

Destinado ao:

Ministério Público Federal e ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais

Tipo de documento:

Parecer técnico

Data:

Março 2018

PARECER TÉCNICO SOBRE O PROGRAMA DIÁLOGO, COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL (PG 06) EXECUTADO PELA FUNDAÇÃO RENOVA



SUMÁRIO

SUMÁRIO EXECUTIVO	1
APRESENTAÇÃO DO TRABALHO	2
1. INTRODUÇÃO	3
1.1 Notas metodológicas deste parecer	4
1.2 Limitações e restrições	5
1.3 Estrutura e organograma da Renova para execução do PG 06	7
1.4 Sistema de Gestão de Stakeholders	10
1.5 Descrição dos Canais de Relacionamento e Diálogo	11
1.6 Descrição da ouvidoria	15
1.7 Descrição do cadastro	17
2. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	20
2.1 Canais de Relacionamento	20
2.2 Ouvidoria	26
2.3 Cadastro Integrado dos Atingidos	32
2.4 Cruzamentos prioritários dos bancos de dados	35
2.5 Critérios de criticidade e seus impactos nos Canais de Relacionamento e Ouvidoria	44
3. PONTOS DE ATENÇÃO E INFERÊNCIAS	48
3.1 Recusa na entrega dos dados requeridos pelo MP	48
3.2 Insipiente divulgação da Ouvidoria à população do território atingido	48
3.3 Sobreposição na tipologia dos itens da Ouvidoria ligados à comunidade	49
3.4 Falhas nos processos de auditoria e controle de qualidade dos dados brutos inseridos no sistema SGS, em especial para o banco de dados do Cadastro	49
3.5 Desconhecimento da forma de construção dos critérios de criticidade para as manifestações registradas nos Canais de Relacionamento	50
3.6 Processo de revitimização dos atingidos	50
3.7 Tentativas, por parte da Fundação Renova, de finalizar o processo de cadastramento dos atingidos	51
4. PARECER CONCLUSIVO	52
5. FONTES E REFERÊNCIAS	54
6. ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABELAS E FIGURAS

Tabela 1: Relação das ações com a Fundação Renova para obtenção de informações.	4
Tabela 2: Relação das atividades do CIF com a Fundação Renova como fonte de informações.	5
Tabela 3: Exemplo de avaliação mensal da auditoria nos dados dos canais. Fonte: Renova.	14
Tabela 4: Descrição das sinalizações pelo canal 0800 e quantitativos. Fonte: Renova.	14
Tabela 5: Descrição das sinalizações pelo canal Fale Conosco e quantitativos. Fonte: Renova.	15
Tabela 6: Relação de escopo da ouvidoria por segregação corporativa e comunidade. Fonte: Renova.	17
Tabela 7: Questionário de criticidade classificado por nível de atribuição de valor. Fonte: Renova.	23
Tabela 8: Razão entre nr. de pessoas cadastradas e população municipal (mil hab.). Destacados em cinza municípios não reconhecidos como impactados no TTAC. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova e IBGE.	33
Figura 1: Captura de tela de uma planilha de dados brutos exemplificando inconsistências em informações relativas à coluna “município”.	7
Figura 2: Nova estrutura de governança interna da Fundação Renova. Fonte: Fundação Renova.	8
Figura 3: Estrutura do organograma da Diretoria de Engajamento e Participação. Fonte: Fundação Renova.	9
Figura 4: Organograma das Gerências de Relações Institucionais e de Comunicação. Fonte: Fundação Renova.	9
Figura 5: tela de entrada no Sistema de Gestão de Stakeholders (SGS). Fonte: Acesso da Ramboll.	10
Figura 6: Estrutura dos Canais de Relacionamento. Fonte: Renova.	11
Figura 7: Processo de tratativa de manifestações. Fonte: Renova.	12
Figura 8: Papel do Ponto Focal no SGS vinculado às respostas de manifestações. Fonte: Renova.	13
Figura 9: Histórico de Notas de Qualidade do banco de dados dos canais. Fonte: Renova.	14
Figura 10: Fluxo de denúncia e devolutiva na Ouvidoria. Fonte: Renova.	16
Figura 11: Entrada de denúncias, fechamento e estoque do passivo em aberto. Fonte: Renova.	16
Figura 12: Estimativa temporal de planejamento e execução do PG-001.	18
Figura 13: Macroprocesso do Programa de Cadastro Integrado. Fonte: Fundação Renova.	18
Figura 14: Histórico quantitativo de cadastros realizados para cada uma das campanhas	19
Figura 15: Histórico quantitativo dos lotes de cadastros enviados ao CIF.	19
Figura 16: Contagem de manifestações por município. Acima de 200. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	20
Figura 17: Distribuição das manifestações neutras pelo território. Fonte: Tratamento dos dados SGS/Renova.	21
Figura 18: Contagem das manifestações positivas por município.	22
Figura 19: Contagem das manifestações negativas por município.	22
Figura 20: Distribuição das manifestações pelo grau de criticidade atribuído. Fonte: tratamento dos dados SGS/Renova.	23
Figura 21: Distribuição das manifestações por criticidade e por tempo de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	24
Figura 22: Contagem das manifestações por tempo de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	24
Figura 23: Contagem de manifestação de Atingido e Não atingido por sua natureza. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	25
Figura 24: Contagem das manifestações dos atingidos, por natureza e por tempo de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	25
Figura 25: Contagem das manifestações dos atingidos e não atingidos por criticidade. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	26
Figura 26: Distribuição do número de vencias por meses. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria/Renova.	27

Figura 27: Qualificação das denúncias pela Ouvidoria. Fonte: Relatório da Ouvidoria/Renova.	28
Figura 28: Tipo de incidente por tempo de finalização. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria/Renova.....	29
Figura 29: Contagem das denúncias da comunidade por tipologia e por ano. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria/ Renova.	30
Figura 30: Distribuição das denúncias na Ouvidoria pelo território. Fonte: Relatório da Ouvidoria/Renova.	31
Figura 31: Nuvem de palavras-chave dos relatos dos denunciante. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria/ Renova.....	31
Figura 32: Distribuição dos cadastrados por gênero. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	32
Figura 33: Número de pessoas cadastradas por município (top 50). Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	34
Figura 34: Cruzamento de pessoas cadastradas com manifestações e denúncias. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria e do SGS/Renova	35
Figura 35: Nuvem de palavras dos relatos das manifestações. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.....	36
Figura 36: Quantidade de manifestação por pessoa cadastrada. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	36
Figura 37: Manifestações por gênero da pessoa cadastrada, por dias de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	37
Figura 38: Distribuição dos dias para fechamento das manifestações das pessoas cadastradas. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	38
Figura 39: Manifestações dos tipos positivos por dias de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	38
Figura 40: Quantitativo de manifestações neutras por dias de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	39
Figura 41: Nuvem de palavras dos relatos das manifestações até set/2017. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	39
Figura 42: Quantitativo de manifestações de tipos negativos por dia de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	40
Figura 43: Tipo de denúncia do cadastrado na Ouvidoria por dias de fechamento. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria e do SGS/Renova.	40
Figura 44: Contagem das consultas ao processo de denúncias das pessoas cadastradas. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria e do SGS/Renova.	41
Figura 45: Gráficos comparados: pessoas cadastradas por município, manifestações nos canais, % população municipal/ pessoas cadastradas (top15). Fonte: Dados tratados do SGS/Renova e IBGE.	42
Figura 46: Pessoas cadastradas que se manifestaram nos canais de relacionamento. Fonte: Dados tratados SGS/Renova.	43
Figura 47: Nuvem de palavras dos relatos das manifestações classificadas como alta criticidade. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	44
Figura 48: Cruzamento de manifestações por criticidade e por dias de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.	45
Figura 49: Nuvens de palavras dos relatos da Ouvidoria classificados como impacto "alto" e "crítico". Fonte: Dados tratados da Ouvidoria/ Renova.	45
Figura 50: Nuvens de palavras dos relatos da Ouvidoria classificados como impacto "fraco". Fonte: Dados tratados da Ouvidoria/ Renova.	46
Figura 51: Nuvens de palavras dos relatos da Ouvidoria dos processos com mais de 180 de fechamento. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria/ Renova.....	47

ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÔNIMOS

- MPF: Ministério Público Federal;
- MPMG: Ministério Público do Estado de Minas Gerais;
- MPES: Ministério Público do Estado do Espírito Santo;
- 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;
- DPU: Defensoria Pública da União, considera também as seccionais dos estados de MG e do ES;
- TTAC: Termo de Transação de Ajustamento de Conduta;
- 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-CPDCS: Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social;
- CT-OS: Câmara Técnica de Organização Social;
- CT-IPCT: Câmara Técnica de Indígenas e Povos e Comunidades Tradicionais;
- O Desastre: refere-se ao desastre de Mariana, ao rompimento da barragem de Fundão, ocorrida em 05/11/2015;
- BRD: Bacia Hidrográfica do Rio Doce;
- Ramboll: Ramboll Brasil Engenharia e Consultoria Ambiental Ltda.;
- FR: Fundação Renova;
- Samarco: refere-se à empresa Samarco S.A., que tem como sócias igualitárias numa *Joint Venture* as empresas Vale S.A. e BHP Billiton do Brasil Ltda.;
- Vale: refere-se à empresa Vale S.A.;
- BHP Billiton: refere-se à empresa BHP Billiton do Brasil Ltda.;
- Empresas ou Mantenedoras: referência conjunta às empresas Samarco, Vale e BHP Billiton;
- CIAs: Centros de Informação e Atendimentos;
- CBH do Doce: Comitê de Bacia Hidrográfica do Rio Doce que congrega a articulação de vários Comitês de Bacias (CB) dos rios formadores, a exemplo do CB do rio Piracicaba, do rio Piranga, do rio Xopotó, do rio do Carmo.
- FAQs: Perguntas e respostas frequentes (acrônimo para *Frequently Asked Questions*); e
- SGS: Sistema de Gestão de *Stakeholders*, ferramenta de gestão de informações utilizada pela Fundação Renova.

SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente parecer objetiva atender uma demanda do MPMG e MPF com relação à uma análise mais detalhada possível dos bancos de dados e informações que a Fundação Renova operacionaliza para o processo de restauração da Bacia do Rio Doce. A motivação, e preocupação, central reside na capacidade e eficiência que o cadastro integral, os canais de relacionamento e a ouvidoria da Fundação Renova para incluir e reparar danos e direitos humanos violados de pessoas e famílias atingidas.

A Ramboll, após ter acesso a planilhas de dados, procedeu com uma análise exploratória seguida de procedimentos de rotina para subsidiar avaliações qualitativas e quantitativas. Foi importante, realizar uma descrição sumarizada das principais características e questões do Sistema de Gestão de *Stakeholders*, do Cadastro, da Ouvidoria e dos Canais de Relacionamento. Essa contextualização, contribui para fazer um vínculo entre a demanda e os resultados gerados.

Os resultados são apresentados para cada um dos sistemas (canais de relacionamento, ouvidoria e cadastro) sendo em seguida realizado alguns cruzamentos de dados e informações. Uma análise sobre os critérios de criticidade mereceu um tópico a parte, pois deflagra algumas questões com implicações relevantes

Disso, foram extraídos pontos de atenção e inferências que, reconhecendo as melhorias e avanços no modus operandi da Fundação Renova, apontam evidências de que há necessidade de tornar o processo mais transparente, qualificar os mecanismos de divulgação da Ouvidoria, revisitar procedimentos para a matriz de classificação bem como da sua criticidade, elevar a atenção e procedimento/estatísticas para identificar e evitar processos de revitimização, detalhar e qualificar procedimentos de auditoria interna dos dados, buscar uma atuação mais equânime ao longo do território e, reconhecer o papel de assessorias técnicas e de processos participativos para mapear e incluir grupos vulneráveis, citando como exemplo os pescadores artesanais, no processo de mitigação e compensação aos danos e direitos humanos violados.

Técnicos responsáveis:

Hugo Lamas Diogo – Oceanógrafo e MSc em Antropologia Social

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

Apoio em tratamento de dados e estatística:

André Luiz Cintra Leal de Souza, Biólogo.

Thiago Bezerra Correa, Engenheiro Civil.

Gerente do projeto: Ricardo de Oliveira Camargo, Geólogo.

APRESENTAÇÃO DO TRABALHO

A Força Tarefa Rio Doce composta pelo MPF, MPMG e MPES tem empregado esforços para defender os direitos individuais, coletivos e difusos que podem estar sendo violados pelas consequências diretas e indiretas do rompimento da barragem de Fundão em Mariana. O escopo descrito nas cláusulas 64 e 68 do TTAC estabelece o dever de que se constituam canais permanentes de comunicação com a sociedade e a adequação de uma ouvidoria. Esses canais de atendimento representariam espaços de acesso das pessoas e comunidades às informações necessárias, assim como para reconhecimento da condição de atingido e participação no processo de reparação integral dos danos causados à Bacia Hidrográfica do Rio Doce.

A partir da experiência do MPMG e a cooperação com a equipe da comarca de Mariana, no que tange à defesa de direitos humanos (eixo socioeconômico) e tendo em vista as tratativas sobre um termo de ajustamento final que seja eficiente para reverter alguns dos equívocos que têm sido relatados aos membros do Ministério Público em várias comarcas¹, foi demandada a elaboração de uma análise do programa denominado Diálogo, Comunicação e Participação Social (PG 06), que está sendo executado pela Fundação Renova no processo de reparação dos danos.

Neste contexto, a empresa Ramboll, contratada como perita para avaliar e monitorar os 42 programas de reparação definidos pelo TTAC, foi convocada a realizar uma análise conteudística dos seguintes bancos de dados: (i) Cadastro dos atingidos, relacionado ao PG 01 – Levantamento e cadastro dos impactados; (ii) Canais de atendimento; e (iii) Ouvidoria, estes dois últimos relacionados ao PG 06 – Diálogo, Comunicação e Participação Social.

A motivação inicial desta demanda visa obter uma dimensão, ainda que parcial, sobre o contingente de pessoas/grupos/comunidades que reivindicam direitos e reconhecimento como titulares de direitos violados pelo desastre e que, por negativa ou ausência de resposta ao pleito, não integram as estatísticas da Fundação e/ou das empresas quanto aos titulares de direitos a serem reparados².

Após ter acesso aos bancos de dados dos referidos programas e ter realizado análises exploratórias, incluindo o cotejamento das informações dos canais de atendimento, ouvidoria e cadastro, a equipe técnica da Ramboll desenvolveu avaliações complementares, de natureza quali-quantitativa, dos conteúdos mais significativos presentes nesses bancos de dados.

É importante que seja destacado que, com relação ao banco de dados do canal de ouvidoria, a Fundação Renova realizou um filtro prévio ao compartilhamento dos dados no sentido de não disponibilizar quaisquer informações (reclamações ou denúncias) relativas àquilo que foi classificado como “gestão corporativa da Fundação Renova”, as quais usualmente são transferidas para verificação interna pelos setores de Recursos Humanos e *Compliance*. Dessa forma, foram repassadas à Ramboll informações abertas relacionadas estritamente às comunidades, com exclusão daquelas informações que foram reportadas anonimamente sobre benefícios indevidos.

Por fim, este documento visa subsidiar tecnicamente a Força Tarefa do Ministério Público na constituição de uma visão atualizada e a mais próxima possível da realidade, a fim de que se facilite o trabalho de garantia com mais eficiência e efetividade do processo de reparação integral dos danos ocasionados aos atingidos (incluindo-se aqui aqueles que, atingidos sendo, ainda não tenham tido seus direitos reconhecidos).

¹ E-mail enviado pela Promotora Nívia Mônica Silva em 6 de novembro de 2017.

² E-mail enviado pela Promotora Nívia Mônica Silva em 6 de novembro de 2017.

1. INTRODUÇÃO

No âmbito da Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (CT-CPDCS), tem-se constatado uma intensa pressão e cobrança por parte deste braço de assessoria técnica do Comitê Interfederativo (CIF) com respeito às devidas melhorias dos instrumentos de gestão criados pela Fundação Renova para execução das cláusulas 64 a 68 do TTAC, que seja os canais permanentes de comunicação com a sociedade.

