uma violação de direitos do que é uma reclamação de não atendimento adequado por parte dos programas, que acabam também ferindo direitos. Inclusive, faltam informações sobre a forma de preparação da equipe de atendentes para compreender o contexto das manifestações e as realidades diversas das comunidades e pessoas atingidas.

Não foram localizados também, nos documentos fornecidos pela FR, exemplos de trabalhos desenvolvidos pela empresa terceirizada que atestem experiência em direitos humanos, sendo este um critério de fundamental importância diante do contexto de atuação que a empresa está prestando serviço. Destaca-se ainda, que a escolha da empresa deveria ter a participação da comunidade atingida, o que demonstra mais uma vez que a FR não tem estrutura de uma ouvidoria ativa.

⁶³ Rees, 2008; Kaufman e McDonell, 2016; OHCHR, 2011.

⁶⁴ Ofício nº 3483/2019.

⁶⁵ OHCHR, 2011, Princípio 31.

⁶⁶ Harvard, 2008, p. 35.

6.2.13 Caso de denúncias contra empresa fornecedora da FR

Considera-se relevante que a FR tenha tomado providências com sua fornecedora, Megaton, denunciada por diversas vezes no sistema da Ouvidoria. E que anuncia, no Ofício-Resposta:

Em consequência, devido à procedência parcial das denúncias e dificuldades em tratativas de questões administrativas junto ao fornecedor, a Fundação Renova optou por reduzir o escopo da empresa e a mesma encontra-se em processo de desmobilização do atual contrato com a Fundação Renova.⁶⁷

Contudo, no que tange à crítica que o Ofício-Resposta faz sobre “suposto denunciismo”, é importante frisar que essa presunção deveria militar em favor dos/as manifestantes e contra a empresa contratada, denunciada desde 02/05/2017 até 05/04/2018, com 91 denúncias no sistema da Ouvidoria. O Ofício-Resposta não traz uma linha do tempo que esclareça quantas, quais e desde quando realiza investigações, além de qual o vínculo com o prazo das denúncias e das respostas às mesmas. Nota-se que 81,3% das denúncias a FR concluiu como “procede” e 13% como “não conclusivo” e apenas 3% como “não procede”. O tempo das providências tomadas pela FR seria chave para reduzir o risco de a empresa cometer novos abusos, especialmente por encontrar as denúncias procedentes e não questionar a alegação de denunciismo dada pela empresa Megaton. Além disso, conforme já mencionado, padrões de direitos humanos determinam reconhecer que mesmo manifestações que pareçam ser infundadas devem ser investigadas com seriedade. Isso porque tais manifestações podem revelar agravos subjacentes relevantes e legítimos.

A FR comunica também que é o setor de *Compliance* que investiga esse conjunto de denúncias. No entanto, vários dos relatos dessas denúncias expressam que as irregularidades da referida empresa afetam a segurança da comunidade, e não apenas questões de “segurança e condições de trabalho.” Além disso, o Anexo VI expõe uma série de contradições no trato dos dados desse bloco de denúncias à mesma empresa, tais como:

- a) Constatação de algumas classificações de denúncias pelo primeiro atendente, que no tratamento posterior recebem outra classificação, especialmente no caso das classificações de “Violação de direitos humanos” e “Discriminação e/ou desvio de comportamento”; que são substituídas para outra categoria;
- b) Se as denúncias na sua grande maioria procedem, alguma medida de denúncia junto às autoridades do MPT, MPMG, MPF e Polícias deveria ter sido tomada, mas o sistema não informa nada além das investigações próprias e da outra parte interessada;
- c) O setor de *Compliance* investiga em separado do setor de Ouvidoria, mesmo que várias das denúncias deste bloco são de impacto na comunidade;
- d) As classificações de prioridade, impacto, fluxo, por exemplo, diante de um comportamento repetitivo da empresa, não estão estabelecidas com coerência, por exemplo, sobem e descem de níveis de impacto e prioridade sem que as observações expliquem ou justifiquem, aumentando os indícios de falta de equanimidade no tratamento das denúncias em geral já tratado neste documento;
- e) Os prazos de fechamento desrespeitam os de 20 dias definidos pelo CIF.

⁶⁷ Ofício SEQ18726/2019/GJU, pg. 29.

6.2.14 Retorno aos denunciantes

De acordo com a FR, todos os/as manifestantes, anônimos/as ou não, recebem no momento da sua manifestação, um número de protocolo no qual podem consultar o seu andamento sempre que considerarem necessário. Isso, porém, não se verifica na prática em sua integralidade. Dentro das diversas classificações que recebem as manifestações submetidas à ouvidoria da FR, há uma distinção entre o fluxo de manifestações tidas como “reclamações” e aquelas classificadas como “denúncias.” Em casos de reclamações, a FR informa que o resultado é informado ao/à reclamante. No entanto, em casos de denúncias, a FR informa que, “o denunciante é informado sobre o registro, o encaminhamento e a finalização da apuração da denúncia, mas o conteúdo do resultado é preservado em respeito ao sigilo da apuração e resguardo do/a manifestante, vide os possíveis riscos de retaliação e segurança dos denunciante e/ou denunciado”.

A recusa em fornecer uma resposta aos/as denunciante também não se sustenta quando analisada à luz de padrões internacionais de direitos humanos. Os Princípios Orientadores da ONU sugerem que mecanismos de denúncia devam ser formulados com bases em critérios de transparência e previsibilidade.⁶⁸ Também é recomendável que ao menos os elementos-chave do resultado de qualquer manifestação submetida a um mecanismo de denúncia sejam publicitados, a menos que o/a manifestante solicite qualquer coisa em sentido contrário.⁶⁹ Em relação à pessoa do/a manifestante, porém, não há nada que sustente a barreira ao acesso à informação sobre o resultado de sua demanda.

6.2.15 Atendimento da pluralidade de grupos sociais

Em levantamentos de campo na Bacia do Doce, deparou-se com uma situação que reconhecidamente tem relação com as profundas distâncias e diferenças socioeconômicas e das oportunidades associadas, estruturais do modelo de desenvolvimento socioeconômico brasileiro. A pluriatividade e a informalidade econômica que são tratadas em grande quantidade de estudos e pesquisas com reconhecimento nacional e internacional eram muito presentes no território antes do desastre. Diante desse cenário, o conjunto de danos e impactos decorrentes do desastre tende a vulnerabilizar ainda mais aqueles que já são vulneráveis conforme brevemente disposto no **item 6.2.7**.

O Ofício-Resposta relata os investimentos que estão sendo realizados para a superação da informalidade como impedimento do reconhecimento dos direitos e danos sofridos pelos/as pescadores/as artesanais não formalizados/as. Quanto a esse item da resposta, o ponto de atenção está nos prazos para a iniciativa do “Pescador de fato”, porque uma quantidade significativa de reclamações classificadas como “Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento” começaram a ser lançadas já no princípio do ano de 2016. O primeiro “Relatório Técnico – Pescador de Fato”, complementar ao documento “Políticas Indenizatórias do PIM”, foi entregue à CTOS em julho de 2018. Em novembro de 2018, foi enviado outro relatório com o objetivo e metodologia do projeto atualizadas. Conforme deliberação nº 182 do CIF, de 30 de julho de 2018, a execução do projeto piloto Pescador de Fato está sendo realizada nas comunidades de Regência Augusta, Povoação e Conselheiro Pena.

A divulgação das oitivas comunitárias em Povoação e Regência ocorreu entre novembro e dezembro de 2018. Reuniões informativas prévias, nos dias 19 e 20 de novembro de 2018. A reunião inicial, nos dias 03 e 04 de dezembro de 2018, para explicações gerais sobre o processo de construção da Cartografia da Pesca, foi conduzida pelo Instituto Maramar. Entre os dias 02 e 12 de dezembro de 2018, foi iniciada a construção da cartografia da pesca. A fase dos Atendimentos Individuais se iniciou em Regência Augusta no dia 04 de fevereiro. Em Povoação os Atendimentos Individuais iniciaram no dia 27

⁶⁸ OHCHR, 2011, Princípio 31

⁶⁹ Harvard, 2008.

de fevereiro. Em Conselheiro Pena foi iniciada em 11 de março a fase de Oitiva Comunitária para construção da cartografia da pesca.

A ausência de uma linha do tempo nesse item do Ofício-Resposta, como já ressaltado em itens anteriores, omite as soluções no tempo exato em que as mesmas vão sendo implantadas. No caso da Ouvidoria, isso mascara a relação entre os registros das manifestações e o tempo de espera para que a área técnica e de gestão de programas da FR aprimorasse a eficiência e eficácia dos programas em respeito às necessidades dos/as atingidos/as, quando essas são reconhecidas como dignas de reparação.

A partir de uma breve análise qualitativa, nota-se que algumas manifestações foram realizadas por pescadores e suas famílias e, para muitas delas, as respostas dadas foram “Fora do prazo”, uma vez que o subprograma “Pescador de Fato” apenas teve início efetivamente no final de 2018 - praticamente dois anos após os registros de reclamações na categoria “Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento”.

Além disso, em evento público sobre Questão de Gênero e a Reparação do Desastre da Samarco na ALES em 12/05/2019, artesãs denunciaram, que suas reclamações não chegam a ser nem acolhidas pelo sistema da Ouvidoria. Uma senhora chegou a reclamar que atendentes do Companhia de Baixo Guandu nem a recebiam e nem registravam mais qualquer iniciativa sua de realizar uma reclamação sobre sua condição pleiteada como atingida pelo desastre, quando exercia o artesanato com materiais extraídos do Rio Doce.

As políticas da FR não permitem um acolhimento mais célere e abrangente de possíveis outras atividades informais no território que possam ter sido atingidas pelo desastre. Cinco manifestações do sistema da Ouvidoria registram reclamações de artesãs ou seus familiares que pleiteiam reconhecimento de direitos.

Um rastreamento quantitativo geral no banco de dados mapeou que a palavra “documentação” está presente em 170 “Relatos”, 186 vezes nos campos da coluna “Planejamento”, 115 vezes na de “Conclusão” e em 101 “Constatações”. Os dados indicam que o tema de capacidade de formalização e documentação possui uma relação no todo dos registros da Ouvidoria, seja porque o/a manifestante está reclamando que entregou a documentação e ainda continua considerando preterido/a do reconhecimento dos seus direitos, seja porque relata não possuir a documentação que, por exemplo, o programa de cadastramento exige.