Na mesma linha, a Câmara Técnica de Organização Social – CT-OS tem solicitado mais acesso dos seus membros ao banco de dados do Levantamento e cadastro dos impactados – PG-01, visando obter um maior nível de controle e gestão. A CT-OS tem se articulado com a CT-CPDCS a partir de uma interface sobre: (i) o pleito de direitos das pessoas e comunidades; (ii) o cadastro das pessoas, seus pleitos e canais de busca de informação; e (iii) reclamações e denúncias de violação que estão diretamente associadas aos aspectos de ser ou não reconhecidos como atingidos³, bem como de terem seus direitos também reconhecidos e ressarcidos, indenizados, compensados e/ou reparados.

A partir do volume de reclamações que têm chegado ao Ministério Público e à Defensoria Pública ao longo do território, torna-se mais relevante a necessidade de acesso, seja do Ministério Público e da Defensoria Pública, seja de determinadas autarquias que compõe diferentes CTs, aos dados contidos nos sistemas de gestão da Fundação Renova. Por outro lado, há uma nova dinâmica em curso nos procedimentos de respostas para os canais de atendimento e ouvidoria, em especial a partir do mês de outubro de 2017. A partir desse momento, a Fundação Renova tem realizado operações de mutirão de respostas, capacitações de atendentes, aperfeiçoamentos de gestão da informação e cobranças de pontos focais internos para uma melhor performance. Por resultado, as estatísticas apresentam algumas alterações na eficiência dos sistemas de atendimento.

No período de outubro de 2017 a janeiro de 2018 eventos relevantes ocorreram, influenciando a análise do presente parecer, sendo eles: (i) a Fundação Renova anunciou uma reformulação estrutural dos setores de diálogo e engajamento com *stakeholders*, assim como chamam internamente as áreas que se dedicam aos trabalhos de execução do PG 06, foco deste parecer; e (ii) Deliberações do CIF (Anexos 02 e 03), a partir de Notas Técnicas emitidas pela CT-CPDCS - a de Nº 105 (14/09/2017) e, três meses depois, a de Nº 140 (14/12/2017) que autuava a Fundação Renova pelo descumprimento parcial da primeira - instrumentos por meio dos quais denota-se que há um movimento orientado pela melhoria nos canais de atendimento. Melhorias que a DPU reconheceu por meio do Ofício DPU ES/GABDRDH ES Nº 173/2017 (Anexo 04).

Considerando algumas evidências de mudanças e melhorias mencionadas anteriormente, a partir do acesso e análise dos dados de ouvidoria, canais de atendimento e cadastro, a equipe técnica da Ramboll identificou uma série de pontos de atenção. Objetivou-se, com isso, subsidiar o processo de aferição do aperfeiçoamento do sistema e dos procedimentos de acolhimento, registro e gestão de manifestações e denúncias dos atingidos por meio do PG 06, pautado pelos preceitos da defesa dos direitos humanos e de uma melhor atuação das instituições públicas nesse quesito.

Um tópico com a descrição metodológica resumida ficou elaborado logo no início para o leitor poder entender os procedimentos gerais utilizados nesta análise. Um detalhamento minucioso dos procedimentos da metodologia está no Anexo 1.

³ Condição de Atingido: conceito histórico que carrega um conjunto de significados e tensões que, frequentemente, expressam disputas de interesses diversos; aciona um debate que extrapola o domínio patrimonial e remete à perda de princípios e valores constitucionais, nos termos da proteção à pessoa humana; condição estreitamente associada à violação de direitos e à imposição de reparação ao dano sofrido, seja este material ou imaterial; um aspecto relevante, quando do reconhecimento desta condição, refere-se também ao reconhecimento dos atingidos como sujeitos da ação: sujeito histórico com o poder de decidir sobre o seu destino, com poder de escolher quais as modalidades de reparação e procedimentos a serem adotados, que melhor atendem as suas demandas e expectativas.

O presente documento está estruturado da seguinte forma: a) uma primeira parte descrevendo a estrutura de governança interna da Fundação Renova e seus sistemas de gestão da comunicação com a sociedade; b) em seguida, são apresentados e analisados os resultados quali-quantitativos a partir da prospecção nos bancos de dados existentes, por tópicos separados por canais e posteriormente nas inter-relações entre estes; c) o terceiro capítulo sintetiza os pontos de atenção extraídos das análises e das informações atuais e suas respectivas inferências à guisa de conclusões que podem orientar o desenho das ações de controle / melhorias necessárias.

Por último, um item final consolida um parecer conclusivo, fazendo um resumo dos aspectos mais relevantes da realidade revelada pelo presente estudo.

1.1 Notas metodológicas deste parecer

A metodologia está pautada por uma avaliação quali-quantitativa dos bancos de dados relativos ao cadastro dos atingidos, canais de relacionamento e ouvidoria que foram disponibilizados pela Fundação Renova.

Para fins de uma avaliação contextualizada, são consideradas informações obtidas em entrevistas e apresentações sobre os bancos de dados realizadas em reuniões com os responsáveis setoriais da Fundação Renova conforme *Tabela 1*.

Tabela 1: Relação das ações com a Fundação Renova para obtenção de informações.

Data	Local	Setor	Pessoas da Renova / Empresas
13/12/2017	Sede da Renova em BH	Cadastro, SGS e Jurídico	Advogada Viviane Aguiar, Técnicos em TI do PG 01-Cadastro Bruno Sabadini Bernardo e Lucas de Matos Sardinha Pinto, David Morais de Queiroz da área de governança e riscos.
19/12/2017	Sede da Renova em BH	SGS e Canais de Relacionamento	Advogada Viviane Aguiar, Canais de Relacionamento - PG 06: Cirlene Terezinha de Oliveira Furini e Juliana Alves Roberto Dias, David Morais de Queiroz da área de governança e riscos. Contratada S.A Informática: Andressa Dell Santo Bragatto.
09/02/2017	Telefônica	Cadastro	Técnicos em TI do PG 01-Cadastro: Bruno Sabadini Bernardo
19/02/2017	Sede do MPF BH	Ouvidoria	Da Ouvidoria - PG 06: Luciana da Silva Castro Souto e Camila Batista Nogueira, Área de governança e riscos: David Morais de Queiroz; Advogados: BHP - Aline Cavalcanti, Vale - Pedro Ferraz, Samarco - Rodrigo Leão, Renova - Cristiana Freitas e Viviane Aguiar; Social BHP: Daniel Sobreira
23/02/2017	Sede da Renova em BH	Ouvidoria	Da Ouvidoria - PG 06: Luciana da Silva Castro Souto e Camila Batista Nogueira, David Morais de Queiroz da área de governança e riscos.
26/02 a 02/03/2018	Virtual e-mails e telefone	Ouvidoria e Canais de Relacionamento	Da Ouvidoria - PG 06: Luciana da Silva Castro Souto e Camila Batista Nogueira; Dos Canais de Relacionamento - PG 06: Juliana Alves Roberto Dias
05 a 07/03/2018	Virtual e-mails e telefone	Cadastro e Canais de Relacionamento	Dos Canais de Relacionamento - PG 06: Juliana Alves Roberto Dias e Ana Carolina de Moura Maciel; Do Cadastro: Bruno Sabadini Bernardo
9 a 12/03/2018	E-mails	Cadastro	Do Cadastro: Bruno Sabadini Bernardo

São ainda considerados relatórios, apresentações (citados como fontes) e depoimentos dos servidores da Fundação Renova nas seguintes reuniões (*Tabela 2*).

Tabela 2: Relação das atividades do CIF com a Fundação Renova como fonte de informações.

Data	Local	Câmaras Técnicas – CIF	Pessoas da Fundação Renova
	Virtual, transmitido desde Brasília	Organização Social	Marcus Fuchs, Carlos Anselmo Costa Cenachi, Gustavo Salles Nappo, Maria Albanita Roberta de Lima, Ana de Godoy Weisz, Lucas De Matos Sardinha Pinto, Daniela Cristina Silveira e Viviane Aguiar
01/02/2018	Cidade Administrativa em BH	Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social	Carlos Cenachi, Danusa Nascimento, Marcelo Michery Carneiro, Ana Carolina de Moura Maciel, Sérgio Kuroda, Willian R. A. Sarayeddin, Eva Adriana Gazoni, Vivian de Castro Medeiros, Priscila Arruda Cordts
05/02/2018	Ginásio Esportivo do distrito de Pontal do Ipiranga, Linhares – ES	Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social com a de Indígenas e Comunidades Tradicionais e a de Organização Social	Advogada Viviane Aguiar, Canais de Relacionamento: Cirlene Terezinha de Oliveira Furini e Juliana Alves Roberto Dias, David Moraes de Queiroz da área de governança e riscos. Contratada S.A Informática: Andressa Dell Santo Bragatto.
09/02/2017	Virtual, transmitido desde Brasília	Organização Social	Marcus Fuchs, Christiana Freitas, Carlos Anselmo Costa Cenachi, Gustavo Salles Nappo, Maria Albanita Roberta de Lima, Ana de Godoy Weisz, Daniela Cristina Silveira, Viviane Aguiar e Bruno Sabadini Bernardo

Também foram coletadas informações relativas ao processo de implementação dos programas da Fundação Renova PG-06, coletadas pelas equipes da Ramboll desde a fase de avaliação (março 2017), sendo encaminhadas ao MPF e constantes em apresentações internas bem como nos relatórios técnicos protocolizados.

Com relação ao processo de prospecção e avaliação dos bancos de dados foi constituído um protocolo a partir de como os dados são colhidos e organizados pela Fundação Renova, descritos abaixo:

- (i) Acesso e compreensão das estruturas e principais funcionalidades dos bancos de dados;
- (ii) Definição de filtros e geração de planilhas contendo as informações requeridas;
- (iii) Análise exploratória das planilhas identificando possíveis inconsistências dentro de cada banco em si;
- (iv) Solução de dúvidas via telefone ou e-mails entre técnicos da FR e Ramboll;
- (v) Prospecção dos bancos de dados, a partir de valores absolutos e relativos em algumas relações de variáveis de interesse;
- (vi) Análise dos resultados quantitativos em equipe multidisciplinar e depois a constituição de uma abordagem qualitativa dos relatos em relação com os resultados qualitativos.

No Anexo 1 estão contidos todos os detalhamentos de variáveis e outras escolhas realizadas pela metodologia deste estudo.

1.2 Limitações e restrições

A seguir são apresentadas as principais limitações e restrições relativas às análises constantes no presente parecer:

- A partir do recebimento da demanda pela FT, a Ramboll solicitou oficialmente à FR o acesso aos bancos de dados (cadastro, canais de relacionamento e ouvidoria) acompanhado de uma relação de variáveis e informações que deveriam ser entregues em planilhas e formato Excel editável e, após o recebimento desse material, seria necessário um período de 30 dias para análises e geração do parecer. Conforme histórico de e-mails exibidos no Anexo 05, as condições apresentadas pela Ramboll, em

especial de acesso aos bancos de dados, foram equacionadas apenas em reunião realizada no dia 19 de fevereiro de 2018 entre MPF, representantes da FR, Vale, BHP, Samarco e Ramboll. Como consequência do principal encaminhamento desta reunião, no dia 23 de fevereiro de 2018 a Ramboll passou a ter acesso ao banco de dados da ouvidoria. Portanto, o tempo para prospecção, integração e análise dos bancos de dados, em uma perspectiva integrada, ficou em torno 15 dias corridos;

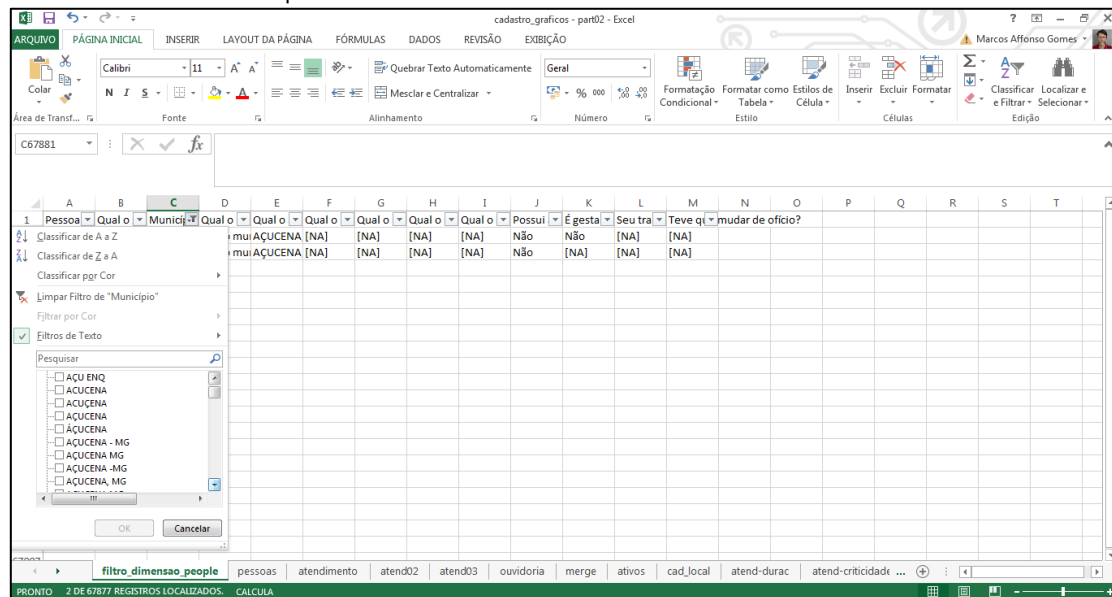
- As estruturas conceituais e de arquitetura dos 3 bancos de dados (cadastro, canais de relacionamento e ouvidoria) estão sob um processo de ajustes e adequações. Em que pese a FR esteja evoluindo para uma racionalização na gestão integrada dos bancos de dados (vide itens 1.3 a 1.7), os procedimentos atuais de consulta, integração e análise via relatórios automáticos são inexistentes e/ou demandantes de significativo tempo e recursos humanos para manejo e análises exploratórias. Uma vez que os fatores de produção dos bancos de dados consistem na exportação de múltiplas planilhas de dados brutos por meio de uma série de filtros que organizam, foi possível extrair as variáveis de interesses e sobre as quais a Ramboll teve acessos aos filtros de aglutinação geral. Novamente, foi bastante restritivo o tempo para compreender em detalhes razoáveis as estruturas das planilhas, segundo os filtros aplicados, e manejá-los para fins de uma análise integrada;

- Devido às questões de sigilo e confidencialidade institucional do banco de dados da ouvidoria apresentado pela FR foi encaminhado, em reunião realizada no dia 19 de fevereiro de 2018, que o acesso pelos técnicos da Ramboll se daria presencialmente nas instalações físicas da FR. Nesse momento, a Ramboll apresentava as demandas de informações a serem prospectadas no banco de dados e os técnicos da FR faziam a exportação dos mesmos em planilhas Excel a serem entregues à Ramboll. Nesse processo, não foram disponibilizados os dados de denúncia armazenados e segregados na categoria “corporativo”. Outro filtro realizado no momento da prospecção pela FR, foi a retirada dos dados segregados como “comunidade” dos denunciante anônimos que entraram com reclamações na variável “benefício indevido”. Em contraparte, foi entregue pela FR um relatório de dados quantitativos e algumas colunas numéricas do total do banco, porém excluindo a identificação dos denunciante e os relatos dos mesmos;

- A partir de setembro de 2017, a FR iniciou a implementação de mudanças mais significativas na gestão e métodos de resolução de queixas e reclamações com resultados quantitativos diretos na sua performance de atendimento. Treinamentos e mutirões internos de finalização de manifestações foram realizados neste período. Instituiu-se, assim, uma linha de corte (set/17) à série temporal de dados, bem como as limitações e restrições apresentadas nos tópicos anteriores, os estudos captam parcialmente a efetividade dessas mudanças e resultados de natureza qualitativa;

- Ao manejar as planilhas de dados brutos, especialmente no cadastro, identificou-se alguns grupos de inconsistências em determinadas informações que sugerem erros de tabulação/digitação e/ou de procedimentos de entrada de dados no sistema. Tais inconsistências são exemplificadas na Figura 1, onde o nome de um município é encontrado/contabilizado como distintos municípios por encontrar-se redigido de formas diferentes. Questões como esta, de falta de padronização na entrada dos dados no sistema, e de sinonímias exigem procedimentos de auditoria e verificação dos dados brutos que não foram realizados equanimemente em todos os bancos de dados pela equipe técnica da Ramboll. Segundo os e-mails respondidos pelos respectivos gerentes e entrevistas na entrega, ficou entendido que os procedimentos de auditoria dos canais de relacionamento estão sendo realizados há mais tempo, sendo que, de ouvidoria, além de mutirão de passivo, ainda são recentes (poucos meses); e do cadastro parecem defasados, como aponta o exemplo citado.

Figura 1: Captura de tela de uma planilha de dados brutos exemplificando inconsistências em informações relativas à coluna "município".



No capítulo de pontos de atenção serão indicadas as questões chaves extraídas dessas restrições que têm vínculo com a gestão dos bancos de dados analisados.

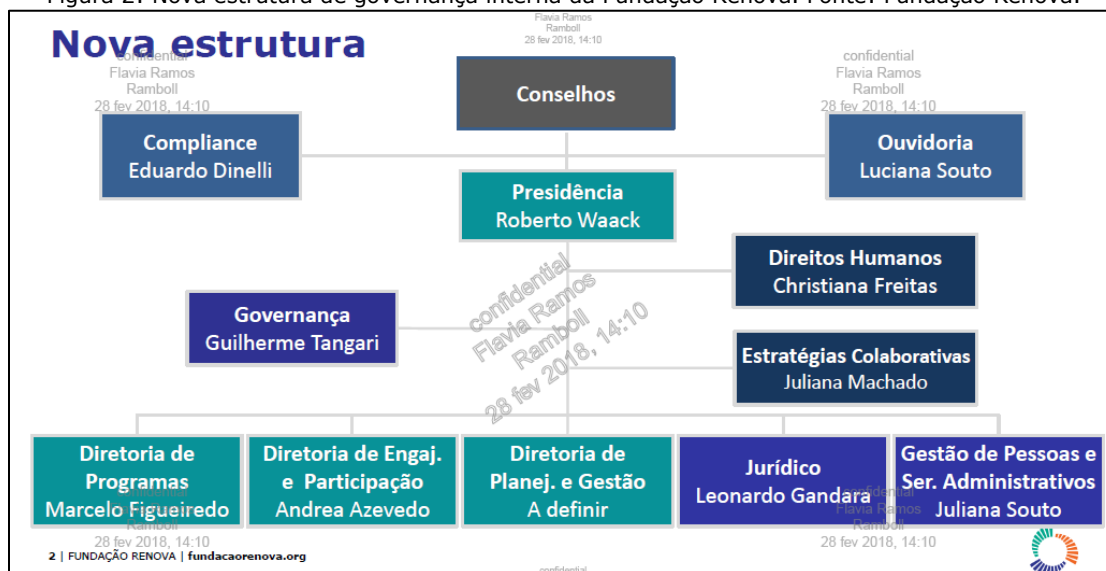
1.3 Estrutura e organograma da Renova para execução do PG 06

A FR acabou de repaginar a sua estrutura interna de governança, especialmente dos setores vinculados à comunicação, diálogo e participação. A justificativa para essa mudança foi o aperfeiçoamento dos fluxos gerenciais de informação e de responsabilidades, objetivando uma melhoria na capacidade de cumprir sua missão, especialmente quanto às ações do Programa de Diálogo, Comunicação e Participação Social.

Tais mudanças indicam que a estrutura estava sendo insuficiente ou apresentava gargalos que drenavam esforços dentro da gestão interna da FR, repercutindo na qualidade do serviço a ser prestado aos atingidos nas áreas e ações do Programa 06.

A Ouvidoria ganhou mais destaque e autonomia para transitar em qualquer área interna e de relacionamentos externos, considerando que as denúncias relativas à temas mais internos, vinculados à conduta dos servidores e à corrupção, passam a ser repassadas ao setor de *Compliance* que, com apoio do setor de Recursos Humanos, procede com as investigações e análises (Figura 2).

Figura 2: Nova estrutura de governança interna da Fundação Renova. Fonte: Fundação Renova.



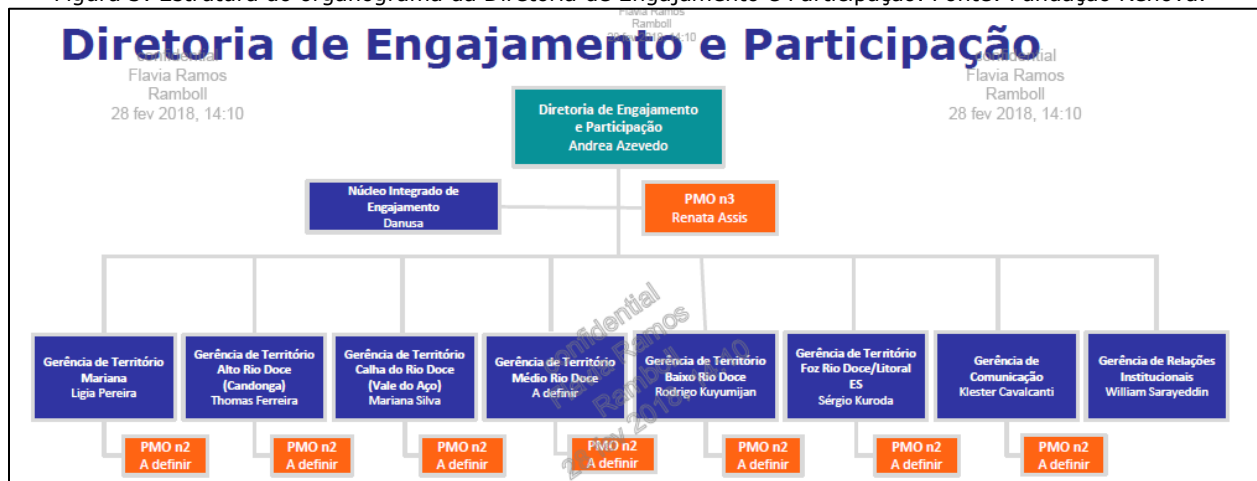
Assim, a Figura 2 ilustra que Ouvidoria e *Compliance* respondem agora diretamente aos Conselhos Curador e Consultivo da Renova. Segundo Luciana Souto, passam a responder diretamente aos Conselhos Curador e Consultivo da FR. Segundo Luciana Souto⁴, o setor que coordena pode ter acesso a qualquer tipo de informação no âmbito das instâncias internas e ela mesma pode gerar protocolos de denúncia, quando houver necessidade, até por observação e constatação de indícios de desvio de conduta dentro da FR, sem obrigatoriamente ter uma denúncia atrelada ao procedimento.

Desta forma, a Ouvidoria tornou-se uma instância de alto poder de apuração de atos suspeitos e denúncias que podem partir de servidores da FR ou de qualquer cidadão que utilize dos canais de comunicação específicos deste setor, sem que haja filtragem por instâncias de poder interno, conforme apresentado por Luciana Souto e Camila Batista.

Por outro lado, os canais de relacionamento foram alocados dentro da Diretoria de Engajamento e Participação (Figura 3), sob responsabilidade de Andrea Azevedo, que instituiu seis gerências de território para coordenar os postos de atendimento fixos e móveis, onde os atingidos devem fazer seu cadastramento, apresentar suas manifestações ou denúncias à ouvidoria, além de canais a distância por portal, telefone 0800 e por e-mail.

⁴ Técnica vinculada a Ouvidoria da FR

Figura 3: Estrutura do organograma da Diretoria de Engajamento e Participação. Fonte: Fundação Renova.



Dentro desta diretoria, especificamente, os canais são gerenciados pela Gerência de Relações Institucionais, sob a responsabilidade de William Sarayeddin, enquanto que as ações de diálogos estão a cargo da Gerência de Comunicação, gerenciada por Klester Cavalcanti (Figura 4). As Gerências de Território criadas foram inseridas em uma perspectiva horizontalizada com as gerências temáticas/técnicas, prometendo mais integração e mais agilidade na resolução de problemas das áreas e dos territórios.

A FR justifica essas mudanças como uma busca de integrar mais as ações do Programa 06, uma vez que os mesmos estão, a partir de fevereiro de 2018, dedicados a uma mesma Diretoria que teve atribuições reduzidas, pois Governança e Estratégias Colaborativas foram para áreas separadas, ligadas diretamente à Presidência (Figura 2), que poderá melhorar a dedicação na qualidade da gestão das ações previstas para o Programa 06 e deste em intersecção com os demais programas que demandam diálogo, participação e informação à população.

Figura 4: Organograma das Gerências de Relações Institucionais e de Comunicação. Fonte: Fundação Renova.

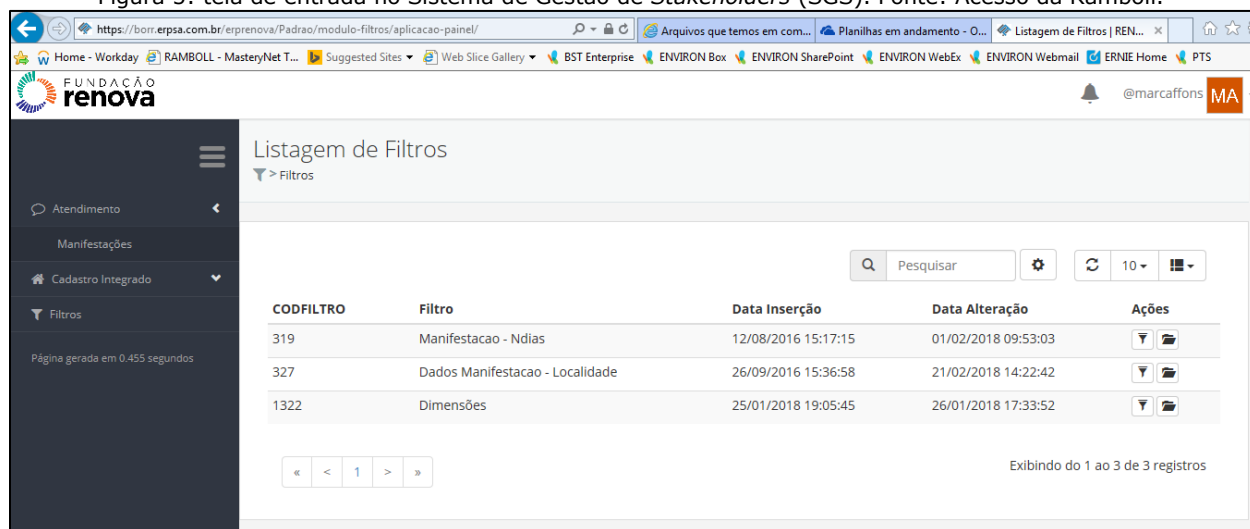


1.4 Sistema de Gestão de Stakeholders

O Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS) é o mecanismo de gestão da informação desenvolvido pela Fundação Renova e seus fornecedores para a gestão de informação vinculada aos bancos de dados criados pela gestão dos programas. No foco deste parecer foi requerido e nos foi dado o acesso remoto a este sistema, considerando que o mesmo libera diferentes tipos de acessos aos bancos de dados de acordo com o tipo e categoria de acesso que cada usuário recebe.

A Ramboll teve acesso aos filtros que estão em tela da Figura 5. O filtro “319 – Manifestações – Ndias” concentram os dados quase totais das manifestações organizadas especialmente pelos números de dias que as finalizações pelos atendentes ocorrem. O filtro “327 – Dados da manifestação – Localidade” concentram os dados gerais dos canais de relacionamento, tendo como base referencial de organização as manifestações por localidades. O filtro “Dimensões” interliga ao banco de dados do Cadastro geral dos atingidos, com exceção do Cadastro de Mariana que é guardado em um banco à parte, controlado pela pareceria da assessoria técnica da Cáritas e da Fundação Renova.

Figura 5: tela de entrada no Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS). Fonte: Acesso da Ramboll.



CODFILTRO	Filtro	Data Inserção	Data Alteração	Ações
319	Manifestacao - Ndias	12/08/2016 15:17:15	01/02/2018 09:53:03	[Download] [Print]
327	Dados Manifestacao - Localidade	26/09/2016 15:36:58	21/02/2018 14:22:42	[Download] [Print]
1322	Dimensões	25/01/2018 19:05:45	26/01/2018 17:33:52	[Download] [Print]

Exibindo do 1 ao 3 de 3 registros

O entendimento do SGS é crucial para verificar os procedimentos que a Fundação Renova vem utilizando para gerenciar as diferentes manifestações dos cidadãos pelos diversos canais de comunicação e diálogo, incluindo ouvidoria. São subcontratadas três empresas que fornecem os serviços: a) para alguns canais de relacionamento: e-mail e 0800 atua a empresa AeC – Relacionamentos com Responsabilidade (<https://www.aec.com.br/>); b) para a ouvidoria a ICTS – Security (<https://www.icts.com.br/>); c) para o cadastro a empresa Synergia Consultoria do Grupo TPF – Third Party Financing (<http://www.synergiaconsultoria.com.br/>). Já a empresa de tecnologia da informação (TI) que implementou e apoia a administração do SGS é a H&P – Herkenhoff & Prates e sua parceira, a SA Informática, (<http://www.hpconsultores.com.br/>).

Os profissionais envolvidos com os atendimentos da Fundação Renova (ouvidoria, canais e cadastro) acessam este sistema que unifica as informações sobre o conjunto de relacionamentos. As permissões de acesso variam conforme o setor e o tipo de atividade exercida pelo colaborador ou pelos prestadores de serviço.

São os seguintes módulos em operação dentro do SGS: i) de manifestações; ii) de auxílio financeiro; de Indenização (PIM); iii) de cadastro emergencial; iv) de cadastro integrado; v) de gestão de *stakeholders*.

Os responsáveis pelos setores que foram entrevistados pela Ramboll informaram que a consulta ao SGS permite o acesso às informações mais precisas e atualizadas sobre a situação das pessoas e suas manifestações e denúncias, de modo que as respostas prometem ser as mais eficientes para que o usuário fique satisfeito. Por exemplo, uma pessoa entra com uma manifestação de reclamação, o atendente pode verificar a situação desta pessoa no cadastro. Uma outra pessoa quer apresentar uma denúncia, o atendente pode saber a situação cadastral (caso seja cadastrada), saber se já utilizou os canais de relacionamento, quantas vezes e depois, no processo de análise de criticidade e impacto, etc. sejam aproveitadas as informações geridas no sistema no atendimento personalizado.

O documento da FR afirma que o SGS tem as seguintes características: (i) sistema único e centralizado de gestão de informações; (ii) consulta de dados em tempo real; (iii) geração automática de relatórios customizados; (iv) compartilhamento de informações por meio da gestão em rede; (v) otimização do tempo de análise; e (vi) eficiência na comunicação.

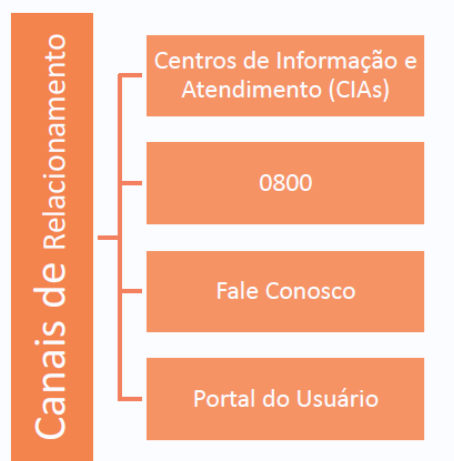
Um ponto de atenção identificado é que os bancos de dados integrados no SGS estão sujeitos a diferentes procedimentos de auditorias de qualidade, podendo gerar impactos negativos de informações fragmentadas ao se proceder com consultas integradas ao sistema.

1.5 Descrição dos Canais de Relacionamento e Diálogo

A FR declara que o propósito dos Canais de Relacionamento é ser a interface com a sociedade para garantir acesso à informação, oferecendo às comunidades orientações de forma transparente e acessível sobre seus programas e suas ações.

Os canais estão estruturados em multimeios de modo a garantir as diferentes alternativas de comunicação utilizadas pela diversidade dos grupos sociais no território. São quatro meios, conforme Figura 6.

Figura 6: Estrutura dos Canais de Relacionamento. Fonte: Renova.



Os Centros de Informação e Atendimentos (CIAs) são os postos de atendimento com endereços fixos, sendo que alguns são móveis e itinerantes que foram implantados mais recentemente para alcançar localidades dispersas no território para municípios de grande extensão. São treze CIAs instalados nos municípios de: (i) MG - Mariana, Barra Longa, Santa Cruz do Escalvado, Belo Oriente, Periquito, Governador Valadares, Tumiritinga, Resplendor, Aimorés; (ii) ES: Baixo Guandu, Colatina, Linhares e Linhares/Regência. Encontra-se em implementação no ES CIAs nos municípios de São Mateus e Povoação, o que elevará o número para um total de 15. Nessas unidades estão alocados ao menos dois servidores da FR ou das empresas prestadoras de serviços por território.