6.2.16 Direcionamento aos órgãos competentes

Cabe ressaltar que este item, presente no Ofício-Resposta produzido pela FR, não possui quaisquer correspondente no Parecer Técnico da Ramboll de janeiro de 2019. Nota-se, ainda, que, conforme apresentado acima, o macrofluxo da Ouvidoria possui uma série de problemas que prejudicam o processo como um todo. Os erros no processo, incluindo as questões envolvendo os critérios de classificação referentes a “Críticidade”, “Fluxo” e “Priorização” do banco de dados das denúncias referentes a “Comunidade”, demonstram *per se*, uma inconsistência no sistema, o que implica em tratativas distorcidas que podem vir a acarretar na falta de um direcionamento claro para órgãos competentes.

7. Recomendações

Após análise detalhada do Pilar Ouvidoria do PG 06 da FR, e ao considerar sua estrutura, seus processos e fluxos, assim como seu banco de dados e informações, apresentam-se abaixo uma série de recomendações e subsídios para o seu aprimoramento.

O aprimoramento da Ouvidoria, de forma contínua, é essencial para que se atendam os padrões de direitos humanos, segundo os quais discorrem sobre a importância de um mecanismo ser uma fonte contínua de aprendizado e que subsidie o aprimoramento estrutural da empresa e, no caso, dos programas de reparação e processos de remediação em curso. Em vista disso, é importante que sejam implementadas as recomendações do presente Parecer Técnico para que sejam corrigidas as problemáticas nele identificadas.

Vale destacar que, reconhece-se dois panoramas essenciais: (i) situações em que a concepção do Pilar Ouvidoria da FR não atende às normativas de direitos humanos e parâmetros para reparação e remediação em contexto de desastre; e, (ii) situações em que a normativa do Pilar se encontra de acordo com tais prerrogativas, porém, em termos de implementação e execução, encontram-se lacunas substanciais para incorporar tais parâmetros de direitos humanos e demais referências.

Há, alguns blocos de análise e pontos de atenção que serão discorridos a partir de temáticas e problemáticas observadas ao longo do presente Parecer, e apresentadas conforme a seguir.

(i) Direitos humanos e vulnerabilidades

A partir da análise do banco de dados da Ouvidoria da FR, percebe-se que o sistema não é concebido para acolher manifestações sobre potenciais danos a direitos humanos e demais aspectos que tangenciam questões sobre vulnerabilidades e sofrimento dos/as atingidos/as. Nesse ponto, o próprio “menu” - isto é, as colunas de classificação - violam princípios básicos de abordagem de direitos humanos. Aqui, cabe retomar o argumento acerca das notas (de 0 a 12, em sua maioria) atribuídas, pelos técnicos e atendentes, ao relato tal como: coerência emocional; credibilidade; modulação de voz; tempo subjetivo e objetivo; entre outras. Tal procedimento é encontrado em ouvidorias e canais de denúncia empresariais com propósitos distintos da Ouvidoria da FR; longe de captarem as problemáticas e demandas do contexto de desastre a qual a FR atua. A “Matriz de classificação e qualificação” também não é utilizada de forma efetiva; dado que não apresenta uma definição do que se compreende por “Impacto aos Direitos Humanos”. Em decorrência disso, um número irrelevante de manifestações é classificada como Impacto de Direitos Humanos (apenas 17 de 5925 das manifestações de “Comunidade”). Além disso, uma Ouvidoria deve ser também um caminho para que, ante manifestações sobre riscos, impactos e violações a direitos humanos, permita-se atuar prontamente de forma a garantir que o impacto ou violação não escale. Para isso, seria importante garantir uma via inicial de atendimento para identificar e encaminhar as preocupações das partes interessadas antes que essas preocupações se intensifiquem ou levem a danos que seriam passíveis de prevenção. E justamente porque estamos tratando de caso em que já ocorreu um desastre, a prevenção de novos riscos e danos e a atenção para danos não previstos e não tratados, assim como a obrigação de estabelecer diálogo, para esclarecer, informar, prestar contas é ainda mais importante, em se tratando da obrigação da empresa de respeitar direitos e remediar violações.

Dessa forma, recomenda-se que:

- a. A “Matriz de classificação e qualificação das manifestações” seja reformulada por meio de um processo que conte com a participação ativa de dos/as usuários/as do mecanismo e/ou seus representantes de modo definir de forma mais precisa os diferentes tipos e graus de criticidade de cada manifestação;
- b. Amplie-se a capacidade em categorizar uma manifestação como de direitos humanos e não ser excludente entre PIM e AFE - no macrofluxo, observa-se, que a manifestação, em primeiro lugar, passa por uma “triagem” de “É sobre PIM e AFE?” e, apenas em caso negativo, é avaliada pela equipe como “Violação de Direitos Humanos”;
- c. Detalhamento quanto aos fluxos e tratativas para “riscos”, “impactos” e “violações a Direitos Humanos”;
- d. Criação e aprimoramento de fluxo específico para tratamento de situações severas e envolvendo vulneráveis;
- e. Priorização de atendimento a grupos sociais - renda/trabalho informal - e especificação no macrofluxo e “Matriz de Criticidade” de tais casos;
- f. Criação de indicadores que estejam de acordo com as normativas de direitos humanos;

(ii) Ouvidoria Ativa e disseminação do Canal Ouvidoria

A maneira pela qual a Ouvidoria foi concebida e tem sido divulgada mostrou-se incipiente para as necessidades específicas do contexto de reparação e desastre, a partir das análises dos documentos e do banco de dados fornecidos pela FR. Diretrizes de direitos humanos atentam que a participação das partes interessadas na construção, gestão e comunicação do mecanismo faz-se relevante, pois para o funcionamento de seu propósito, os/as usuários/as precisam conhecer e confiar no canal. Somado a isso, em situações de desastre, pessoas e comunidades atingidas encontram-se em estado de vulnerabilidade, o que requer um esforço contínuo de comunicação e publicitação de mecanismos de reclamação e denúncia, tanto para garantir transparência, como para funcionar para aprimoramento contínuo dos programas de reparação e processos de remediação, além de evitar novos danos

Como apresentado na análise deste Parecer, a concepção da Ouvidoria não contemplou escuta às partes interessadas com intuito de desenhar e operar um canal de reclamação e denúncias capaz de captar e tratar as sensibilidades das manifestações para questões de direitos humanos; ao contrário, a Ouvidoria tem características, estrutura e processo comuns a ouvidorias corporativas/empresariais voltadas a capturar pedidos de esclarecimento e denúncias de "clientes", "fornecedores", entre outros. Essa inaptidão da Ouvidoria é demonstrada também nas células em branco encontradas no banco de dados, referentes a categorias de análise e classificação não condizentes com realidade, e portanto impossibilitadas de serem utilizadas pelos atendentes. Por fim, o exemplo da campanha de divulgação, realizada pela Ouvidoria de forma pontual, é contrária ao princípio de busca ativa pelas pessoas atingidas. Converge a esse entendimento a postura de Ouvidoria-Ativa, que pressupõe a um canal de reclamação e denúncia caracterizado pela natureza proativa de suas atividades e que dialoga com as partes interessadas. Inclusive, que estabeleça critérios de efetividade, conforme indicado pelos Princípios Orientadores da ONU, a fim de revisar e avaliar o mecanismo periodicamente.

Dessa forma, recomenda-se:

- a. Estabelecer a postura de ouvidoria ativa e, portanto, revisar a estrutura e processos do mecanismo, e recriá-los quando necessário, para que contemplem as necessidades de:
 - i. Escutar às partes interessadas de forma a adequar-se a realidade de acesso e atendimento dos/as manifestantes;
 - ii. Publicizar o mecanismo de forma contínua, contextualizada nos territórios, e ativamente buscar pessoas e comunidades atingidas;
 - iii. Ajustar as categorias de análise e classificação das manifestações para que consigam representar a realidade relatada pelos/as manifestantes e assim prosseguir com tratativas e investigações efetivas.
 - iv. Ajustar o macrofluxo para identificar e levantar informações junto aos/as manifestantes de modo a subsidiar as decisões da alta direção do órgão/entidade quanto a melhorias e inovações que podem ser implementadas.

(iii) Autonomia do/a manifestante sobre anonimato e proteção da sua identidade

Conforme discutido ao longo deste Parecer, dado o conteúdo das tratativas de direitos humanos e demais referências internacionais para mecanismos de denúncia, identifica-se que classificação de algumas manifestações como anônimas, e seu devido tratamento pelo sistema; e, a pouca autonomia do/a manifestante na participação dos processos iniciais de classificação, como questões a serem aprimoradas. Padrões internacionais de direitos humanos sobre a necessidade de manter-se acessibilidade, transparência, baseado em constante diálogo e engajamento e é essencial para o desenvolvimento e gestão de mecanismos de denúncias em empresas; principalmente, em contexto de desastre.

Dessa forma, recomenda-se:

- a. Conferir autonomia ao/a manifestante para definir a natureza de sua manifestação (se denúncia ou reclamação) no momento de seu primeiro registro (sítio eletrônico; e-mail; atendente e etc).
- b. Padronizar e estabelecer uma comunicação clara e acessível ao/a manifestante para que possa escolher como registrar sua manifestação de forma efetiva. A exemplo disso, têm-

se que, os/as manifestantes, ao optarem por registrar uma denúncia no sítio eletrônico da FR, estão restritos a categorias que muitas vezes não contemplam a necessidade e demanda do/a mesmo/a (Coluna “Tipo de incidente” do banco de dados).

- c. Adequar para três níveis de acesso/identificação do manifestante, garantindo-se o anonimato e o devido tratamento da manifestação.
 - i. Utilização das categorias “anônimo”, “identificado”, e “acesso restrito” às informações (disponibiliza e-mail; telefone; CPF; nome)
- d. Garantir a proteção dos dados pessoais e o acesso aos dados por seus detentores, buscando adequar-se aos preceitos da Nova Lei de Proteção de Dados.
- e. Garantir tratamentos de todos os temas de interesse do/a manifestante dentro da Ouvidoria, ajustando a distinção temática entre denúncias classificadas em “Comunidade” e “Corporativo” para uma distinção de público atendido. Pois a área de *Compliance* atende a situações de denúncia e conflito de interesse relativos aos negócios e respectivas partes interessadas da FR e a Ouvidoria atende a partes interessadas do processo de reparação e dos programas da FR, compreendidos como os “detentores de direitos”, “autoridades” e “outras partes interessadas relevantes”. A distinção temática restringe o assunto que o o/a manifestante queira tratar em sua denúncia/reclamação.

(iv) Transparência

Os padrões de direitos humanos explicitam também a necessidade de contínua transparência no processo de tratamento de manifestações. Assim, e conforme reconhecido neste Parecer, o sistema de gestão e de indicadores do Pilar Ouvidoria da FR aponta para uma lacuna quanto a tal paradigma dado que: encontra-se dificuldade no acesso dos dados por parte dos/as manifestantes e do resultado/resposta de suas denúncias; as informações disponibilizadas pela FR não contemplam a totalidade dos pontos essenciais de monitoramento e análise do Canal; os indicadores estabelecidos e publicizados não incorporam os parâmetros de direitos humanos. Ademais, os critérios de direitos humanos mencionam a necessidade de comunicar de forma transparente sobre o processo à medida em que ele avance:

Dessa forma, recomenda-se:

- a. Ampliar a transparência e prestação de contas em direitos humanos da Ouvidoria;
- b. Informar plano de implementação das modificações solicitadas na Nota Técnica, com prazos, metas, etc.;
- c. Melhorar o conteúdo dos relatórios trimestrais contendo informações relevantes e transparentes para que as partes interessadas do processo de reparação (entende-se pessoas e comunidades atingidas, autoridades e demais atores-chaves relevantes) possam acompanhar suas manifestações e/ou monitorar os processos da Ouvidoria.
- d. Realizar consulta pública periódica sobre o trabalho da Ouvidoria da FR
- e. Retornar ao manifestante do encaminhamento e resultado da denúncia: explicitar, para além de uma mensagem “padrão” se a denúncia procede ou não - apresentar uma resposta clara e efetiva que conte com uma breve justificativa do parecer de análise e encaminhamento do órgão;
- f. Efetivar a migração completa do sistema de Ouvidoria da Samarco, que registrou as manifestações numeradas de 1 a 347, para o sistema de Ouvidoria da FR. Para que essas manifestações sejam de conhecimento do público e passíveis de monitoramento;
- g. Dar transparência e integrar ao sistema de Ouvidoria da FR as 138 manifestações faltantes no banco de dados da FR, as quais não são mencionadas pelo Ofício-Resposta.

(v) Gestão, procedimentos e fluxos

Em linhas gerais, constatou-se, ao longo deste Parecer uma série de problemáticas quanto a gestão de procedimentos, estabelecimento de fluxos e categorização das manifestações. Reitera-se, portanto, a importância, discutida na literatura aqui mobilizada, de estabelecer-se procedimentos claros, transparentes e céleres de gestão. Dada as questões sinalizadas na análise técnica, recomenda-se que:

- a. Em referência às categorias de análise

- i. Adequar as categorias de denunciante, incorporando a categoria de “Atingidos/as”;
 - ii. Revisar o fluxo para riscos/violações a direitos - já pontuado anteriormente -, no que tange a sua categorização (e utilidade);
 - iii. Revisar as inconsistências e problemas de gestão do sistema: células vazias (não preenchimento); não padronização quanto o fluxo de categorização;
 - iv. Readequar as categorias de “modulação de voz”; “coerência emocional” e etc - que não condizem com uma Ouvidoria em contexto de desastre;
- b.** Em referência à preparação das equipes próprias da Ouvidoria e equipes terceirizadas (ICTS)
 - i. Dar transparência sobre os treinamentos realizados, e planejados, com descrição dos conteúdos programáticos, informação e qualificação da organização responsável, de avaliação do curso, como também plano de treinamento para melhoria contínua da equipe própria e terceirizada.
 - ii. Ampliar os conteúdos dos treinamentos para: 1. garantir expertise em direitos humanos; 2. aderência da equipe às demandas de atendimento de uma ouvidoria atuante no processo de reparação em situação de desastre; 3. atender mais prontamente às demandas e evitar novos danos, além de garantir efetividade da reparação e remediação;
- c.** Em referência ao atendimento dos prazos;
 - i. Garantir ao mecanismo um procedimento claro e previsível, e que gere a confiança de seus/uas destinatários/as.
 - ii. Garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos.

8. Referências bibliográficas

ABO. Código de Ética. Associação Brasileira de Ouvidores. Disponível: < <http://www.abonacional.org.br/codigo-de-etica> > Acesso: 08 Jun. 2019.

Access Mechanisms. Disponível: < <http://accessfacility.org/mechanisms/all> > Acesso: 06 Jun. 2019.
BRASIL. Constituição 1988.

_____. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm > Acesso: 08 Jun. 2019.

_____. Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014. Disponível: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2014/decreto/d8243.htm > Acesso: 08 Jun. 2019.

_____. Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, 05 de Novembro de 2014. Disponível: < <https://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/instrucoes-normativas/in-ogu-01-2014.pdf> > Acesso: 08 Jun. 2019.

_____. Instrução Normativa Conjunta OGU/CRG nº 01, de 24 de junho de 2014. Disponível: < <https://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/instrucoes-normativas/in-crg-ogu-01-2014.pdf> > Acesso: 08 Jun. 2019

_____. Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e Recursos Renováveis (IBAMA). Termo de Transação e Ajustamento de Conduta – TTAC. Disponível: < <http://www.ibama.gov.br/phocadownload/cif/ttac/cif-ttac-completo.pdf> > Acesso: 07 de Jun. de 2019.

_____. Termo de Ajustamento de Conduta – TAC-GOV. Disponível: < https://www.ibama.gov.br/phocadownload/cif/tac-gov/2018-06-25-cif-tac_governanca.pdf > Acesso: 07 de Jun. de 2019.

_____. Nota Técnica 02, de setembro de 2017. Disponível: < https://www.ibama.gov.br/phocadownload/cif/notas-tecnicas/CT-CPDCS/2017/2017-09-14-CIF-CT-CPDCS-NT-02-2017_acolhimentodo_da_nt_emitida_pelo_Grupo_Interdefensorial_do_Rio_Doce.pdf > Acesso: 07 de Jun. 2019.

_____. Nota Técnica 08, de 04 de outubro de 2018. Disponível: < <https://www.ibama.gov.br/phocadownload/cif/notas-tecnicas/CT-CPDCS/2018/cif-ct-cpdcs-nt-2018-08.pdf> > Acesso: 07 Jun. 2019.

_____. Nota Técnica nº 09, de 19 de março de 2018. Disponível: < <https://www.ibama.gov.br/phocadownload/cif/notas-tecnicas/CT-BIO/2018/2018-03-19-cif-ct-bio-nt-09-2018.pdf> > Acesso: 07 de Jun. 2019.

_____. Comitê Interfederativo (CIF). Deliberação n. 105, de 14 de setembro de 2017. Disponível em: < <http://www.ibama.gov.br/phocadownload/cif/deliberacoes/2017/cif-2017-09-14-deliberacao-105.pdf> >. Acesso em: 05.Jun. 2019

Conselho de Humanos da ONU, Final research-based report of the Human Rights Council Advisory Committee on best practices and main challenges in the promotion and protection of human rights in post-disaster and post-conflict situations, 2015, pg. 11 e 12. Disponível: < https://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/HRC_booklet_En.pdf > Acesso 05 Jun. 2019.

FREEMAN, R.E; HARRISON, J. Harrison, J., & Wicks, A. **Managing for stakeholders:** Business in the 21st century. New Haven, CT: Yale University Press. 2007.

FREEMAN, R.E; HARRISON J; WICKS, A; PARMAR, B; COLLE, S. **Stakeholder theory:** The state of the art. Cambridge: Cambridge University Press. 2010

FUNDAÇÃO RENOVA. PG 006 – Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social. Novembro/2018

_____. Programa de Comunicação, Participação, Controle e Diálogo Social – Relatório Trimestral de Atividades. 4º Trimestre 2017. Disponível: < https://sei.ibama.gov.br/documento_consulta_externa.php?id_acesso_externo=9046&id_documento=2080194&infra_hash=74421a99d5cbb8e739332f422f9d2c67>. Acesso: 08 de Jun. 2019.

HARRISON, J. S; BARNEY, J. B; FREEMAN, R. E; PHILLIPS, R. The Cambridge Handbook of Stakeholder Theory. Cambridge University Press. 2019.

HAVARD, Kennedy School. Piloting Principles for Effective Company-Stakeholder Grievance Mechanisms: A Report of Lessons Learned. Disponível: < <https://www.business-humanrights.org/sites/default/files/media/documents/ruggie/grievance-mechanism-pilots-report-harvard-csri-jun-2011.pdf>> Acesso: 06 Jun. 2019.

KAUFMAN, Jonathan; MCDONNELL, Katherine. Community-Driven Operational Grievance Mechanisms, disponível em: http://humanrightsinbusiness.eu/wp-content/uploads/2015/01/Kaufman_Community-Driven-Operational-Grievance-Mechanisms.pdf. Acesso: 07 Jun. 2019

OHCHR, Guiding Principles on Business and Human Rights, 2011. Disponível: < https://www.ohchr.org/documents/publications/GuidingprinciplesBusinessshr_eN.pdf>. Acesso: 05 Jun. 2019.

Shift, Exploring the Concept of Prioritization: An Explanatory Note for the Dutch Sector Covenant Process, 2016, pg. 1. Disponível: < https://www.shiftproject.org/media/resources/docs/Shift_NoteonPrioritizationforSER_Feb2016.pdf> Acesso: 07 Jun. 2019

The Danish Institute for Human Rights. Human Rights Impact Assessment Assessment Guidance and Toolbox, 2016, pg. 71. Disponível: < <https://www.humanrights.dk/business/tools/human-rights-impact-assessment-guidance-and-toolbox>>. Acesso: 07 Jun. 2019.