O canal 0800 é acessado por telefone fixo ou celular, gratuito para o manifestante, que pode acionar tanto para manifestações novas como para aquelas já protocoladas, caso o usuário queira fazer acompanhamento dos seus pleitos.

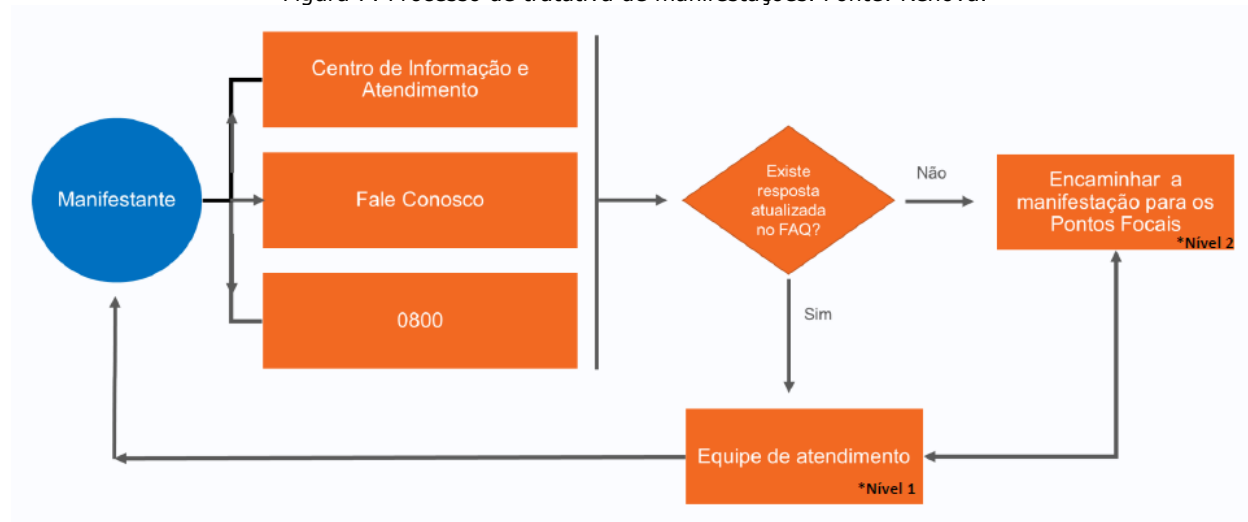
O Canal Fale Conosco é um sistema no site, automatizado, de envios de e-mails e WhatsApp que o manifestante pode usar para registrar suas questões, reclamações, consultas e elogios.

O Portal do Usuário passou a ser aberto aos manifestantes no segundo semestre de 2017. É um canal mais sofisticado pois exige um cadastro formal digital por meio do qual o manifestante precisa vincular seu nome e CPF com o SGS que, após ter criado a senha própria para uma área de acesso seguro, pode consultar seus dados que estão no banco de cadastro de atingido, suas manifestações nos canais e suas denúncias na ouvidoria, navegando por todos os protocolos que, por ventura, possa ter realizado junto à FR. Um FAQ online também fica disponível.

Uma vez entrado no sistema, na área pessoal de segurança, o cadastrado no Portal do Usuário passa a poder acompanhar todas as informações que estão registradas em seu nome, com exceção das denúncias na ouvidoria que possa ter feito de modo anônimo.

No quarto trimestre de 2017 a FR começou a implantar um fluxo de gestão das manifestações a partir de quando um manifestante acessa um dos canais, conforme ilustra a Figura 7.

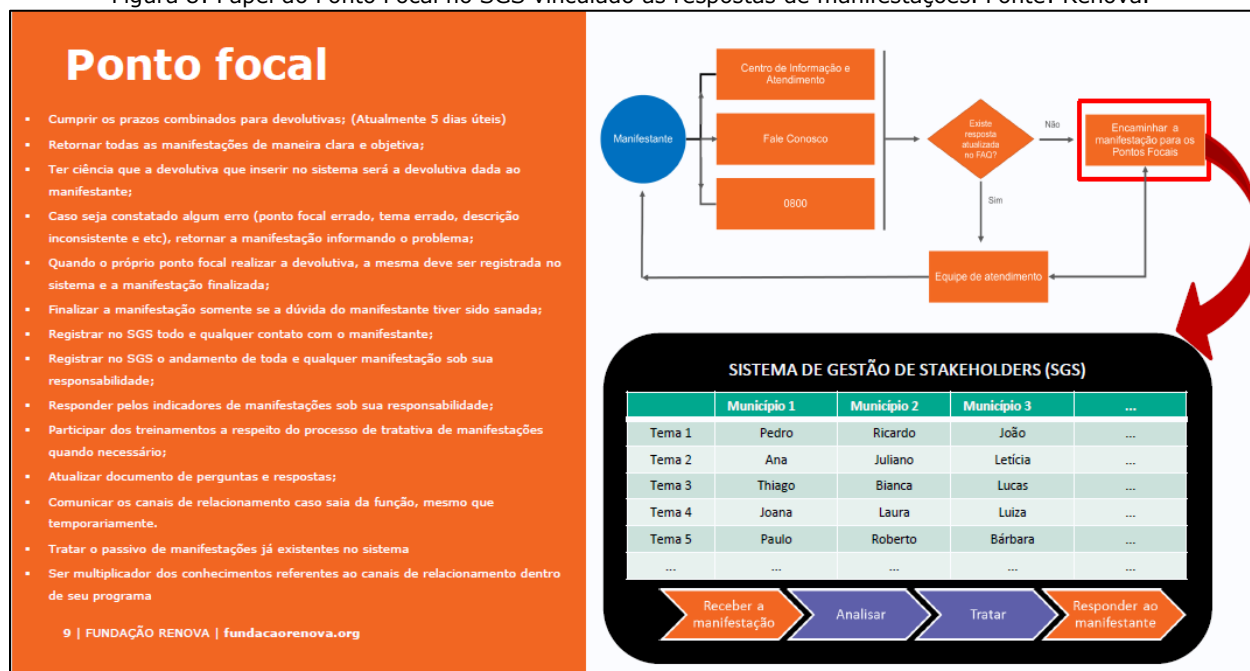
Figura 7: Processo de tratativa de manifestações. Fonte: Renova.



Os atendentes possuem agora um relatório de perguntas e respostas frequentes (FAQs) que deve ter atualização semanal realizada pelos pontos focais das áreas de liderança de cada programa dentro da FR. Os pontos focais podem ser pessoas ou grupos de pessoas nomeadas como responsáveis para atualizar os FAQs de sua área e de responder às manifestações que não constam nas FAQs ou que o atendente classifica como de nível crítico e alto de criticidade.

O sistema automatizado gera alertas encaminhados aos pontos focais, que recebem reiteraões automáticas para que a resposta fique dentro do prazo de até cinco dias úteis. Caso atrasem, além dos pontos focais, seus supervisores recebem alertas via e-mail e via aplicativo no celular para que as áreas fiquem cientes de que há manifestantes com pleitos em aberto na sua área de liderança.

Figura 8: Papel do Ponto Focal no SGS vinculado às respostas de manifestações. Fonte: Renova.



Segundo os entrevistados da FR, este sistema, cada vez mais aperfeiçoado e automatizado na gestão do tempo de resposta, tem permitido a melhora substancial nos índices de eficácia dos atendimentos nos canais de relacionamento. A gestão das respostas especializadas pelos pontos focais dos programas espera ampliar a qualidade assertiva das respostas sobre as ações em andamento e sobre as manifestações individualizadas, melhorando a percepção do acolhimento.

Ana Carolina Maciel⁵ da FR diz: *"Para aquelas manifestações que não podem ser respondidas no ato do atendimento, as demandas são encaminhadas aos pontos focais dos Programas relacionados, via SGS. O ponto focal repassa, pelo sistema, o posicionamento técnico. Quem dá essa devolutiva é a equipe do Fale Conosco e dos CIAs. Assim, temos aí mais um ponto de filtro de devolutiva que, não raras vezes, devolve a manifestação ao ponto focal quando entende que a resposta não condiz com o que a pessoa questiona".*

Com os pontos focais e especialistas têm sido realizados treinamentos dos atendentes - que possuem, todos, nível superior de escolaridade - para que os mesmos tenham mais apropriação dos conteúdos e do contexto para explicar as respostas aos manifestantes. Este plano de aperfeiçoamento da qualidade dos canais tem um marco mais definitivo de implantação a partir do quarto trimestre de 2017. Maciel escreveu no e-mail: *"O que estamos fazendo é capacitar cada vez mais também a equipe do Fale Conosco para visão crítica de posicionamentos".*

Este setor, ao ser perguntado como é feita a auditoria interna para controle de qualidade dos dados, respondeu com a seguinte explicação:

"A estrutura disponibilizada pela AeC (empresa terceira que operacionaliza 0800 e Fale Conosco) para a Fundação prevê um setor específico de qualidade, responsável por monitorar os atendimentos, por meio da escuta ativa das gravações, por amostragem. Assim, mensalmente, recebemos a avaliação conforme abaixo". (Tabela 3)

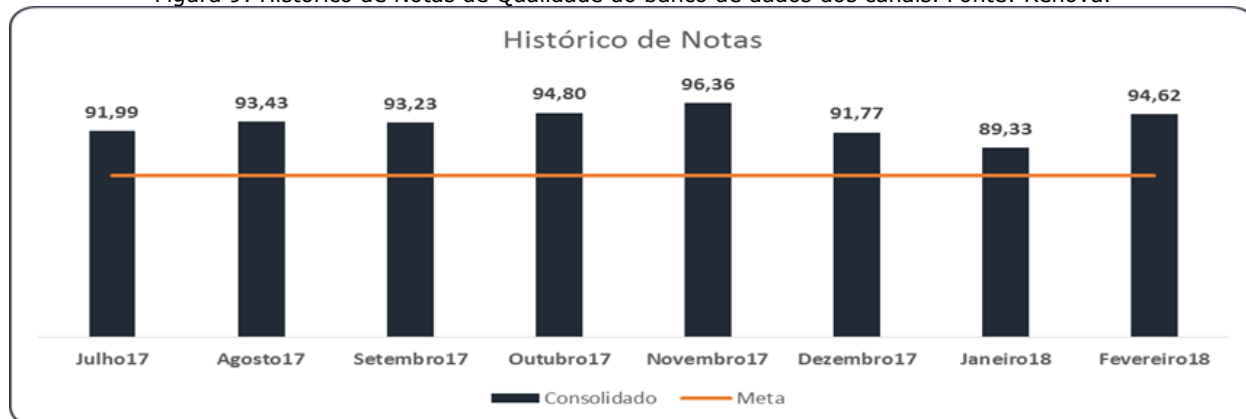
⁵ Técnica da FR do Canais de Relacionamento

Tabela 3: Exemplo de avaliação mensal da auditoria nos dados dos canais. Fonte: Renova.

OPERAÇÃO	NOTA	Qtd Monitorias	NGG	Representatividade	META	Fator Nota
Fundação Renova - FC	97,74	54	1	2%	85,00	▲
Fundação Renova - 0800	94,03	284	10	4%	85,00	▲
Consolidado	94,62	338	11	3%	85,00	▲

Segundo a FR, pelo histórico desde que a avaliação vem sendo sistemática, a nota média mensal tem ficado acima da meta, conforme Figura 9. A representatividade das notas abaixo da média da meta, ou seja, abaixo de 85%, ficou em 4,6% para o canal de 0800 e em 1,9% para o canal Fale Conosco, para o período de julho de 2017 e fevereiro de 2018.

Figura 9: Histórico de Notas de Qualidade do banco de dados dos canais. Fonte: Renova.



Foi relatada a descrição dos itens de sinalização dos quesitos que puxaram a média para baixo pelos dois tipos de canais com os quais a Renova trabalha com a empresa contratada AeC que podem ser extraídas da Tabela 4 e Tabela 5.

Tabela 4: Descrição das sinalizações pelo canal 0800 e quantitativos. Fonte: Renova.

Sinalização	Qtd	%SINALIZAÇÃO	PESO	%RELEVÂNCIA
Realizar registro incometo ou deixar de registrar no SGS.	7	4%	100	34%
Justificar o motivo da ausência. / Agradecer por ter aguardado assim que retornar. / Procedimento de espera.	85	52%	3	12%
Deixar de realizar uma redação adequada.	22	14%	10	11%
Deixar de confirmar o CPF do manifestante.	2	1%	100	10%
Deixar de realizar confirmação completa de dados do manifestante.	26	16%	5	6%
Omissão de atendimento.	1	1%	100	5%
Demonstrar alteração emocional / falta de respeito.	1	1%	100	5%
Denegrir a imagem da Fundação Renova.	1	1%	100	5%
Não buscar a resolução do problema do manifestante.	1	1%	100	5%
Atenção.	9	6%	10	4%
Empatia e Cordialidade.	3	2%	10	1%
Objetividade.	1	1%	6	0%
Pró-atividade.	1	1%	4	0%
Não atender a ligação prontamente. / Não utilizar fraseologia de abertura e fechamento.	1	1%	3	0%
Não fazer uso de linguagem e escrita adequada.	1	1%	3	0%

Tabela 5: Descrição das sinalizações pelo canal Fale Conosco e quantitativos. Fonte: Renova.

Sinalização	Qtd	%SINALIZAÇÃO	PESO	%RELEVÂNCIA
Realizar registro incorreto ou deixar de registrar no SGS.	1	14%	100	80%
Justificar o motivo da ausência./ Agradecer por ter aguardado, assim que retornar. /Procedimento de espera.	5	71%	3	12%
Deixar de realizar uma redação adequada.	1	14%	10	8%

Além disso, quinzenalmente, diz Ana Carolina Maciel, o setor de Canais de Relacionamento realiza com a AeC reuniões denominadas de calibragem. “Nessas reuniões, com a presença da gestão dos Canais, pela Renova, ouvimos gravações pré-selecionadas e avaliamos as situações apresentadas, tanto em questão de qualidade de atendimento, quanto em relação à qualidade das informações repassadas”.

Ao realizar o trabalho de manejo dos dados para a elaboração do presente parecer, em um banco de dados de cerca de 330 mil manifestações, certas inconsistências identificadas, como por exemplo nomes de municípios onde aparecem erros de grafia no banco do cadastro integrado (Figura 1) – verifica-se que no banco dos canais de relacionamento, proporcionalmente, o surgimento desse tipo de erro é significativamente muito menor.

1.6 Descrição da ouvidoria

A Ouvidoria da FR declara seguir as diretrizes do pacto das empresas com os princípios norteadores e Direitos Humanos da ONU (2011), do qual as empresas têm sido signatárias. Assume com isso: 1. Proteger: o dever do Estado de garantir o respeito e proteger contra abusos de direitos humanos. 2. Respeitar os direitos humanos (incluindo aqueles existentes nas cadeias de valor nas quais as diversas pessoas estão envolvidas). 3. Remediar: o acesso à reparação e à remediação de violações de direitos humanos. A ouvidoria é o setor que cuida desta ação de remediação, pois o direito provavelmente já foi violado.

Dentro da ação de remediação, a FR declara que adota os seguintes princípios para um processo eficaz da ouvidoria: (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 se auto define como 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 da FR. O setor garante: (i) a confidencialidade da investigação e manifestações anônimas; (ii) a transparência gerando um número de protocolo para informações adicionais e acompanhamento da investigação; (iii) a acessibilidade por meio do e-mail (ouvidoria@fundacaorenova.org), do website e do telefone (08007210717), disponibilizado 24 horas, sete dias por semana.

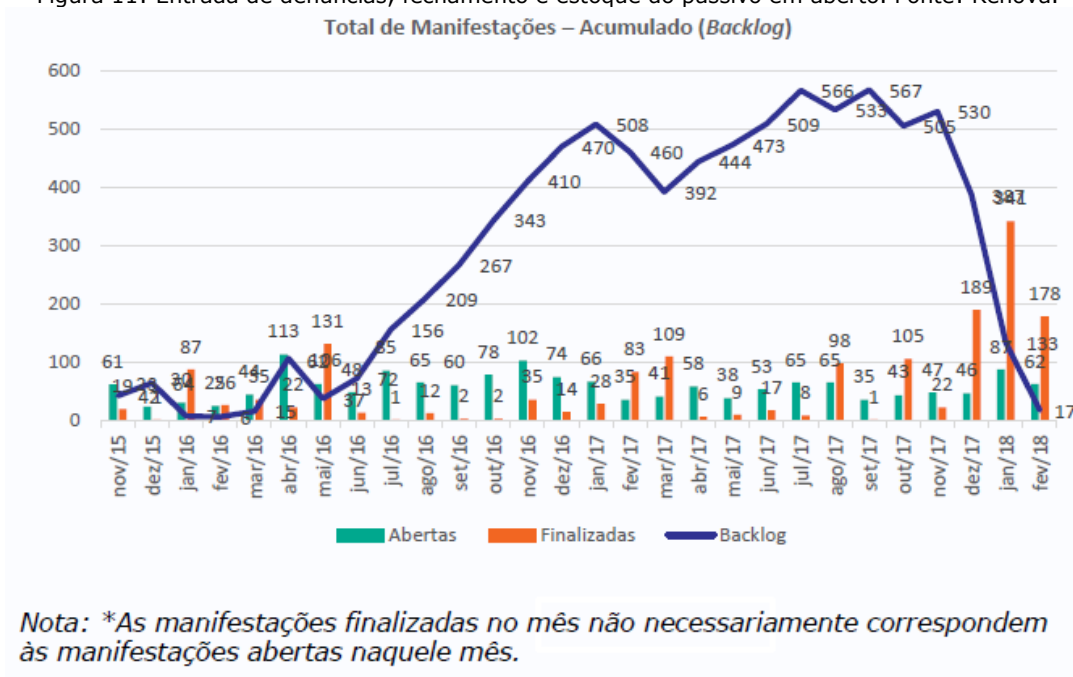
O diagrama de fluxo da denúncia é ilustrado na Figura 10. A equipe principal de apuração e tratativa é concentrada nas líderes Luciana Souto (admitida em 13/6/2017, como especialista em ouvidoria) e Camila Batista (admitida em 13/11/2017, como analista de ouvidoria), com currículo de experiência ampla e formação em área de ouvidoria. Contudo a contratação destas especialistas é muito recente. Está centralizado nessas funcionárias a auditoria dos dados da ouvidoria da FR.

Figura 10: Fluxo de denúncia e devolutiva na Ouvidoria. Fonte: Renova.



A quantidade de passivo era muito elevada até dezembro 2017 e numericamente a redução do estoque de denúncias sem fechamento, que flutuava acima de 600 por mês, foi declarada como meta, de forma a se chegar em abril de 2018 sem estoque de passivo de denúncia nesse mês. São recebidas em média, atualmente, duas denúncias por dia. A Ouvidoria declara que registrou um total acumulado de 1.643 denúncias, mas que depois do mutirão recente, finalizou 99% junto ao denunciante (Figura 11). Ressalta-se que deste total, cerca de 22% estejam sendo apuradas internamente, portanto não estão conclusivas.

Figura 11: Entrada de denúncias, fechamento e estoque do passivo em aberto. Fonte: Renova.



Uma estrutura de tópicos de classificação de escopo foi publicada internamente pela Renova, conforme Tabela 6.

Tabela 6: Relação de escopo da ouvidoria por segregação corporativa e comunidade. Fonte: Renova.

• 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 <i>Compliance</i>, pois são segregadas como denúncias internas/ corporativas, mesmo que partam de pessoas externas à Fundação Renova, mas que, por estarem relacionadas a empregados e/ ou contratadas, são tratadas como estritamente internas.
• Concessão indevida de auxílio financeiro • Negligência em assistência à comunidade • Violação de direitos humanos	Estas são normalmente segregadas como reclamações externas, relacionadas à comunidade.

Atualmente, as pessoas externas à FR, quando procuram a ouvidoria, se ainda não registraram uma manifestação nos canais de relacionamento são desmotivadas a fazer o registro na ouvidoria, antes que o façam nos canais. Não ficou claro se o atendente averigua a gravidade e modifica essa orientação

Um ponto de atenção que vai ser destacado adiante é da possível contradição da FR com respeito a três dos seus próprios princípios de ouvidoria, quais sejam: (i) transparência, (ii) legitimidade e (iii) acessibilidade. A líder da ouvidoria admitiu que o setor e seus canais específicos nunca foram divulgados amplamente à sociedade, além das bandeiras postas no website da FR, ou seja, muitas pessoas desconhecem este canal como um ativo para poderem exigir mais apurações dos seus pleitos. A liderança da ouvidoria declarou que, após a redução drástica do passivo em fevereiro de 2018, uma campanha de divulgação da ouvidoria será realizada a partir de março de 2018.

1.7 Descrição do cadastro

O cadastro dos atingidos faz parte do PG01 (Programa de levantamento e de cadastro dos impactados) que tem por objetivo levantar informações quanto às perdas materiais e das atividades econômicas através da realização do cadastro individualizado de pessoas físicas e jurídicas (micro e pequenas empresas) impactadas na área de abrangência socioeconômica do TTAC⁶.

Segundo a FR há o cadastro emergencial, que ocorreu de novembro de 2015 até julho de 2016, sendo substituído pelo cadastro integrado, que apresenta uma fase de execução de julho de 2016 até 2019 (Figura 12).

⁶ Documento PG-001 – Programa de Levantamento e de Cadastro dos Impactados – Definição do Programa, Outubro/2017, Ver 02.

Figura 12: Estimativa temporal de planejamento e execução do PG-001.



É definido que o público alvo do cadastro sejam pessoas, famílias e empresas que passaram pelo cadastramento emergencial ou que abram manifestação, nos canais de relacionamento da FR, indicando necessidade de serem cadastradas.

A FR definiu um macroprocesso de cadastro que é executado sucessivamente ao longo das localidades situadas na área de influência do desastre segundo definido no TTAC (Figura 13). Ainda segundo a figura abaixo, há 3 processos principais: (i) dados; (ii) informação; (iii) conhecimento, de forma que a lógica se orienta por uma busca na compreensão do contexto socioeconômico e dos impactos gerados, permitindo o alinhamento das partes envolvidas nos processos de reparação. Isso significa que ao cadastro é imputado a responsabilidade de operar como instrumento de avaliação de impacto, sendo um programa-meio para subsidiar todos os Programas da FR.

Figura 13: Macroprocesso do Programa de Cadastro Integrado. Fonte: Fundação Renova.



As Figura 14 e Figura 15 apresentam estatísticas sobre as campanhas de cadastro e lotes enviados ao CIF.

Figura 14: Histórico quantitativo de cadastros realizados para cada uma das campanhas

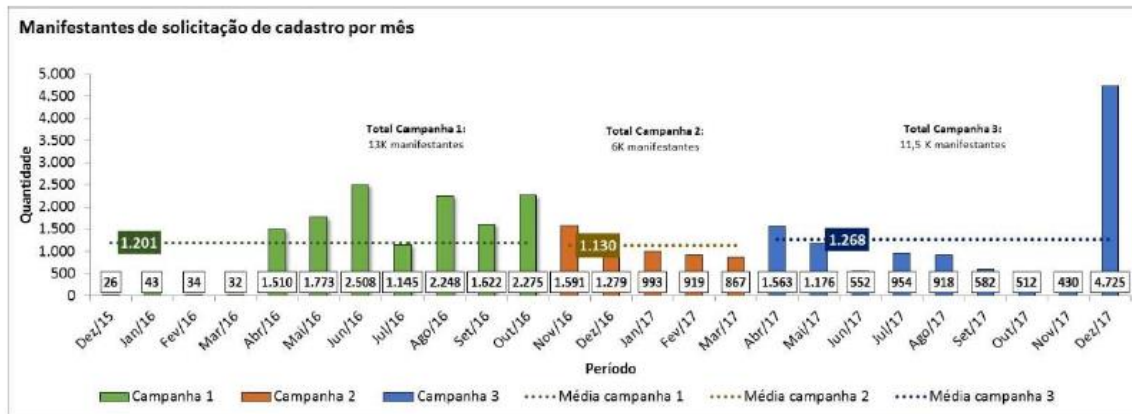
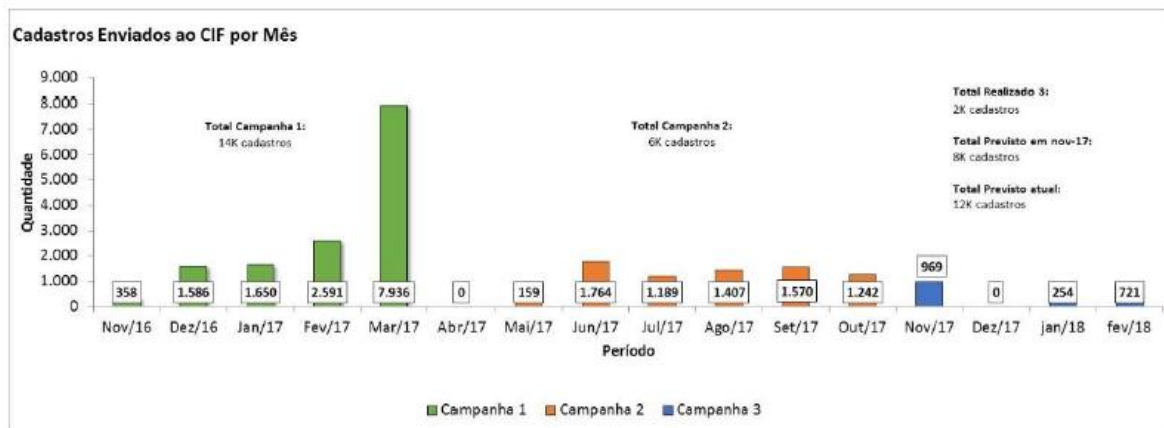


Figura 15: Histórico quantitativo dos lotes de cadastros enviados ao CIF.



Informações mais recentes, apresentam que a FR está realizando a terceira campanha de cadastramento para as manifestações registradas a partir de abril de 2017 até 2 de janeiro de 2018. Relativos à esta campanha, teriam sido enviados 2.309 cadastros ao CIF, considerando último envio realizado em 28 de fevereiro de 2018⁷. Ainda segundo a mesma fonte, estão sendo finalizadas os últimos ajustes técnicos e de infraestrutura relativos à vistoria nas propriedades em Mariana, em conjunto com a Comissão de Atingidos e Assessoria Técnica (Cáritas).

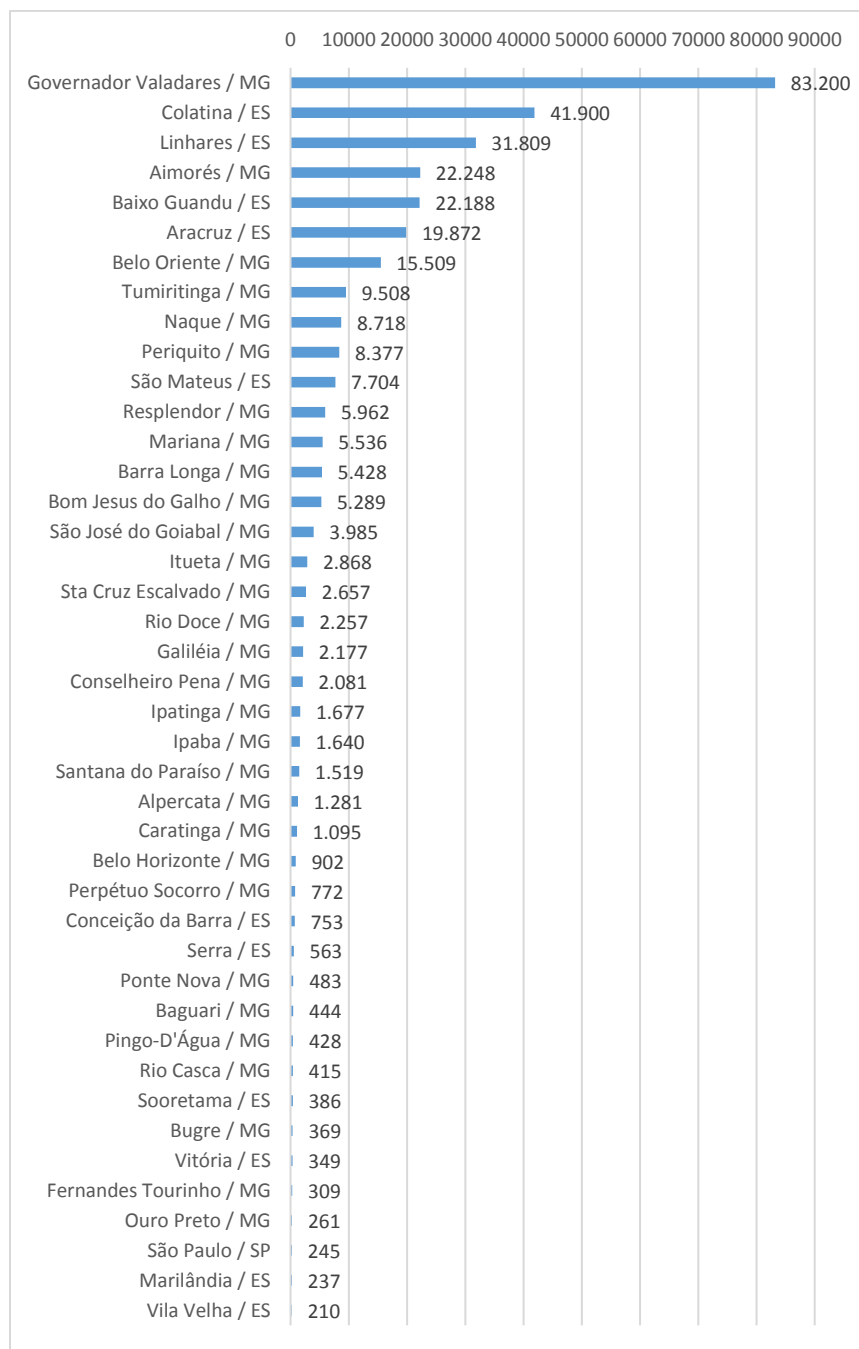
⁷ Programa de Cadastro dos Impactados: Relatório Mensal para CTOS. Março 2018.

2. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

2.1 Canais de Relacionamento

As Manifestações aos canais de relacionamento têm uma distribuição muito ampla no território, pois referem-se a qualquer registro de uma pessoa que tenha procurado a Fundação Renova para fazer questionamentos, tanto por curiosidade como para denunciar ou reclamar sobre um problema grave de alta criticidade. A lista da contagem por município (>200 manifestações) encontra-se na Figura 16.

Figura 16: Contagem de manifestações por município. Acima de 200. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



Além dos municípios do gráfico (Figura 16), cerca de 5577 manifestações estão distribuídas ainda por mais 1144 outras localidades e municípios de MG, ES e outros 13 estados e o Distrito Federal, quando se extrai da lista aqueles que apresentam menos de 200 manifestações. Entre os municípios atingidos que estão nesta faixa de contagem das manifestações: Sem Peixe (154), Sobrália (134), Dionísio (92), Timóteo (50), São Domingos da Prata (49), Anchieta (44), São Pedro dos Ferros (39), Raul Soares (16), Córrego Novo (14), Iapu (13), Marliéria (7).

Este baixo registro de manifestações em municípios reconhecidamente como atingidos faz despertar uma dúvida quanto ao alcance dos canais de relacionamento da Fundação Renova nos municípios de pouca população no território. Hipóteses como a de haver pouca divulgação dos canais nessas localidades, ou uma presença muito recortada a contatos com liderança e autoridades, devem ser checadas. Outra hipótese adicional é a de baixa capacidade de organização cidadã pelos seus direitos, pois proporcionalmente aos danos, em municípios atingidos com número populacional similar, chega a ter 20 a 30 vezes mais manifestações do que destes municípios.