The Danish Institute of Human Rights. Cross-Cutting: Stakeholder Engagement. Human Rights Impacts Assessment. 2016. Denmark 37p. Disponível: < http://www.socialimpactassessment.com/documents/hria_guidance_and_toolbox_final_jan2016.pdf> Acesso: 05 Jun. 2019

9. Anexos

Anexo I - Matriz de classificação

Anexo II - Macrofluxo do Processo da Ouvidoria FR

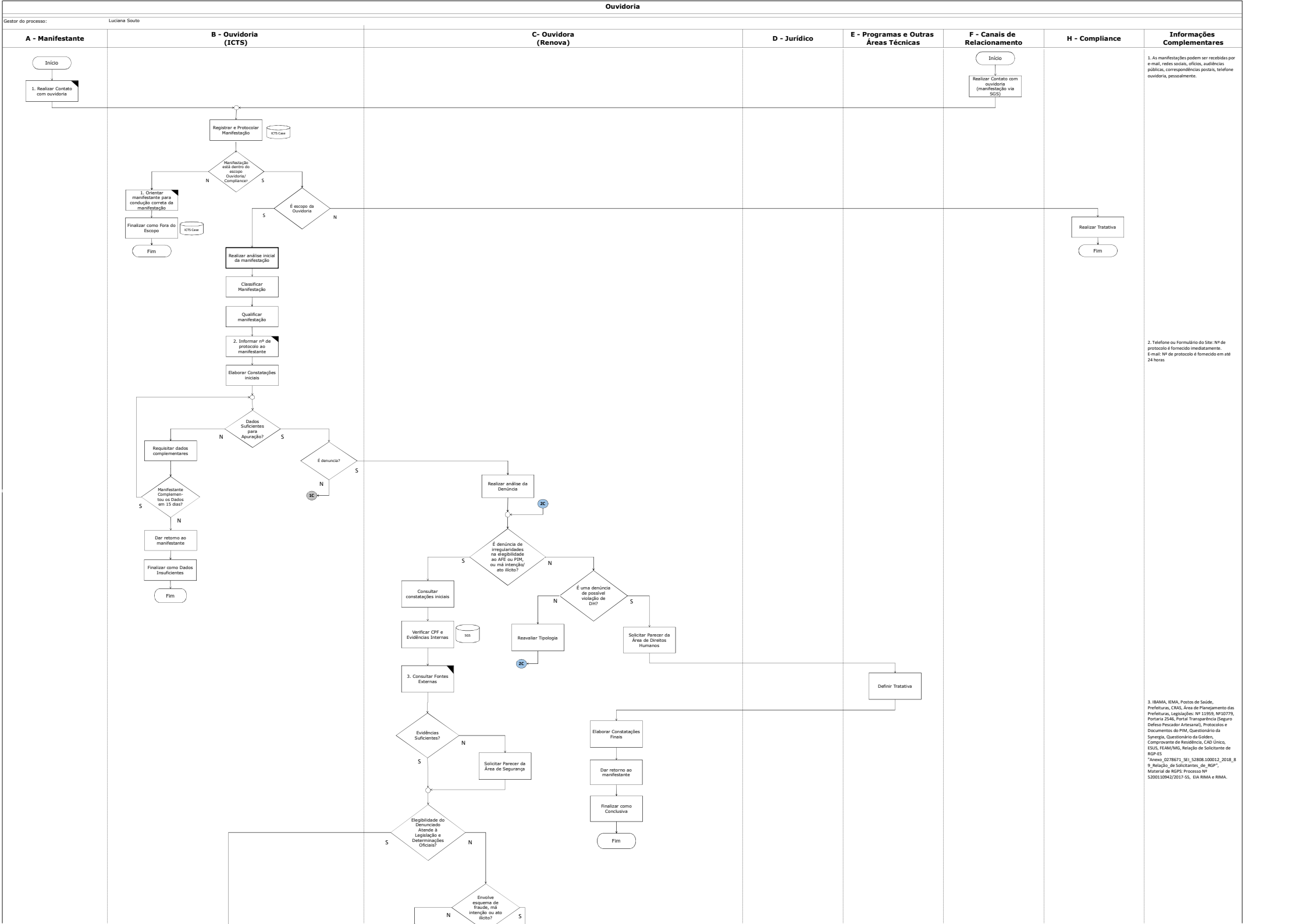
Anexo III - Menu de classificação do banco de dados Ouvidoria FR

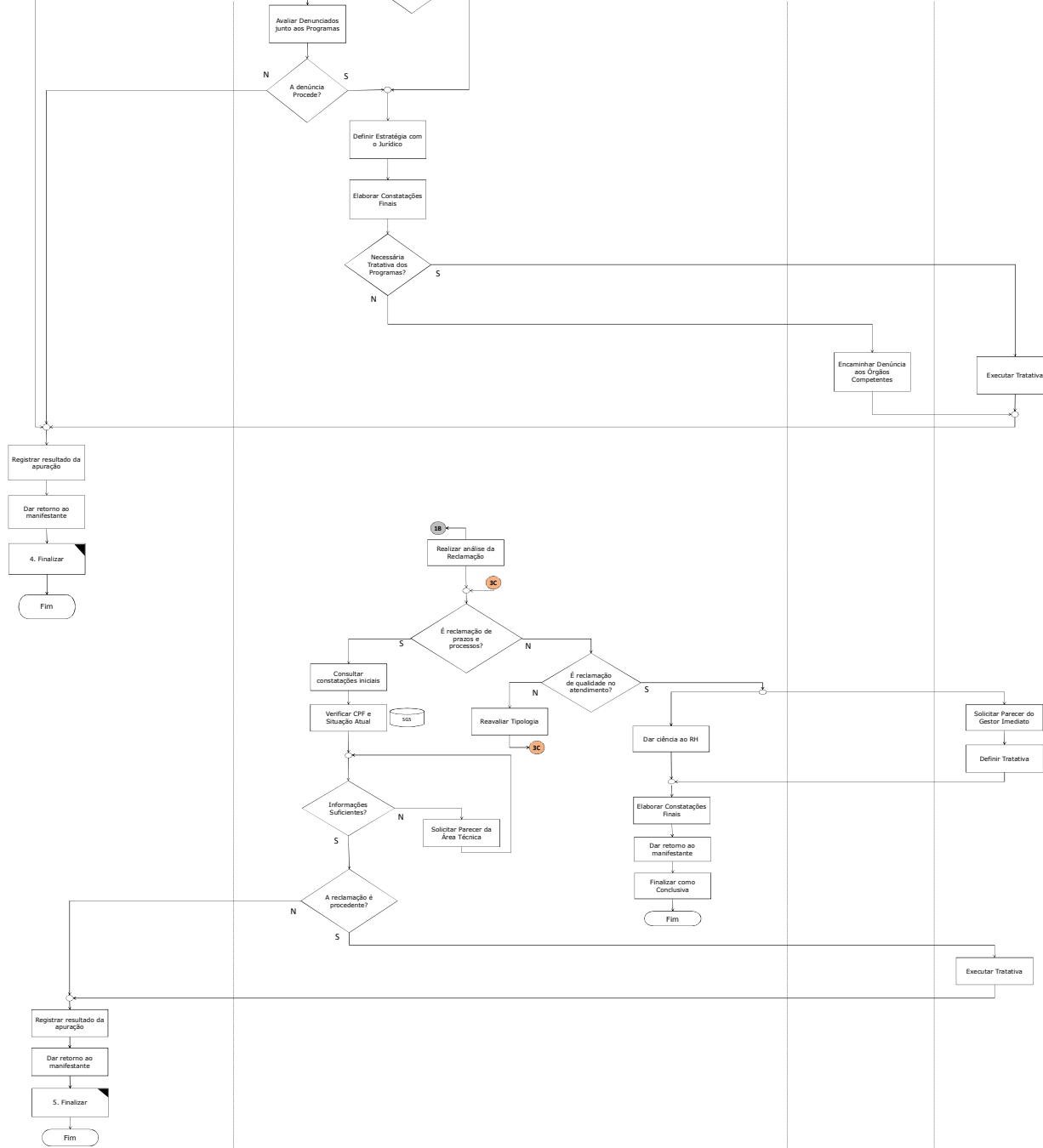
Anexo IV - Exemplos extraídos do banco de dados