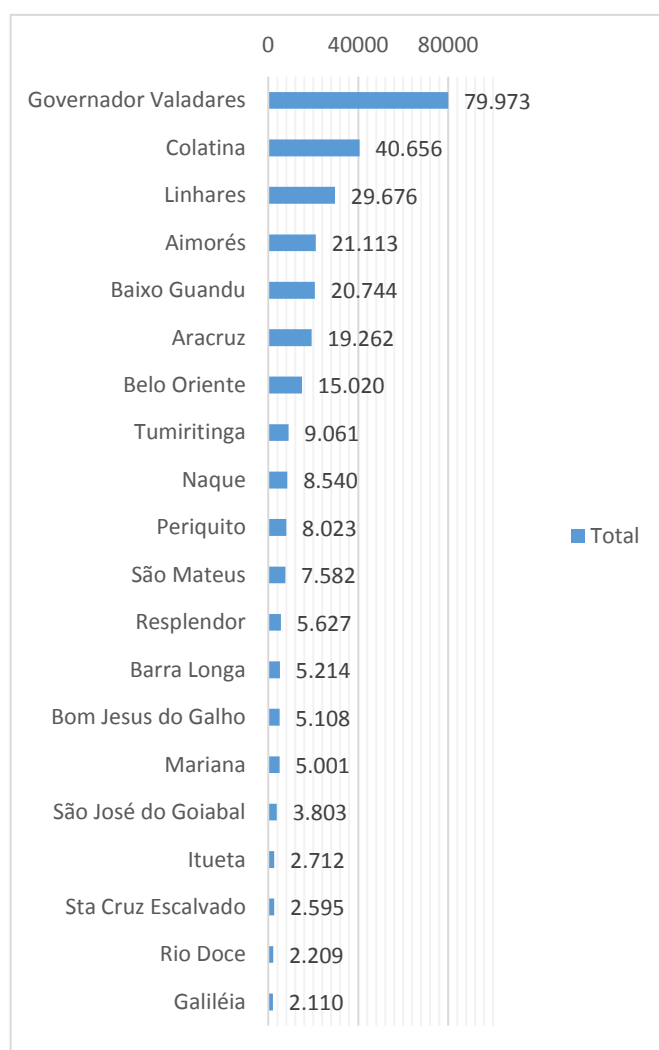


Figura 17: Distribuição das manifestações neutras pelo território. Fonte: Tratamento dos dados SGS/Renova.

Mesmo que nesse conjunto todo de manifestações esteja, por exemplo, contido um contato de uma pessoa bem remota ao território do desastre que procura emprego ou saber como a Fundação Renova está aplicando a restauração florestal, assim como insere-se o cidadão que percebe seu direito ferido como atingido, mas ainda não sabe o que fazer para defender esse direito, todos esses registros de manifestação são organizados nesse mesmo banco de dados deste setor. A Fundação Renova trata todos esses registros igualmente, como o caminho para o primeiro contato.

Para conhecer melhor o tipo de manifestação feita no território, a Ramboll aplicou um filtro da relação "Natureza da Manifestação" com a "Localidade", como explicado no item 1.2 da Metodologia. Foi separado o conjunto de municípios com um número acima de 2 mil, para o caso de manifestações consideradas neutras, enfatizando que dentro desta categoria estão as manifestações marcadas como solicitação. (Figura 17)

Fica explícito que a população com informação e acesso aos canais tem utilizado os mesmos para apresentar suas solicitações à Fundação Renova. É notório que, onde há os postos físicos (fixos e móveis) e a população municipal é maior, a procura dos canais para o registro é bem expressiva.

Já as manifestações separadas como positivas, representadas na Figura 18, foi considerado um corte para o número de acima de 5 manifestações e de acima 200 das manifestações consideradas como negativas (Figura 19).

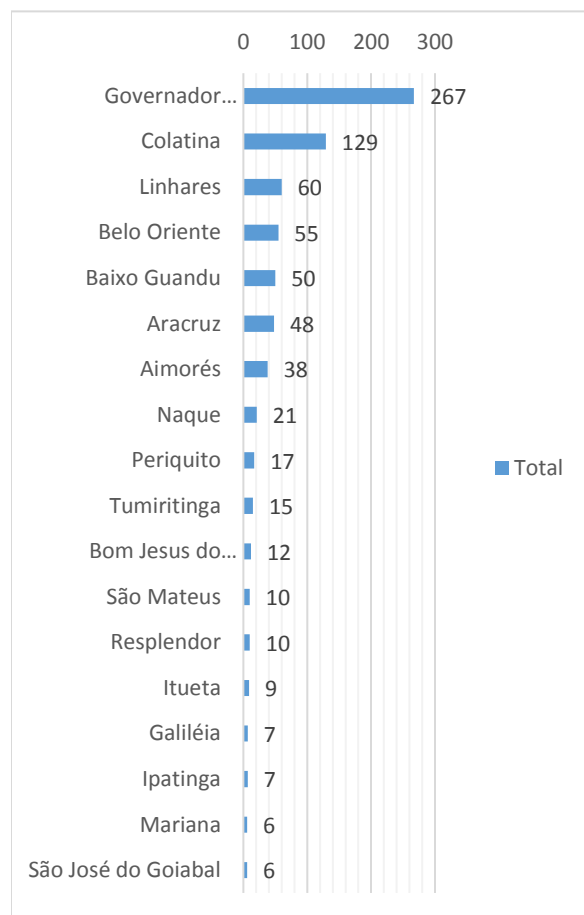


Figura 18: Contagem das manifestações positivas por município.

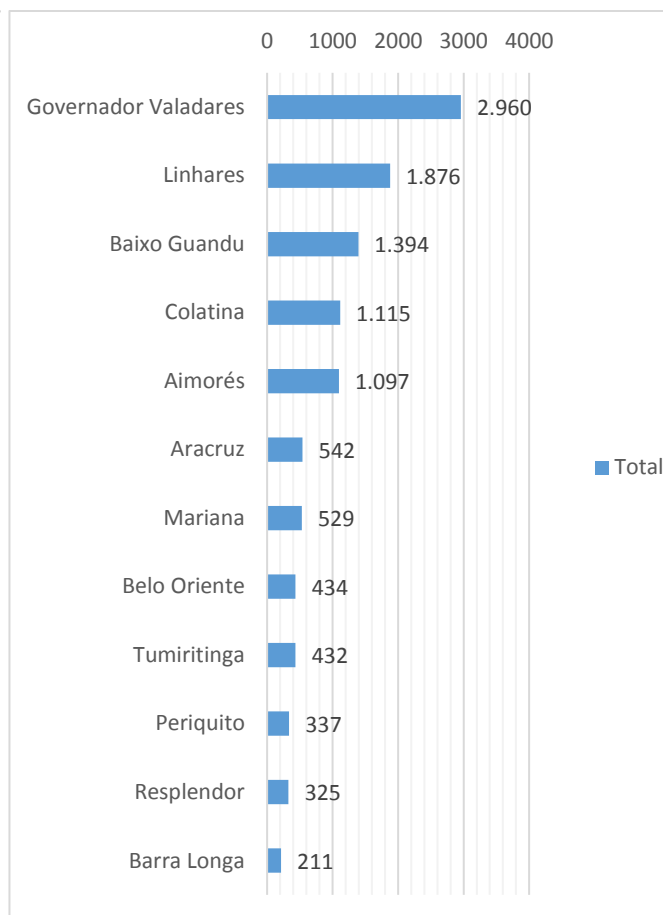


Figura 19: Contagem das manifestações negativas por município.

Desde que começou a manifestação em um dos canais interativos (com atendentes presenciais ou virtuais), os atendentes foram treinados a estabelecer um nível de criticidade ao relato dos manifestantes. Sem aplicar perguntas específicas diretas à pessoa, fica disponível um questionário em tela ao atendente que assinala com sim ou não as perguntas.

O sistema é automatizado no SGS e gera uma classificação de nível de criticidade a partir das respostas de sim ou não que o atendente assinala durante a coleta do relato. As perguntas na Tabela 7 estão ordenadas pelo grupo de classificação e não como elas aparecem na ordem do questionário.

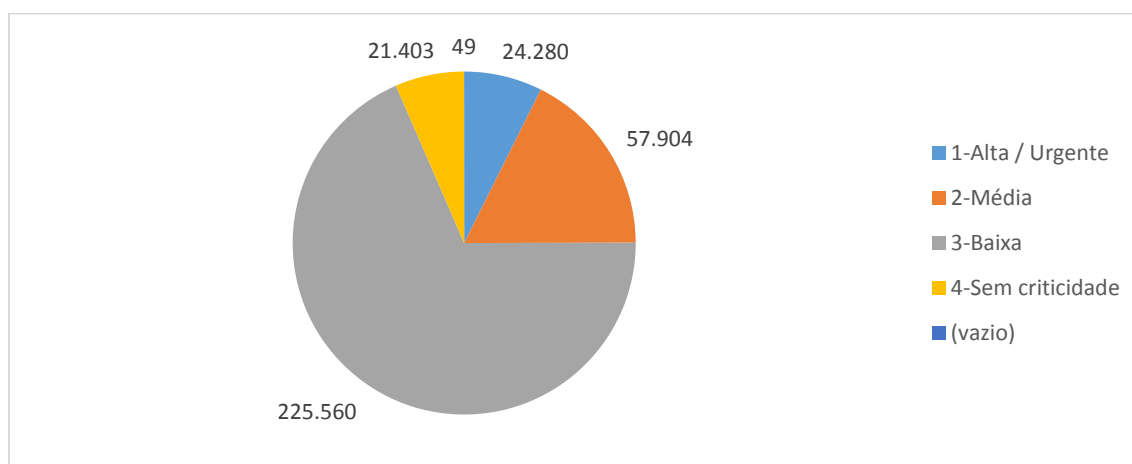
Em um outro trabalho posterior foram analisados os depoimentos descritos nas planilhas do SGS e o grau de criticidade que o sistema atribuiu a partir das respostas digitadas pelo atendente.

Tabela 7: Questionário de criticidade classificado por nível de atribuição de valor. Fonte: Renova.

Questões (ordem da classificação)	Grupos de classificação da Criticidade
O manifestante relata dificuldades financeiras a ponto de faltar alimentos em sua casa?	Alta/ Urgente
O manifestante relata problemas de saúde ou solicita medicamentos/atendimento médico? (para seres humanos ou animais)	
O manifestante solicita alimentação/água para sua família ou seus animais?	
O manifestante relata risco de alagamentos ou desmoronamento?	
O manifestante ameaça fazer manifestação social, paralisação ou agressão física?	
Manifestante relata tentativa de suicídio?	
O manifestante solicita apoio psicológico ou acompanhamento social?	Média
O manifestante relata grande quantidade poeira em sua residência em função das atividades da Fundação Renova/Samarco?	
Todas acima com resposta "não"	Baixa

No tratamento dos dados a Ramboll cruzou a criticidade com algumas outras variáveis deste mesmo banco. Primeiro verificou-se uma contagem das manifestações pelo nível de criticidade. Em números absolutos a baixa criticidade abrange 68,5% do total de manifestações (Figura 20).

Figura 20: Distribuição das manifestações pelo grau de criticidade atribuído. Fonte: tratamento dos dados SGS/Renova.

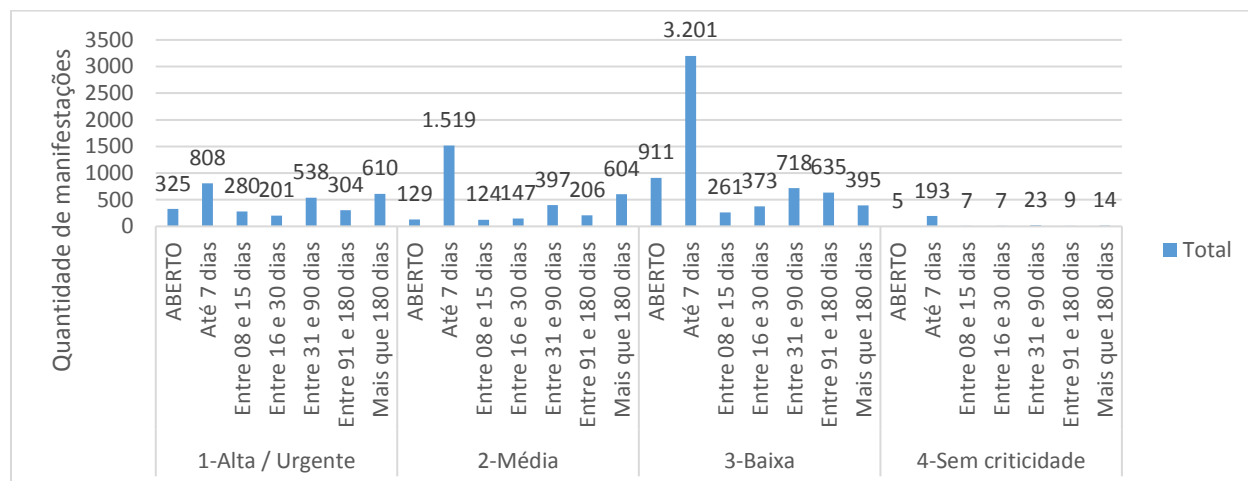


As células vazias na variável criticidade no SGS são praticamente insignificantes no total, já as sem criticidade, provavelmente do período que não havia este questionário, 6,5% seguem no banco sem esta avaliação. Mesmo sendo relativamente uma minoria no montante geral das manifestações, as classificadas como alta (24.280 – 7,4%) e média (57.904 – 17,6%), analisando em números absolutos, representam um contingente muito significativo de pessoas que estão manifestando os danos e impactos sofridos e vivendo uma situação de vulnerabilidade.

Considerando a distribuição das manifestações pelo grau de criticidade e pelo tempo que leva para obterem uma finalização do canal de relacionamento, o que não significa a solução definitiva, mas um retorno sobre a situação, as pessoas com manifestações classificadas como crítica/alta e média devem ter de lidar com uma sensação de abandono do seu pleito e por sua vez do seu possível direito, por muitos dias, o que não é recomendável em situação de danos decorrentes de desastre. Apenas 26%

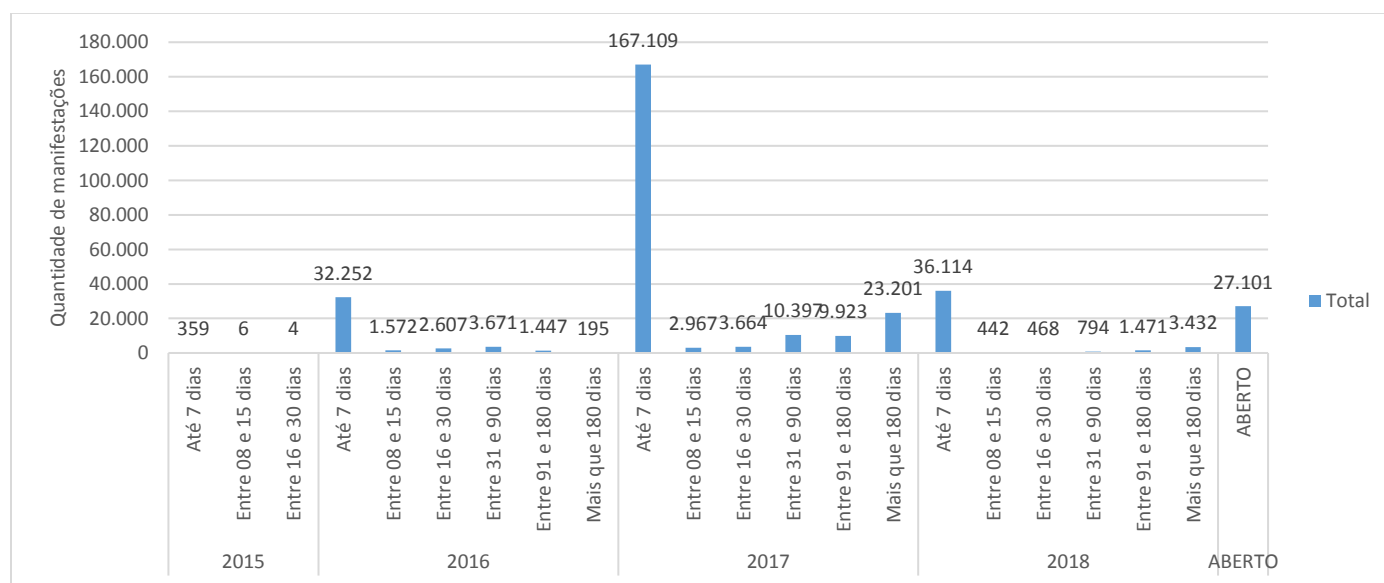
das manifestações atribuídas como críticas e 49% com média criticidade estão sendo finalizadas em 7 dias corridos, dentro da meta da Fundação em responder em até 5 dias úteis. Dentro dessas classes, há um número de dias de espera: são quase 30% de alta criticidade que esperam mais de 90 dias (quase 20% acima de 180 dias) e 26% de média criticidade (também próximo de 20% com espera de mais de 180 dias).

Figura 21: Distribuição das manifestações por criticidade e por tempo de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



Está ficando perceptível uma melhora do desempenho quantitativo no tempo de resposta e fechamento ao manifestante. Considerando os meses de setembro de 2017 em diante, a razão entre as manifestações com mais de 90 dias para fechamento em relação às manifestações fechadas dentro da meta dos 7 dias, no último quadrimestre de 2017, estava próximo a 22%, enquanto que nos dois meses de 2018 esta mesma razão caiu para perto de 13% (Figura 22).