Anexo V - Outros casos

Anexo VI - Extratos das denúncias contra empresa fornecedora da Fundação Renova

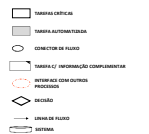
Tipologia	Segmentação	Área Apuradora	O que é?	Fraco	Médio	Alto	Crítico
Violação de direitos humanos	Comunidade	Ouvidoria/Direitos Humanos	Denúncias sobre riscos ou impactos aos direitos humanos internacionalmente reconhecidos. Denúncias sobre riscos ou impactos e/ou descumprimento de cláusulas dos programas socioambientais e socioeconômicos (TTAC).	nunca será fraco	nunca será médio	Denúncia com índices de riscos ou impactos aos direitos humanos , classificação alta dependendo do impacto denunciado.	Denúncia com evidências de riscos ou impactos aos direitos humanos , classificação alta dependendo do impacto denunciado.
Concessão Indevida de Auxílio Financeiro	Comunidade	Ouvidoria	Denúncia de pessoas que recebem o auxílio financeiro indevidamente decorrente de todas as situações envolvendo tentativas de fraude. Solicitar dados do denunciado para conferência no SGS e revisão de elegibilidade.	Não há indícios relevantes para considerar a veracidade ou denúncia com características de reclamação.	Há indícios relevantes para considerar a veracidade, porém ainda não são informações suficientes.	Indícios fortes de fraude. É uma denúncia com mais detalhes da situação. Denunciado está cadastrado e recebe auxílio financeiro.	Há evidências/provas de fraude .
	Comunidade	Ouvidoria	Denúncia de pessoas que recebem o benefício indevidamente por avaliação equivocada da Fundação (Ex: não são pescadoras ou não foram afetadas pelo desastre). Solicitar dados do denunciado para conferência no SGS e revisão de elegibilidade.	Não há indícios relevantes para considerar a veracidade ou denúncia com características de reclamação.	Há indícios relevantes para considerar a veracidade, porém ainda não são informações suficientes.	A pessoa informa dados concretos como nome completo, e endereço do suposto infrator. Denunciado está cadastrado e recebe auxílio financeiro.	A pessoa informa dados concretos como nome completo, e endereço do suposto infrator. Denunciado está cadastrado e recebe auxílio financeiro. Há evidências/provas de auxílio indevido .
Negligência em Assistência à Comunidade (revisão da subtipologia e critérios de classificação em andamento)	Comunidade	Ouvidoria	Reclamações em relação à assistência às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem pelos canais de relacionamento, programas ou ações da Fundação. Reclamações relacionadas ao processo de atendimento (inerteidade no tratamento, falta de retorno) e a qualidade do atendimento (desrespeitoso, pouco qualificado ou não concordância com a resposta e/ou tratativa). Encaixa-se também nessa situação quando o denunciante informa que já entrou em contato com a Fundação Renova (Central de Atendimento) mesmo assim não obtiver retorno. Se for o primeiro contato do relator, direcionar à Central de Relacionamento. Se a pessoa informar que tentou diversas vezes contato com a Central de Relacionamento mas não conseguiu contato, também devemos acolher a ligação, solicitar CPF, protocolo e consultar histórico de relacionamento no SGS para definir criticidade.	Reclamações em relação ao processo e a qualidade do atendimento. Reclamações de pessoas que já entraram em contato com a central de atendimento, mas não conseguiram resolução do problema. A criticidade será definida após avaliação da reclamação e apuração do histórico de relacionamento do SGS.	Reclamações em relação ao processo e a qualidade do atendimento. Reclamações de pessoas que já entraram em contato com a central de atendimento, mas não conseguiram resolução do problema. A criticidade será definida após avaliação da reclamação e apuração do histórico de relacionamento do SGS.	Reclamações em relação ao processo e a qualidade do atendimento.Reclamações de pessoas que já entraram em contato com a central de atendimento, mas não conseguiram resolução do problema. A criticidade será definida após avaliação da reclamação e apuração do histórico de relacionamento do SGS. Índices de vulnerabilidade.	Reclamações em relação ao processo e a qualidade do atendimento.Reclamações de pessoas que já entraram em contato com a central de atendimento, mas não conseguiram resolução do problema. A criticidade será definida após avaliação da reclamação e apuração do histórico de relacionamento do SGS. Índices de vulnerabilidade.
Descumprimento de código de conduta, normas internas, leis e valores da Fundação Renova	Corporativo/Interno	Compliance/Riscos	Devem ser relatados casos de descumprimento de regras, normas e procedimentos da Fundação Renova quando não se enquadrarem em outro tipo de tipologia. Por exemplo: não cumprimento de procedimentos no processo de seleção; descumprimento de normas trabalhistas por contratadas; descumprimento do código de conduta por colaboradores e contratados.	Ações voluntárias que vão contra aos procedimentos da Fundação gerando baixo prejuízos para a organização	Ações voluntárias que vão contra aos procedimentos da Fundação gerando altos prejuízos para a organização	Ações voluntárias que vão contra aos procedimentos da Fundação gerando prejuízos de nível médio para a organização	Ações voluntárias que vão contra os procedimentos da Fundação, comprometendo vários colaboradores, alto custo ou perda de credibilidade.
Assédio Moral	Corporativo/Interno	Compliance/RH	Condutas que expõem, repetida e sistematicamente, uma pessoa a situação humilhante ou constrangedora. O assédio moral visa a desestabilizar uma pessoa moral ou emocionalmente Normalmente está relacionado a estruturas hierárquicas de trabalho. Exemplos: Desrespeito: tratar o colaborador de modo desrespeitoso ou idôneo sistematicamente, ridicularizando-o na frente de colegas; Ameaça: colocar em dúvida constantemente, e sem justificativas, o trabalho ou a capacidade do colaborador, inclusive com ameaças de demissão. Censura e/ou Perseguição: impedir que a pessoa expresse sua opinião ou deixá-la isolada dos colegas; transferir ou rebaixá-lo de função sem motivos aparentes.	Assédio moral nunca será fraco .	Poucas evidências do assédio moral. Por exemplo, não é a própria vítima que está denunciando. Informações vagas.	Informações relevantes, porém a situação ainda não chegou a afetar a saúde e o trabalho da vítima.	Evidência de exposição direta da pessoa a situações (constantes) constrangedoras/humilhantes. Fortes indícios de que o denunciante tem sua saúde afetada (está abalado, deprimido), refletindo ou não em outras pessoas envolvidas.
Discriminação e/ou desvio de comportamento (agressão verbal, tratamento desrespeitoso)	Corporativo/Interno	Compliance/RH	Devem ser registradas nessa categoria casos de comportamento inadequado, brigas, ofensas verbais, não só do líder para o colaborador, mas também entre colaboradores e/ou contratados. São ações pontuais e, portanto, diferenciam-se do assédio moral. A discriminação pode estar relacionada a diversos aspectos: cor e etnia, gênero, orientação sexual (a homofobia é a forma hostil de discriminação e preconceito contra homossexuais), crença religiosa, condição de sindicalização, classe social, pessoas com deficiência (física, auditiva, visual mental) idade, ideologias entre outros.	Falar de forma inadequada de colaboradores, clientes ou fornecedores. Ex: "Idiotuca"	Falar de forma inadequada de colaboradores, clientes ou fornecedores e parceiros de maneira ofensiva.	Risco de agressão (física ou verbal) diretamente ao envolvido ou fato consumado de lesões leves.	Alto risco à integridade física dos colaboradores, mediante à grave ameaça.
Assédio Sexual	Corporativo/Interno	Compliance/RH	O assédio sexual está usualmente associado a um superior hierárquico, mas não somente. As insinuações ou propostas podem ser verbais, gestuais ou até físicas. A OIT caracteriza o assédio sexual no trabalho quando ocorre pelo menos, uma das seguintes situações: 1- ser claramente uma condição para dar ou manter o emprego; 2- influir nas promoções e/ou na carreira; 3- prejudicar o rendimento profissional e 4- humilhar, insultar ou intimidar.	Assédio sexual nunca será fraco	Poucas evidências do assédio sexual. Por exemplo, não é a própria vítima que está denunciando. Informações vagas.	Denúncia da própria vítima sobre estar sofrendo assédio sexual, com informações relevantes.	Denúncia da própria vítima sobre estar sofrendo assédio sexual, com detalhes relevantes ou prejuízos à saúde da vítima (depressão, abalo emocional). Evidência óbvia (email, imagem) de assédio sexual. Ex: líder fazendo ameaça a uma colaboradora.
Favorecimento e/ou conflito de interesses	Corporativo/Interno	Compliance	Favorecimento: Devem ser relatados casos em que empregado beneficie indevidamente outro empregado ou terceiro. Nesta tipologia não há troca de benefícios (dinheiro, presentes, favores). Nessa subtipologia são classificados os casos envolvendo apenas colaboradores.	Favorecimento entre empregados e contratadas nunca será fraco . Se for uma situação muito fraca, talvez seja necessário reclassificar para "desvio de comportamento"	Índices (informações vagas) de favorecimento, por exemplo, em processo seletivo ou situações que impacte a carreira.	Índices fortes de favorecimento entre colaboradores. É uma denúncia com mais detalhes da situação.	Há evidências de favorecimento entre colaboradores.
Fraude	Corporativo/Interno	Compliance	Informa que existem lideranças locais ou outros agentes que estão indicando/ facilitando o recebimento de algum auxílio/ material/ indenização por pessoas não elegíveis para tal recebimento (geralmente visando campanha político/ partidária, compra de votos para cargos políticos ou de associações), para benefício próprio ou de terceiros.	nunca será fraco	nunca será médio	Há indícios relevantes para considerar a veracidade, porém ainda não são informações suficientes. Índices fortes de fraude. É uma denúncia com mais detalhes da situação.	Há evidências/provas de fraude .
Corrupção	Corporativo/Interno	Compliance	Informa que existem lideranças locais ou outros agentes que estão indicando/ facilitando o recebimento de algum auxílio/ material/ indenização por pessoas não elegíveis para tal recebimento (geralmente visando campanha político/ partidária, compra de votos para cargos políticos ou de associações), para benefício próprio ou de terceiros. Devem ser registradas denúncias que tratam de situações de oferecimento ou recebimento de propina ou benefício (presentes, vantagens) que tenham por finalidade influenciar decisão de funcionário público para obtenção de vantagens indevidas. Será corrupção se for agente público.	nunca será fraco	nunca será médio	Há indícios relevantes para considerar a veracidade, porém ainda não são informações suficientes. Índices fortes de corrupção. É uma denúncia com mais detalhes da situação.	Há evidências/provas de corrupção .
Roubo, furto, desvio ou destruição de ativos	Corporativo/Interno	Compliance/Infraestrutura	Devem ser registrados casos que envolvam tratamento indevido a ativos da Fundação. Denúncias de roubo/furto de ativos da Fundação ou objetos pessoais de funcionários.	Apenas suspeita da existência de desvios de ativos na Fundação. Denúncia com poucos detalhes	Denúncia com mais detalhes, como por exemplo nome do denunciado.	Índices fortes de furtos ou desvios de ativos da Fundação por parte de colaboradores. Ex.: Funcionário informa que visualizou ato ilícito de furto/desvio de materiais e consegue dar detalhes da ação.	Há evidências/provas roubo, furto, desvio ou destruição de ativos
Saúde e segurança, condições de trabalho - empregados/terceiros	Corporativo/Interno	Compliance/Saúde e Segurança	Violação ou o não cumprimento das normas de saúde e segurança da Fundação e /ou a legislação brasileira referente aos direitos trabalhistas, por parte da Fundação ou contratadas.	Reclamações sobre as condições de trabalho, de saúde e segurança, que ainda não foram reportadas ao gestor ou a área responsável.	Reclamações sobre as condições de trabalho, de saúde e segurança, que já foram reportadas a área responsável/gestor mas com dificuldades no tratamento e resolução.	Há Índices de riscos à saúde e segurança condições degradantes de trabalho, trabalho escravo/ infantil ou Índices de violações às leis que colocuem em risco a vida dos colaboradores.	Há evidências de riscos à saúde e segurança, condições degradantes de trabalho, trabalho escravo/ infantil ou evidências de violações às leis que colocuem em risco a vida dos colaboradores.





4. Finalizar como Conclusiva Procedente: Quando os dados forem suficientes para a conclusão e for necessário realizar tratativa. Finalizar como Conclusiva Não Procedente: Quando os dados apurados forem suficientes e não apontarem indícios para comprovar a procedência da denúncia. Finalizar como Não Conclusiva: Quando os dados não forem suficientes para conclusão da denúncia. Finalizar como Conclusiva Parcialmente Procedente: Quando os dados forem parcialmente suficientes para a conclusão e for possível realizar uma tratativa do que for procedente.

5. Finalizar como Conclusiva Procedente:
Quando os dados forem suficientes para a conclusão e for necessário realizar tratativa.
Finalizar como Conclusiva Não Procedente:



Anexo III - Menu de classificação do banco de dados Ouvidoria FR

Coluna	Categoria do sistema de registro	Atributos
N	origem	Atendente Auditoria E-mail Outros Secretária Eletrônica Site
P	Categoria	Conflito de interesses Denúncias - Má intenção Denúncias - Práticas Abusivas Denúncias ? Normas e políticas Outros Reclamações - Não conformidade aos procedimentos e políticas internas
Q	Tipo de Incidente ICTS	Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento Concessão Indevida de Auxílio Financeiro Rompimento de barragens Concessão Indevida de Indenização Reclamações em relação a qualidade do atendimento Má intenção/ Ato ilícito Fora do escopo Discriminação e/ou desvio de comportamento (agressão verbal, tratamento desrespeitoso) Descumprimento de código de conduta, normas internas, leis e valores da Fundação Renova Saúde e segurança, condições de trabalho Fraude Favorecimento e/ou conflito de interesses Violação de Direitos Humanos Corrupção Assédio Sexual Outros
R	Priorização	1 2 3 4
S	Impacto	Alto Crítico Médio Fraco
T	Fluxo	Alta hierarquia Normal
	Status	Aberto Finalizado Retornado pelo cliente Revisão do cliente
	Tipo de conclusão	Dados insuficientes Fora do escopo Não conclusivo Não definido Não Procede Procede Procede Parcialmente
	Local do Incidente – Nível 2	Lista de municípios dos denunciantes
„	Tipo do denunciante	Cliente Colaborador Ex-colaborador Família/Colega Fornecedor Investidor Não definido Prestador de serviço
	Como soube do canal	Ações de comunicação: e-mail, intranet, cartazes, folhetos Através de familiares ou amigos Colegas Não definido Outro

		Palestra/apresentação Website corporativo
	Gênero do denunciante	Feminino Masculino Não definido
	Motivação da Denúncia	Ação que prejudique a empresa Acusação Conflitos de relacionamento Defesa Outro
	Relação do relator com reclamado	Cliente Colega de trabalho (mesma área) Colega de trabalho (outra área) Fornecedor Investidor Líder Liderado Outro Prestador de serviço Relacionamento pessoal
	Ação esperada	Benefício Corretiva Não definido Preventiva Punitiva
	Tipo de influência	Área/Grupo de colegas Colega de trabalho Empresa Familiar Gestor Não definido Órgão público Pessoal
	Credibilidade do Relato	Uma nota atribuída pelo atendente de 0 a 10
	Estrutura do relato	Uma nota atribuída pelo atendente de 0 a 5
	Conexão do denunciante com a situação	Uma nota atribuída pelo atendente de 0 a 5
	Tempo objetivo versus subjetivo	Uma nota atribuída pelo atendente de 0 a 5
	Detalhamento e conexão do relato	Uma nota atribuída pelo atendente de 0 a 5
	Coerência Emocional	Uma nota atribuída pelo atendente de 0 a 5
	Priorização/Ênfase	Uma nota atribuída pelo atendente de 0 a 5
	Postura colaborativa/Transparente	Uma nota atribuída pelo atendente de 0 a 5
	Modulação da voz	Uma nota atribuída pelo atendente de 0 a 5
	Segregação interna	Acompanhamento interno - Comunidade Comunidade Corporativo Fora do escopo de tratamento da ouvidoria
	Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento	Auxílio Financeiro Cadastro Indenização Outras informações Reassentamento
	Reclamações em relação à qualidade do atendimento	Auxílio Financeiro Cadastro Indenização Outras informações
	Se reclamação, classificar o reclamante em ...	Colaborador - aquele que presta serviço para a renova. Seja ele próprio ou terceirizado Comerciante - Atingidos correlacionados aos impactados causados na comercialização da pesca, extração de areia e outros fins relacionados aos impactados causados pela rompimento da barragem do Fundão Ente público - é toda pessoa que presta um serviço público, sendo funcionário público ou não, sendo remunerado ou não, sendo o serviço temporário ou não. É todo aquele que exerce ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou

		qualquer forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função pública Morador - São aquelas pessoas que residem na localidade ou determinada localidade Não informado Pescador Comercial não regulamentado - Atingido este que não estava regular em 2015 perante os órgãos regulamentadores da pesca Pescador de Subsistência - quando praticada com fins de consumo doméstico ou escambo sem fins de lucro e utilizando petrechos previstos em legislação específica Pescador Profissional - a pessoa que exerce a pesca com fins comerciais, atendidos os critérios estabelecidos em legislação específica Quilombola - são os atuais habitantes de comunidades negras rurais formadas por descendentes de africanos escravizados, que vivem, na sua maioria, da agricultura de subsistência em terras doadas, compradas ou ocupadas há bastante tempo
--	--	--

Anexo IV - Exemplos extraídos do banco de dados

Obs: foi feito um extrato de modo que a identidade do/a manifestante não se tornasse pública por este estudo, o que garante a confidencialidade. Somente deste/a reclamante foram encontrados 118 protocolos.

	A	B	C	D	E	AZ	BA	BC
1	PROTOCO	DATA DO RELATO	RELATO	ID_OUVIDORI	TIPO DE INCIDENTE ICTS	CONSTATAÇÕES	SEGREGAÇ	Associaçõ
2	493521	16/08/2016 14:56	Denúncia	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	O nome do manifestante consta no sistema SGS e até o r	Comunidade	426253, 46
3	426253	17/04/2017 13:07	Prezado,	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	O nome do manifestante consta no sistema SGS, Amarilc	Comunidade	467079, 49
4	790030	09/05/2018 18:03	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
5	757664	09/05/2018 18:05	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
6	776361	09/05/2018 18:07	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
7	779673	09/05/2018 18:09	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
8	788316	09/05/2018 18:11	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
9	760966	09/05/2018 18:14	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
10	738233	09/05/2018 18:16	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
11	763726	09/05/2018 18:17	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
12	690449	10/05/2018 12:18	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
13	670020	05/06/2018 16:41	Bom dia C	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
14	635737	05/06/2018 16:48	Bom dia C	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
15	714662	05/06/2018 16:51	Bom dia C	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
16	767931	05/06/2018 16:57	Bom dia C	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
17	740065	05/06/2018 17:04	Bom dia C	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
18	601276	05/06/2018 17:06	Bom dia C	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
19	612053	05/06/2018 17:11	Bom dia C	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
20	721078	05/06/2018 17:20	Bom dia C	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
21	674736	05/06/2018 21:39	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
22	702815	05/06/2018 21:43	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
23	724420	05/06/2018 21:45	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
24	753877	06/06/2018 04:19	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
25	730390	06/06/2018 04:32	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
26	620978	06/06/2018 08:08	Boa noite	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
27	615311	06/06/2018 10:20	Bom dia h	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
28	684651	06/06/2018 10:21	Bom dia h	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
29	642158	12/06/2018 11:36	Bom dia g	Anônima	Fora do escopo	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
30	776643	12/06/2018 12:47	Por favor	Anônima	Fora do escopo	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
31	687708	12/06/2018 13:28	Me ajude	Anônima	Fora do escopo	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
32	787398	12/06/2018 15:30	Me ajude	Anônima	Fora do escopo	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
33	677992	12/06/2018 15:31	Me ajude	Anônima	Fora do escopo	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
34	765998	12/06/2018 15:33	Me ajude	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
35	793285	12/06/2018 17:00	Boa tarde	Anônima	Fora do escopo	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
36	776031	12/06/2018 17:01	Boa tarde	Anônima	Fora do escopo	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
37	799893	12/06/2018 17:11	Boa tarde	Anônima	Fora do escopo	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
38	741314	12/06/2018 17:12	Boa tarde	Anônima	Fora do escopo	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
39	735602	13/06/2018 09:39	Bom dia g	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	
40	708725	13/06/2018 11:57	Bom dia g	Anônima	Fora do escopo	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade	

Anexo V - Outros Casos

O presente anexo refere-se a captura de imagem do sistema de Ouvidoria com destaque 74 manifestações do/a mesmo/a manifestante, que relata o mesmo problema. Atenta-se para colunas de classificação atribuídas no sistema.