Figura 22: Contagem das manifestações por tempo de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.

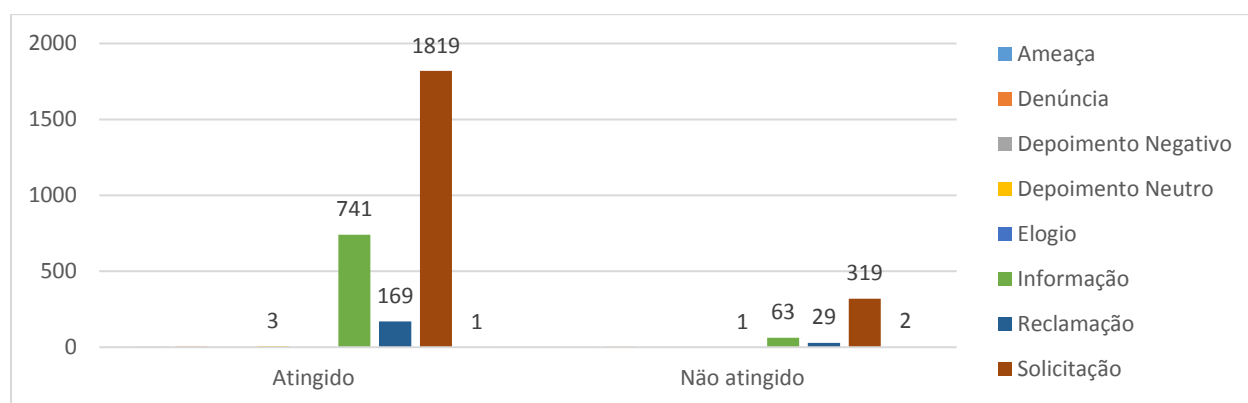


Em contraponto à demora no fechamento de manifestações de alto e médio grau de criticidade vista acima, sem poder garantir uma tendência consolidada para a resolução mais eficaz das manifestações, pois ainda o número de abertas é significativo dentro do passivo de cada período, é

possível que os atingidos venham sendo contemplados com um atendimento mais ágil e acolhedor dos seus pleitos, especialmente nas questões de baixa criticidade e que podem ser respondidos mais agilmente.

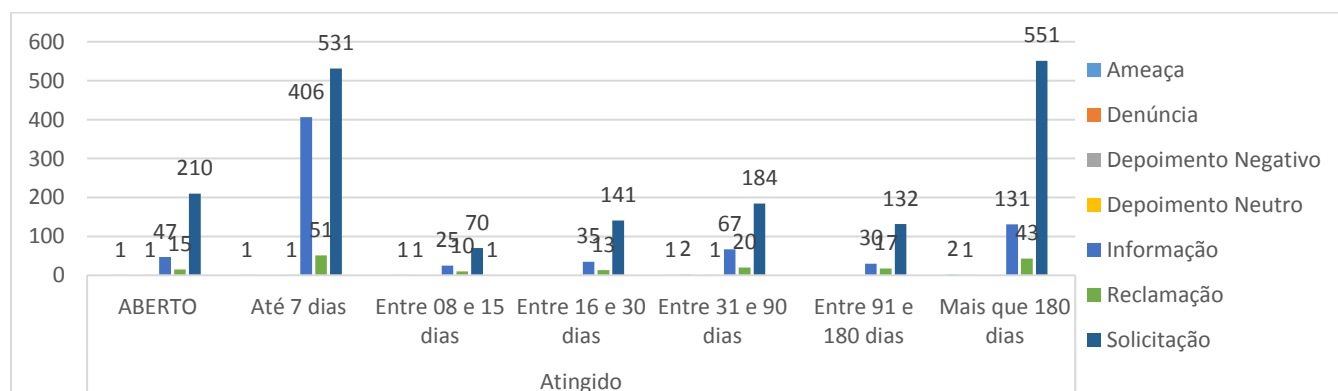
Pelo SGS, o atendente pode buscar a informação do cadastro integrado e anotar num campo se o manifestante é reconhecido como atingido, impactado na linguagem do cadastro da Fundação Renova; se já há também uma definição de classificação como não atingido no cadastro, o manifestante é assinalado no sistema como tal; contudo, na maioria absoluta o campo fica em branco porque não consta no banco do cadastro ou não tem um julgamento que defina a pessoa. Quase a totalidade das manifestações são de pessoas não atingidas ou ainda não reconhecidas como tal pela Fundação. Nos dados dos canais de relacionamento, apenas 0,8% são manifestantes atingidos e 0,1% manifestantes que já não são reconhecidos como atingidos pelo cadastro integrado.

Figura 23: Contagem de manifestação de Atingido e Não atingido por sua natureza. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



Foi separada nesta análise a distribuição das manifestações apenas dos atingidos (reconhecidos no SGS) por natureza da manifestação e pelo tempo de fechamento ou em aberto da questão com os Canais de Relacionamento. Extraí-se do gráfico que, entre os atingidos, predominam as manifestações de natureza de solicitação, informação e reclamação, respectivamente decrescente com o número de ocorrências. Destaque-se que não há dados registrados dentro da categoria “ameaça”.

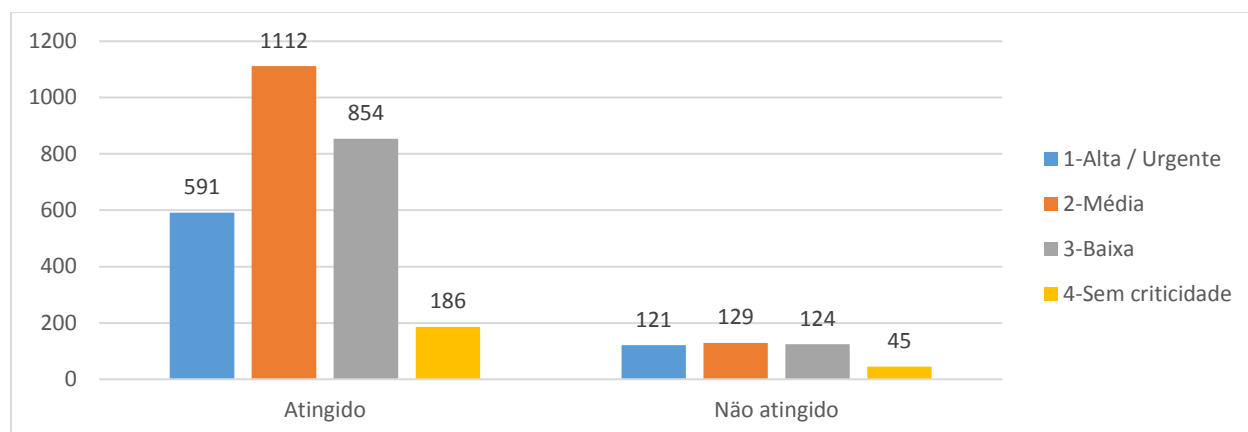
Figura 24: Contagem das manifestações dos atingidos, por natureza e por tempo de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



Na avaliação de criticidade há uma importante variação proporcional em relação ao padrão do total geral das manifestações (quase 75% de baixa e sem criticidade), sendo que as manifestações classificadas como de alta e média criticidade alcançam, a maioria, 62% em relação às de baixa e sem criticidade que aparecem com apenas 38% total de manifestações dos atingidos. Do não atingido

também confere uma soma de alta e média criticidade bem diferente da proporção do cômputo geral das manifestações.

Figura 25: Contagem das manifestações dos atingidos e não atingidos por criticidade. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



São muitas as possibilidades de análise de dados, especialmente pela imensa base dos canais de relacionamento, contudo nas apresentações acima foi focado o propósito da pergunta inicial da demanda: os atingidos, detentores de direitos, estão sendo ouvidos em seus pleitos e necessidades e estão obtendo respostas, ou continuam invisíveis?

Por meio dos Canais de Relacionamento é possível dar uma resposta bem parcial porque neste banco de dados, os direitos dos atingidos são diluídos num sistema que capta qualquer tipo de manifestação. Contudo, com as garimpagens dos dados realizadas, por ora é possível responder que há uma escuta em aperfeiçoamento, mas que devem haver muitos pleitos de pessoas com direitos para os quais o tempo de tratamento de suas questões ou a ainda ausência de tratamento, desenvolve uma percepção de abandono das suas causas especialmente se são críticas e complexas. Vejamos nos tópicos seguintes a continuidade da busca de uma resposta mais amadurecida pela análise dos dados fornecidos.

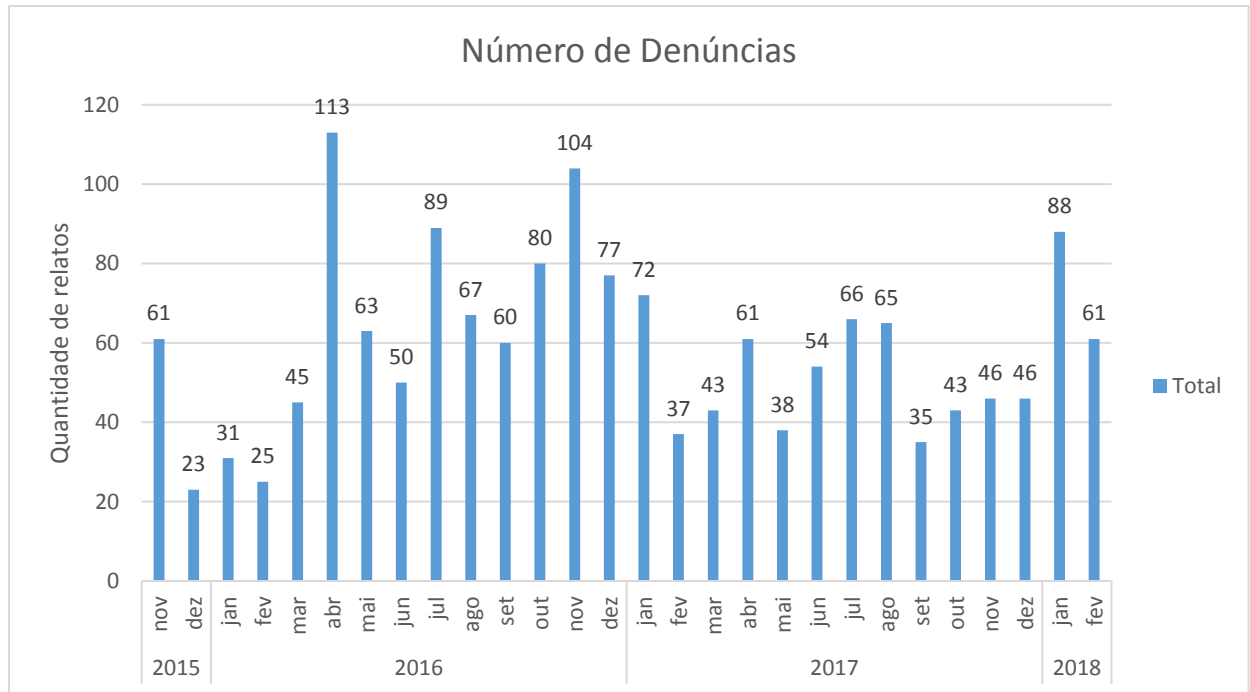
2.2 Ouvidoria

Como exposto no item 1.6, a Fundação Renova diz que a ouvidoria tem especificidades em todos os quesitos, dos seus princípios ao seu *modus operandi* e ao trabalho de dar um retorno do denunciante. A Renova prefere que a ouvidoria seja a segunda porta de batida do cidadão que quer ver mudanças. Só pelo fato de até o presente momento a Fundação não ter divulgado massivamente esta segunda entrada cidadã, já se pode inferir que o setor só muito lentamente vai se tornando prioridade no conjunto das ações, pois o argumento de que era necessário reduzir o passivo das respostas em aberto para depois divulgar revela que foi permitido acumular um passivo na área de maior sensibilidade de acolhimento aos direitos do cidadão.

Este trabalho deve e só pode focar, então, no que está podendo ser visível dentro de um universo que eleva as suspeitas de restrição de reclamações, até fevereiro de 2018, quando no sistema somavam 1643 denúncias. Em relação ao montante de manifestações dos Canais de Relacionamento (com um total de 329 em período de tempo similar), as denúncias na ouvidoria alcançam apenas 0,5% do total das manifestações. Seria eficaz deste que reprime volumes maiores de ações na ouvidoria? O que os dados deste setor têm a dizer?

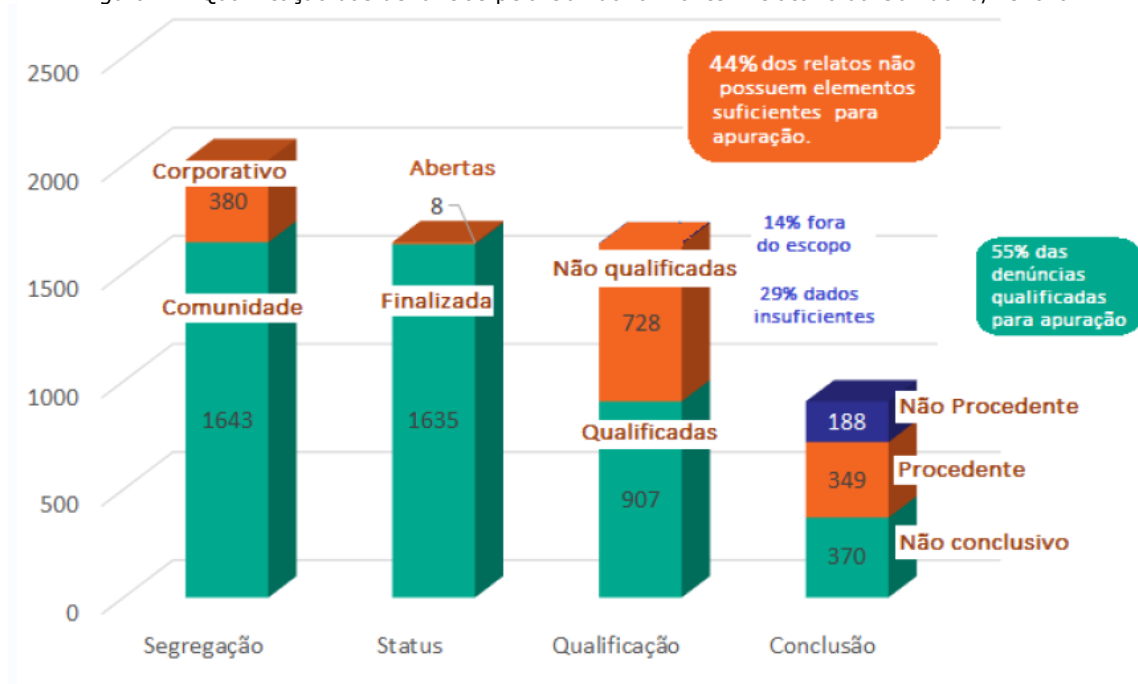
A distribuição das denúncias nos meses do ano não dá uma representatividade da necessidade das pessoas em denunciar, reiterando mais uma vez que o canal de ouvidoria não foi divulgado publicamente a não ser por meio uma bandeira no site. A média, desde o rompimento da barragem, fica próxima de 60 denúncias/mês e 2 diárias.

Figura 26: Distribuição do número de vencias por meses. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria/Renova.



Dentro de uma perspectiva de qualificação das denúncias, a Fundação Renova apresentou um relatório consolidado do banco geral desde o começo dos registros ainda realizados pela Samarco à época do rompimento da barragem.