	A	B	C	D	E	F	I	AA	AB	BA	BC
1	PROTO	DATA DO RELAT	RELAT	ID_OUVIDO	TIPO DE INCIDENTE ICTS	PRIORI	FLUXO	MOTIVAÇÃO	AÇÃO E SEGRE	Associa C	
2	493521	16/08/2016 14:56	Denúnci	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Acusação	Corretiv	Comunih	426253, 46
3	426253	17/04/2017 13:07	Prezado	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Acusação	Benefício	Comunih	467079, 49
4	790030	09/05/2018 18:03	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
5	757664	09/05/2018 18:05	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
6	776361	09/05/2018 18:07	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
7	779673	09/05/2018 18:09	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
8	788316	09/05/2018 18:11	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
9	760966	09/05/2018 18:14	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
10	738233	09/05/2018 18:16	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
11	763726	09/05/2018 18:17	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
12	690449	10/05/2018 12:18	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
13	670020	05/06/2018 16:41	Bom dia	Anônima	Reclamações em relação a qualidade	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
14	635737	05/06/2018 16:48	Bom dia	Anônima	Reclamações em relação a qualidade	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
15	714662	05/06/2018 16:51	Bom dia	Anônima	Reclamações em relação a qualidade	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
16	767931	05/06/2018 16:57	Bom dia	Anônima	Reclamações em relação a qualidade	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
17	740065	05/06/2018 17:04	Bom dia	Anônima	Reclamações em relação a qualidade	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
18	601276	05/06/2018 17:06	Bom dia	Anônima	Reclamações em relação a qualidade	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
19	612053	05/06/2018 17:11	Bom dia	Anônima	Reclamações em relação a qualidade	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
20	721078	05/06/2018 17:20	Bom dia	Anônima	Reclamações em relação a qualidade	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
21	674736	05/06/2018 21:39	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação a qualidade	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
22	720815	05/06/2018 21:43	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação a qualidade	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
23	724420	05/06/2018 21:45	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação a qualidade	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
24	753877	06/06/2018 04:19	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação a qualidade	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
25	730390	06/06/2018 04:32	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação aos proce	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
26	620978	06/06/2018 08:08	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação a qualidade	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
27	615311	06/06/2018 10:20	Bom dia	Anônima	Reclamações em relação aos proce	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
28	684651	06/06/2018 10:21	Bom dia	Anônima	Reclamações em relação aos proce	3	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
29	642158	12/06/2018 11:36	Bom dia	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
30	776643	12/06/2018 12:47	Por favo	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
31	687708	12/06/2018 13:28	Me ajud	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Acusação	Benefício	Comunidade	
32	787398	12/06/2018 15:30	Me ajud	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
33	677992	12/06/2018 15:31	Me ajud	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
34	765998	12/06/2018 15:33	Me ajud	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
35	793285	12/06/2018 17:00	Boa tarç	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
36	776031	12/06/2018 17:01	Boa tarç	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
37	799893	12/06/2018 17:11	Boa tarç	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
38	741314	12/06/2018 17:12	Boa tarç	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
39	735602	13/06/2018 09:29	Bom dia	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Corretiv	Comunidade	
40	708725	13/06/2018 11:57	Bom dia	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
41	651129	13/06/2018 14:33	Boa tarç	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
42	750970	14/06/2018 09:26	Bom dia	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
43	652900	14/06/2018 09:28	Bom dia	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
44	641145	14/06/2018 09:30	Bom dia	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
45	694282	14/06/2018 15:05	Enc: Pec	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
46	769991	14/06/2018 15:27	Enc: Pec	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
47	639171	14/06/2018 15:28	Enc: Pec	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
48	730797	14/06/2018 15:29	Enc: Pec	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
49	754247	14/06/2018 16:13	A funcio	Anônima	Descumprimento de código de conc	4	Normal	Acusação	Punitiva	Corporativo	
50	711714	14/06/2018 22:19	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
51	767264	14/06/2018 22:22	Boa noit	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
52	714229	15/06/2018 05:14	Bom dia	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
53	719314	15/06/2018 10:10	Re: Urgê	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
54	746981	15/06/2018 10:11	Re: Urgê	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
55	692282	15/06/2018 12:17	Enc: Urg	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
56	606637	15/06/2018 12:18	Enc: Urg	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
57	740651	15/06/2018 12:20	Enc: Urg	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
58	688780	15/06/2018 15:11	Enc: Urg	Anônima	Reclamações em relação aos proce	3	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
59	769515	15/06/2018 15:12	Enc: Urg	Anônima	Reclamações em relação a qualidade	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
60	700664	15/06/2018 15:13	Enc: Urg	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal			Comunidade	
61	648061	15/06/2018 15:14	Enc: Urg	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
62	632313	15/06/2018 15:16	Enc: Urg	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
63	735817	15/06/2018 15:17	Enc: Urg	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
64	776274	15/06/2018 15:18	Enc: Urg	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
65	745793	15/06/2018 15:19	Enc: Urg	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
66	662903	15/06/2018 15:20	Enc: Urg	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
67	718279	15/06/2018 15:22	Enc: Urg	Anônima	Reclamações em relação aos proce	4	Normal	Outro	Não defi	Comunidade	
68	778936	16/06/2018 00:59	Boa noit	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
69	606585	16/06/2018 01:00	Boa noit	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
70	629281	16/06/2018 07:49	Bom dia	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
71	646251	16/06/2018 07:52	Bom dia	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
72	664548	16/06/2018 07:53	Bom dia	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
73	672073	16/06/2018 07:54	Bom dia	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
74	609675	16/06/2018 07:55	Bom dia	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
75	641083	16/06/2018 07:57	Bom dia	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
76	646755	16/06/2018 19:42	Boa tarç	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
77	712671	16/06/2018 19:43	Boa tarç	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	
78	743856	16/06/2018 22:19	Boa noit	Anônima	Fora do escopo	4	Normal	Outro	Benefício	Comunidade	

Segundo extrato de outros/as manifestantes do banco de dados da Ouvidoria, destaca-se a contradição entre classificação de manifestação “anônima” (coluna D) atribuída pelo sistema e constatações que reconhecem a identidade do manifestante (coluna AZ).

Obs.: Este extrato foi feito de modo que a identidade do/a manifestante não se tornasse pública por este estudo, garantido a não ferir a confidencialidade. Estes/as reclamantes abaixo foram facilmente identificados por uma leitura minuciosa do relato.

109	778543	19/06/2018 14:02	Boa tarde	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: ?Finalizar man	Comunidade
110	763402	20/06/2018 03:12	Bom dia F	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Solicitar dados para identificação.	Comunidade
111	691336	20/06/2018 06:28	Bom dia F	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade
112	695932	20/06/2018 13:59	bom dia a	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade
113	762860	20/06/2018 14:01	bom dia a	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade
114	778695	20/06/2018 14:02	bom dia a	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade
115	686657	20/06/2018 13:54	bom dia a	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade
116	748337	20/06/2018 14:05	bom dia a	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade
117	727519	20/06/2018 14:06	bom dia a	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade
118	662485	20/06/2018 16:48	peço desc	Anônima	Fora do escopo	Conforme resposta do setor responsável: O AFE do sr. Ar	Comunidade
119	711154	25/06/2018 13:54	Bom dia a	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	O AFE do sr. AmaXXXX será solicitado. Ele terá 5 depend	Comunidade
120	568299	06/01/2017 13:25	A denunci	Anônima	Concessão Indevida de Auxílio Financeiro	Os nomes citados foram consultados no sistema SGS (14/	Comunidade
121	456597	12/07/2016 18:18	A atender	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do	Protocolo finalizado como procedente, pois, segundo re	Comunidade
122	407576	01/08/2016 18:48	Forwarde	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Protocolo finalizado como procedente, pois, segundo re	Comunidade
123	515046	16/08/2016 14:48	Denúncia	Anônima	Saúde e segurança, condições de trabalho	Por ausencia de informação da placa dos veículos, não fo	Corporativo
124	516177	23/08/2016 14:16	Revés do	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Protocolo finalizado como procedente, pois, segundo re	Comunidade
125	585063	20/09/2016 21:19	Denúncia	Anônima	Concessão Indevida de Auxílio Financeiro	- Em consulta ao SGS, não foi possível identificar o cadas	Comunidade
126	532982	22/09/2016 20:23	Denúncia	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme e-mail "Exportar - Negligência do dia 19/10/20	Comunidade
127	468300	22/09/2016 20:47	Denúncia	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Conforme e-mail "Exportar - Negligência do dia 19/10/20	Comunidade
128	404892	01/10/2016 22:03	Denúncia	Anônima	Concessão Indevida de Auxílio Financeiro	Fragilidade de documentação comprobatória de atividad	Comunidade
129	416751	06/10/2016 23:52	Denúncia	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Fora do escopo	Comunidade
130	414878	08/10/2016 01:22	Denúncia	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Fora do escopo	Comunidade
131	416288	12/11/2016 01:55	Denúncia	Anônima	Concessão Indevida de Auxílio Financeiro	Conforme e-mail 07/12/2017 RES: Retorno (N:\UsosIntern	Comunidade
132	405694	12/12/2016 18:17	O manifes	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Trata-se de uma solicitação de alteração em dados preer	Comunidade
133	583449	12/01/2017 23:37	Denúncia	Anônima	Descumprimento de código de conduta,	E-mail enviado em 05/09/2017 Em apuração Fundação Re	Corporativo
134	571479	03/02/2017 03:28	Denúncia	Anônima	Concessão Indevida de Auxílio Financeiro	Conforme e-mail Finalizações de denúncias 06/12/2017:	Comunidade
135	494804	14/02/2017 19:06	A manifes	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Protocolo finalizado como procede, pois, segundo regist	Comunidade
136	421014	25/04/2017 15:41	De: RITA F	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Protocolo finalizado como ?Procedente?, pois, segundo	Comunidade
137	540153	11/05/2017 18:51	E-mail ori	Anônima	Fora do escopo	Sem dados suficientes para busca e identificação de den	Comunidade
138	501276	30/06/2017 17:17	A manifes	Anônima	Concessão Indevida de Auxílio Financeiro	Data de consulta no SGS/CTOS: 27/02/2018 CRISTIAN QUE	Comunidade
139	416428	03/07/2017 15:21	Número d	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Dados insuficientes.	Comunidade
140	523241	16/08/2017 14:19	A manifes	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Gentileza finalizar denúncia 523241 como procedente. In	Comunidade
141	698250	03/10/2017 15:37	A meses e	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	dados insuficientes. Não há dados para pesquisar a situa	Comunidade
142	786601	30/10/2017 18:04	ESTIVE EM	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	- Em consulta ao SGS, o cadastro do relator não está pree	Comunidade
143	638702	19/06/2018 14:46	Boa tarde.	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	Em consulta realizada no sistema SGS em 20/06/2018, ve	Comunidade
144	800396	24/10/2018 10:20	Segue soli	Anônima	Reclamações em relação aos processos e	prazos de atendimento	
145	852670	24/10/2018 12:15	BOM DIA,	Anônima	Reclamações em relação a qualidade do atendimento		

Anexo VI - Extratos das denúncias contra empresa fornecedora da Fundação Renova

PROTOCO	DATA DO RELATO	TIPO DO INCIDENTE	RELATO	ID_OUVID	ORIGEM	TIPO DE INCIDENTE	PRIORIZAÇÃO	IMPACTO	FLUXO DA	DATA DE FINALIZAÇÃO	TIPO DE C	CONSTATAÇÕES
416197	02/05/2017 11:36		A empresa que pr	Anônima	Site	Saúde e seguran	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
484037	02/05/2017 11:45	Discriminação e/ou de	O encarregado da	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
576113	02/05/2017 11:48		A empresa megat	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
562661	08/05/2017 12:07	Discriminação e/ou de	O gerente da MEG	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
472902	08/05/2017 12:09	Violação de Direitos H	A empresa MEGA	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
416860	10/06/2017 09:26	Outros	O manifestante in	Anônima	Atendente	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
401187	14/06/2017 12:13	Reclamações em rela	O denunciante en	Anônima	Atendente	Saúde e seguran	1	2 - Alto	Normal	26/01/2018 07:44	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
494924	14/06/2017 12:58	Descumprimento de c	O denunciante en	Anônima	Atendente	Saúde e seguran	1	2 - Alto	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
536523	20/06/2017 10:49	Discriminação e/ou de	Venho pedir enca	Anônima	Site	Saúde e seguran	1	2 - Alto	Normal	27/06/2017 13:35	Dados ins	Sem dados suficientes para busca e identifica
563955	22/06/2017 12:45		É preciso verificar	Anônima	Site	Saúde e seguran	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
527389	23/06/2017 10:40	Violação de Direitos H	Bom Dia! venho p	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
497194	26/06/2017 10:36	Violação de Direitos H	Gente olhem por	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
421163	26/06/2017 13:13	Violação de Direitos H	Precisamos que v	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
597476	10/07/2017 07:59		Venho pedir a voc	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
540866	10/07/2017 15:29		não tão pagando a	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
526137	12/07/2017 12:44		A empresa Megat	Anônima	Site	Saúde e seguran	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
587911	13/07/2017 17:11		A manifestante er	Anônima	Atendente	Saúde e seguran	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
561214	18/07/2017 10:31		Vcs precisam verif	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
494469	18/07/2017 10:32		Vcs precisam verif	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
435075	24/07/2017 14:47		O manifestante é	Anônima	Atendente	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	26/01/2018 07:46	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
439636	24/07/2017 15:28		Olhem a forma de	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
479121	07/08/2017 07:36	Violação de Direitos H	Bom Dia! É necess	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
521643	08/08/2017 15:00		Estão roubando os	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
554905	14/08/2017 11:51	Violação de Direitos H	Por favor olhem a	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
486797	14/08/2017 11:54	Violação de Direitos H	Empresa Megaton	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
487115	14/08/2017 11:56	Violação de Direitos H	A Hora extra dos f	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
507254	15/08/2017 10:06	Violação de Direitos H	A empresa Megat	Anônima	Site	Saúde e seguran	1	2 - Alto	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
406966	15/08/2017 10:09		A empresa Megat	Anônima	Site	Saúde e seguran	1	2 - Alto	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
462975	16/08/2017 09:51		A empresa Megat	Anônima	Site	Saúde e seguran	1	2 - Alto	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
407224	16/08/2017 09:55	Descumprimento de c	a hora extra de qu	Anônima	Site	Saúde e seguran	1	2 - Alto	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
413194	17/08/2017 14:08		O manifestante er	Anônima	Atendente	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
540198	21/08/2017 10:47		A empresa Megat	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
426588	21/08/2017 14:56	Violação de Direitos H	O manifestante er	Anônima	Atendente	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
581895	25/08/2017 09:10	Violação de Direitos H	Gente por favor, c	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
525255	04/09/2017 11:47	Discriminação e/ou de	O encarregado Ed	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	26/01/2018 07:45	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
428244	04/09/2017 11:49		A empresa MEGA	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	26/01/2018 07:45	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
485790	04/09/2017 11:53		A empresa Megat	Anônima	Site	Saúde e seguran	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
407989	04/09/2017 11:55	Discriminação e/ou de	Encarregado Eder	Anônima	Site	Saúde e seguran	3	4 - Fraco	Normal	26/01/2018 07:45	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
457191	04/09/2017 12:17		Megaton, o encarr	Anônima	Site	Saúde e seguran	2	3 - Médio	Normal	26/01/2018 07:45	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela

502363	11/09/2017 15:37		Localidade: Respl	Anônima	Atendente	Conflito de Inter	4	4 - Fraco	Normal	23/04/2018 13:20	Não Proce	Anexo: Relatos Renova.pdf Detalhamento dos r
416216	12/09/2017 10:37		O denunciante inf	Anônima	Atendente	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	23/04/2018 13:05	Não Proce	Anexo: Relatos Renova.pdf Detalhamento dos r
598867	13/09/2017 16:31		O interlocutor con	Identifica	Atendente	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
542313	19/09/2017 08:22		Empresa Megaton	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
581520	19/09/2017 08:27		Motoristas indige	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
554166	19/09/2017 08:33		A Empresa Megat	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
438184	20/09/2017 12:39		A Empresa Megat	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
560926	20/09/2017 14:54		Empresa MEGATO	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
510356	25/09/2017 08:01		A empresa Megat	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
419249	25/09/2017 08:03	Discriminação e/ou de	O encarregado Ed	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	26/01/2018 07:45	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
518670	25/09/2017 12:08		O Encarregado Ed	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	26/01/2018 07:47	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
652096	04/10/2017 13:05		Os ajudantes dos	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
719905	04/10/2017 13:52		AJUDANTES DOS	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
671590	04/10/2017 14:06		EMPRESA MEGAT	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
763108	10/10/2017 19:49		Localidade: Empre	Identifica	Atendente	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
648934	11/10/2017 16:58	Descumprimento de c	O manifestante e	Anônima	Atendente	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	23/04/2018 13:01	Não Proce	Anexo: Relatos Renova.pdf Detalhamento dos r
649696	16/10/2017 15:23		O encarregado ED	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
652264	16/10/2017 15:24	Descumprimento de c	O encarregado ED	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
669876	16/10/2017 15:25		O encarregado ED	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
795248	16/10/2017 15:26	Concessão Indevida d	ajudantes dos mo	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
790927	16/10/2017 15:27	Discriminação e/ou de	empresa megator	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
640623	16/10/2017 15:29		motoristas com fe	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	26/01/2018 07:47	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
751656	17/10/2017 08:03		A Emopresa Megat	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
634750	17/10/2017 15:15		Encarregado da En	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
783778	17/10/2017 15:18		Eder encarregado	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
773192	30/10/2017 11:39		Essa denúncia é m	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	26/01/2018 07:45	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
654598	30/10/2017 11:41		Gente por favor a	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	26/01/2018 07:45	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
738617	01/12/2017 11:45		Bom Dia! Peço qu	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
654330	01/12/2017 11:49		Empresa Megaton	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
749421	01/12/2017 11:51		Empresa megaton	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
750845	04/12/2017 15:34		A empresa Megat	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
710616	04/12/2017 15:38	Discriminação e/ou de	O encarregado "E	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	26/01/2018 07:45	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
772455	05/12/2017 11:46		Encarregado Eder,	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	26/01/2018 07:45	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
605224	05/12/2017 11:48		Empresa Megaton	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	26/01/2018 07:45	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
737306	05/12/2017 11:50		O Dono da empre	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	26/01/2018 07:45	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
657389	03/01/2018 10:52	Violação de Direitos H	Bom Dia! Peço qu	Anônima	Site	Violação de Direi	3	4 - Fraco	Normal	14/05/2018 15:39	Não concl	Considerando a resposta da tarefa 1273, notam
794391	03/01/2018 10:55	Favorecimento e/ou c	Empresa MEGATO	Anônima	Site	Favorecimento e	4	4 - Fraco	Normal	14/05/2018 15:40	Não concl	Considerando a resposta da tarefa 1273, notam
799940	03/01/2018 10:57	Fraude	Empresa Megaton	Anônima	Site	Fraude	3	4 - Fraco	Normal	14/05/2018 15:40	Não concl	Considerando a resposta da tarefa 1273, notam
602611	03/01/2018 10:59	Fraude	A empresa Megat	Anônima	Site	Fraude	3	4 - Fraco	Normal	14/05/2018 15:41	Não concl	Considerando a resposta da tarefa 1273, notam

676367	03/01/2018 11:02 Fraude	Encarregado "Ede	Anônima	Site	Fraude	3	4 - Fraco	Normal	14/05/2018 15:42	Não concl	Considerando a resposta da tarefa 1273, notam
722082	03/01/2018 11:05 Fraude	FRAUDE!!!!!! NA E	Anônima	Site	Fraude	3	4 - Fraco	Normal	09/05/2018 15:52	Não concl	Considerando a resposta da tarefa 1273, notam
797562	03/01/2018 11:53 Fraude	Encarregado "Ede	Anônima	Site	Fraude	2	3 - Médio	Normal	14/05/2018 15:44	Não concl	Considerando a resposta da tarefa 1273, notam
722743	09/01/2018 12:28 Fraude	Encarregado "Ede	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
776734	09/01/2018 12:33 Violação de Direitos H	Empresa Megaton	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
611690	09/01/2018 12:45 Favorecimento e/ou c	Empresa Megaton	Anônima	Site	Saúde e seguranc	3	4 - Fraco	Normal	25/01/2018 16:25	Procede	Conforme documentos encaminhados em rela
786200	23/01/2018 11:24	A empresa Megat	Anônima	Site	Favorecimento e	3	3 - Médio	Normal	14/05/2018 15:45	Não concl	Considerando a resposta da tarefa 1273, notam
788668	23/01/2018 11:30 Favorecimento e/ou c	Encarregado "EDE	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	09/05/2018 15:39	Não concl	Considerando a resposta da tarefa 1271, notam
732362	29/01/2018 15:50 Favorecimento e/ou c	Empresa Megaton	Anônima	Site	Favorecimento e	4	4 - Fraco	Normal	14/05/2018 15:45	Não concl	Considerando a resposta da tarefa 1273, notam
652199	29/01/2018 15:51	Encarregado "Ede	Anônima	Site	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	14/05/2018 15:46	Não concl	Considerando a resposta da tarefa 1273, notam
642634	15/03/2018 13:09 Má intenção/ Ato ilícit	NA BASE DA EMPR	Anônima	Site	Má intenção/ Ato	1	2 - Alto	Normal	14/05/2018 15:47	Não concl	Considerando a resposta da tarefa 1273, notam
729006	15/03/2018 13:12	EMPRESA MEGAT	Anônima	Site	Má intenção/ Ato	3	4 - Fraco	Normal	14/05/2018 15:51	Não concl	Considerando a resposta da tarefa 1273, notam
784755	05/04/2018 17:44 Má intenção/ Ato ilícit	Localidade: Belo H	Identifica	E-mail	Saúde e seguranc	2	3 - Médio	Normal	09/05/2018 15:50	Procede	Considerando a resposta da tarefa 1272, notam