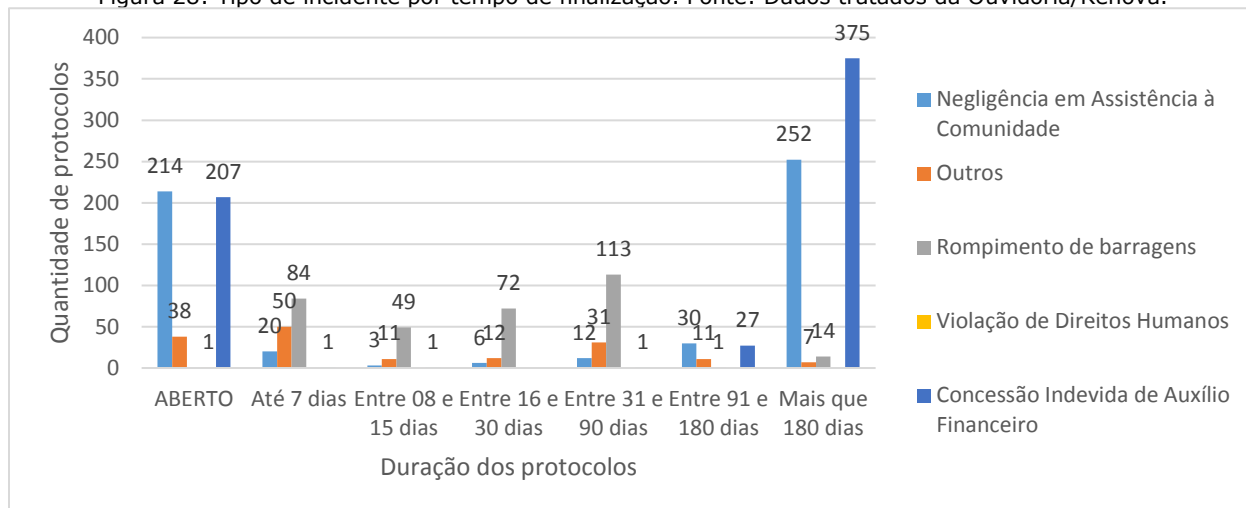
Figura 27: Qualificação das denúncias pela Ouvidoria. Fonte: Relatório da Ouvidoria/Renova.



A Figura 27 expressa uma síntese das informações de todo o histórico do banco de dados da ouvidoria, incluindo o período em que era operado pela Samarco. As denúncias estão segregadas em um número de 380 ligadas ao "Corporativo" e 1643 à "Comunidade". daquelas segregadas como comunidade o status é de 1635 "fechadas" e 8 "abertas". Destas 728 foram "não qualificadas" e enquadradas nas categorias de "fora do escopo" e de "dados insuficientes". Das 907 qualificadas, 188 foram julgadas "não procedente", 349 "procedente" e 370 "não conclusivo".

Mesmo com o esforço de redução do passivo, a população pode estar com uma percepção muito negativa do atendimento às suas reclamações, uma vez que o tempo pelo qual aguarda por uma resposta tem sido, majoritariamente, de longa espera. Considerando que a classe "Rompimento de Barragem" era a classe genérica e que a Samarco a atribuía, até julho de 2016, a qualquer reclamação na sua ouvidoria com respeito ao desastre, com a Renova o "Tipo de Incidente" passou a ser desmembrado em itens já apresentados no item 1.6 e "Rompimento da Barragem" foi mantido como uma classe do banco de dados importado. Daquele tempo, o passivo também tem significado estatístico no conjunto do banco de dados da ouvidoria, mas o tempo de espera para fechamento era proporcionalmente menor do que o tempo de fechamento das classes criadas pela Fundação Renova.

Figura 28: Tipo de incidente por tempo de finalização. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria/Renova.



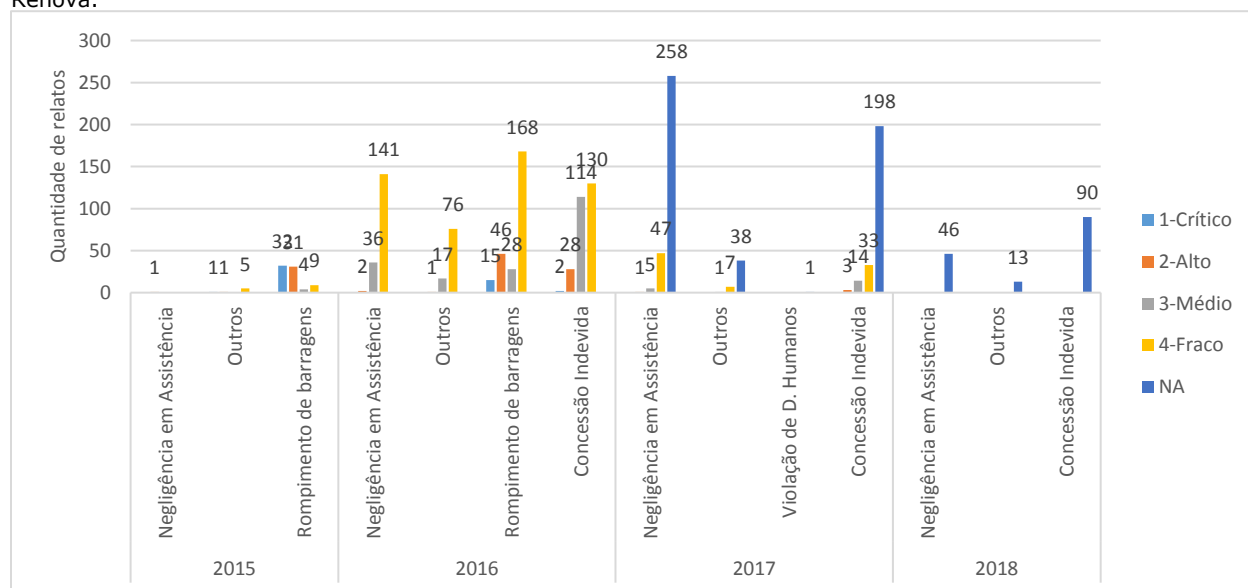
Da Figura 28 extrai-se que o estoque do passivo ficou acumulado por muitos meses e a maioria dos denunciante teve de esperar mais de 90 e muitos deles mais de 180 dias para ter uma resposta definitiva sobre seu pleito. Fica lembrado que a Fundação, no caso de “Concessão Indevida de Auxílio Financeiro”, ao encerrar a apuração não retorna ao denunciante.

Um ponto de atenção está na imprecisão das classes: “Violação de Direito Humano” e “Negligência em Assistência à Comunidade”. Segundo documento interno fornecido pela Renova, Matriz de Classificação – Ouvidoria Renova (Anexo 06), a definição do tipo “Violação” é: “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)”. Já o conceito do tipo “Negligência em Assistência” diz: “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 (morosidade no tratamento, falta de retorno) e à qualidade do atendimento (desrespeitos, pouco qualificado ou não concordância com a resposta ou tratativa) (...)”.

Até o presente momento, na segregação das denúncias da “Comunidade”, uma única denúncia foi anotada como de “Violação de Direito Humano”; contudo, se na definição deste tipo o descumprimento do TTAC é para ser considerado dentro do mesmo, o tipo “Negligência em Assistência à Comunidade” que também captura a tipificação das denúncias acaba esvaziando o item de violação, mesmo que o descumprimento das cláusulas do TTAC possa estar afetando direitos dos cidadãos atingidos.

Uma vantagem para a Ouvidoria classificar a tipologia “Negligência” ao invés de “Violação” é que neste último tipo, a mesma matriz citada impede que a denúncia receba uma classe de “Impacto – fraco ou médio”, ou seja, a classe de impacto pode ser somente “alto” ou “crítico”, enquanto que o uso do tipo “Negligência” permite que seja lançado como “fraco ou médio” para o impacto, tirando a potencial urgência e gravidade da denúncia, mesmo que a comunidade ou as pessoas não estejam sendo atendidas em seus direitos decorrentes da reparação do rompimento da barragem.

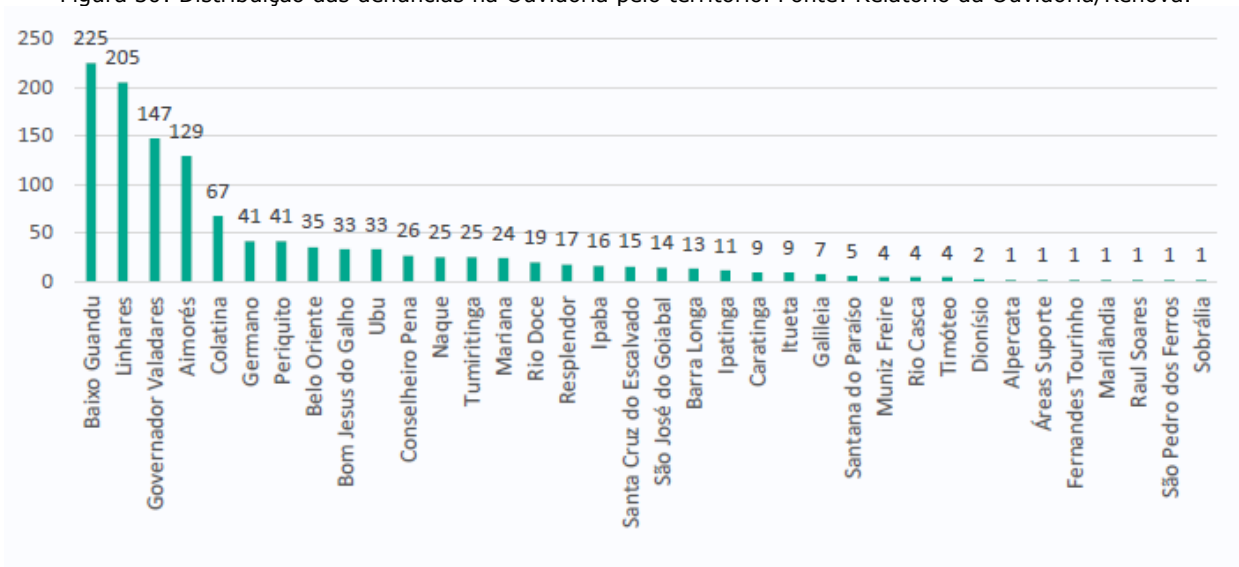
Figura 29: Contagem das denúncias da comunidade por tipologia e por ano. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria/Renova.



Há um alto risco de invisibilidade da violação de direitos humanos, conforme a tipologia da denúncia na hora da escolha pelo atendente. É possível extrair do gráfico na Figura 29 que, em 2016, “Negligência em Assistência à Comunidade” recebeu a maioria absoluta de classificação de fraco e médio impacto. Já em 2017 e 2018 quase integralmente não foi aplicada a classificação do tipo de impacto às denúncias, constando apenas “NA”. Se, por um lado, a Fundação Renova demonstrou muito empenho em liquidação do passivo de estoque de processos abertos na ouvidoria, de outro lado, essa fragilização da precisão da entrada da reclamação no processo pode estar ampliando a fragilidade no cuidado aos direitos requeridos pelos reclamantes.

As denúncias têm uma distribuição desigual no território (Figura 30) atingido pelo rompimento da barragem de Fundão, captada na fase inicial sob o tipo “rompimento da barragem”, houve uma quantidade importante de denúncias sobre a qualidade da água, o impacto na renda, a procura pelo cadastro e a sequente obtenção do cartão de auxílio emergencial. Depois que a Ouvidoria passou ser assumida pela Renova, continuaram sendo os municípios do médio em principalmente baixo Rio Doce que procuraram endereçar suas reclamações sobre quem era suspeito de receber o cartão de auxílio emergencial indevidamente, mas também houve muita busca de como as pessoas podiam se cadastrar para obterem seus direitos a auxílio, indenizações, queixando-se muito que o tempo (em “meses”) estava passando sem soluções.

Figura 30: Distribuição das denúncias na Ouvidoria pelo território. Fonte: Relatório da Ouvidoria/Renova.



Ao fazer uma análise de discurso dos relatos das denúncias, mesmo que esses relatos sejam digitados pelos atendentes, quando não são colados dos e-mails, considera-se que neles estão contidas as palavras expressas pelos reclamantes. As palavras que surgem em nuvens de contagem (Figura 31), em ordem decrescente são, por exemplo de uma amostragem: a) benefício, b) cadastro, c) cartão, d) meses, e) visita, f) retorno, g) protocolo, h) pesca/ pescador, i) pessoas.

Figura 31: Nuvem de palavras-chave dos relatos dos denunciante. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria/ Renova.



A partir destas palavras, voltou-se ao banco de dados disponibilizado pela Renova e fez-se busca aleatória das palavras para encontrá-las em alguns contextos em que são relatadas. Desse trabalho, dois grupos fazem uma linha divisória no conjunto dos dados que coincidem com a classificação da tipologia, mas não da intensidade do impacto: A) muitas pessoas denunciam eventuais benefícios recebidos indevidamente por outros, tenham ou não certeza disso; B) muitas pessoas reclamam seus direitos ao cadastro, aos meios para obtê-lo e aos mecanismos de reparação pelos danos que venha ter sofrido e quer ver-se reconhecido como atingido.

Neste segundo grupo está a confirmação de fatores da pergunta principal que norteia este estudo. Sem obter reconhecimento de criticidade para seu caso, o risco é permanecer invisível no seu direito. Pode ser alegado que o conjunto de denúncias na Ouvidoria seria numericamente tão ínfimo no todo de cadastrados e menos significativo no todo dos manifestantes dos canais de relacionamento. Sem ter sido divulgada a Ouvidoria, pública e transparentemente pelos próprios canais existentes, a representatividade quantitativa não pode ser posta em discussão neste ponto. De toda forma, os números dão indícios daquilo que tem sido ouvido no campo e nas representações locais e estaduais das Câmaras Técnicas do CIF: de que há grupos sociais negligenciados e, na nuvem de palavras, o grupo principal é o dos pescadores que acumulam invisibilidade pelo alto grau de informalidade de sua atividade.

Nos próximos itens é possível ainda complementar a análise com aspectos que contribuem para formar uma imagem mais diversificada em busca das respostas diante das perguntas postas.

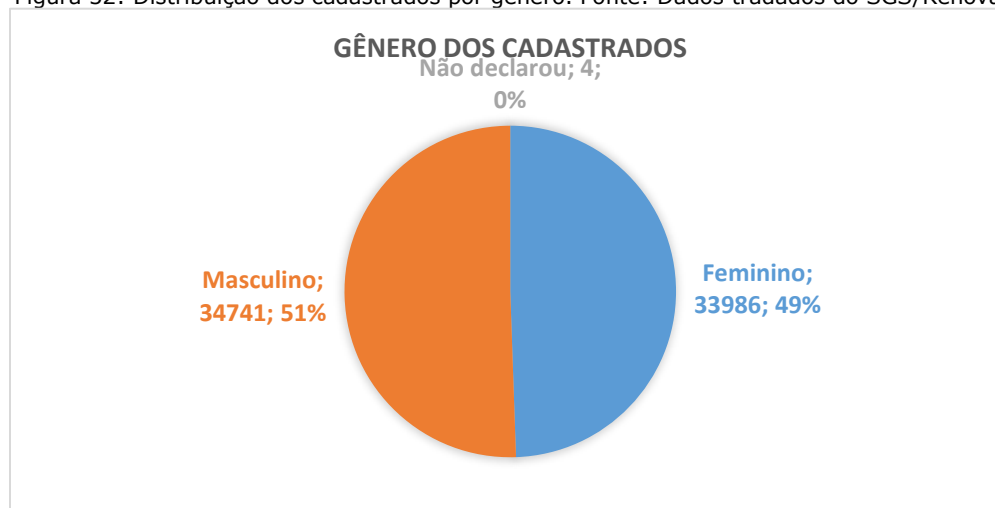
2.3 Cadastro Integrado dos Atingidos

Até o final de fevereiro o sistema de cadastro da Fundação Renova contava com 68.731 pessoas ao todo já considerando a soma dos cadastrados no sistema geral e do cadastro específico de Mariana (que contava com 709 pessoas no sistema em fevereiro).

Como foi exposto no item 1.7, o cadastro transformou-se em amplo mecanismo de coleta de informações socioeconômica que poderá oferecer uma série de análises complementares as quais, no entanto, tirariam o foco deste parecer.

Algumas análises cruzadas utilizaram-se de uma abordagem de gênero, muito importante na perspectiva dos direitos humanos. A distribuição do gênero feminino no total dos cadastrados é de 49,45% (Figura 32). Há uma discrepância de quase 2% do perfil da população do território que, segundo o IBGE, por meio da Pesquisa de Amostragem de Municípios em 2014, a população de MG é 51,1% feminina, assim como no ES.

Figura 32: Distribuição dos cadastrados por gênero. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



A distribuição dos cadastrados no território está configurada de modo que a maior concentração tem se dado nos municípios de Linhares, Aimorés, Governador Valadares, Baixo Guandu e Ipatinga (Figura 33). Dos 41 municípios com ligação ao Rio Doce, considerados atingidos diretamente, sendo que dois deste total ainda estão em processo de homologação, foi elaborado um cálculo da razão entre população municipal estimada pelo IBGE em 2016 e o número de pessoas cadastradas no cadastro integral da Fundação Renova. O município de Aimorés foi o que apresentou a maior relação entre

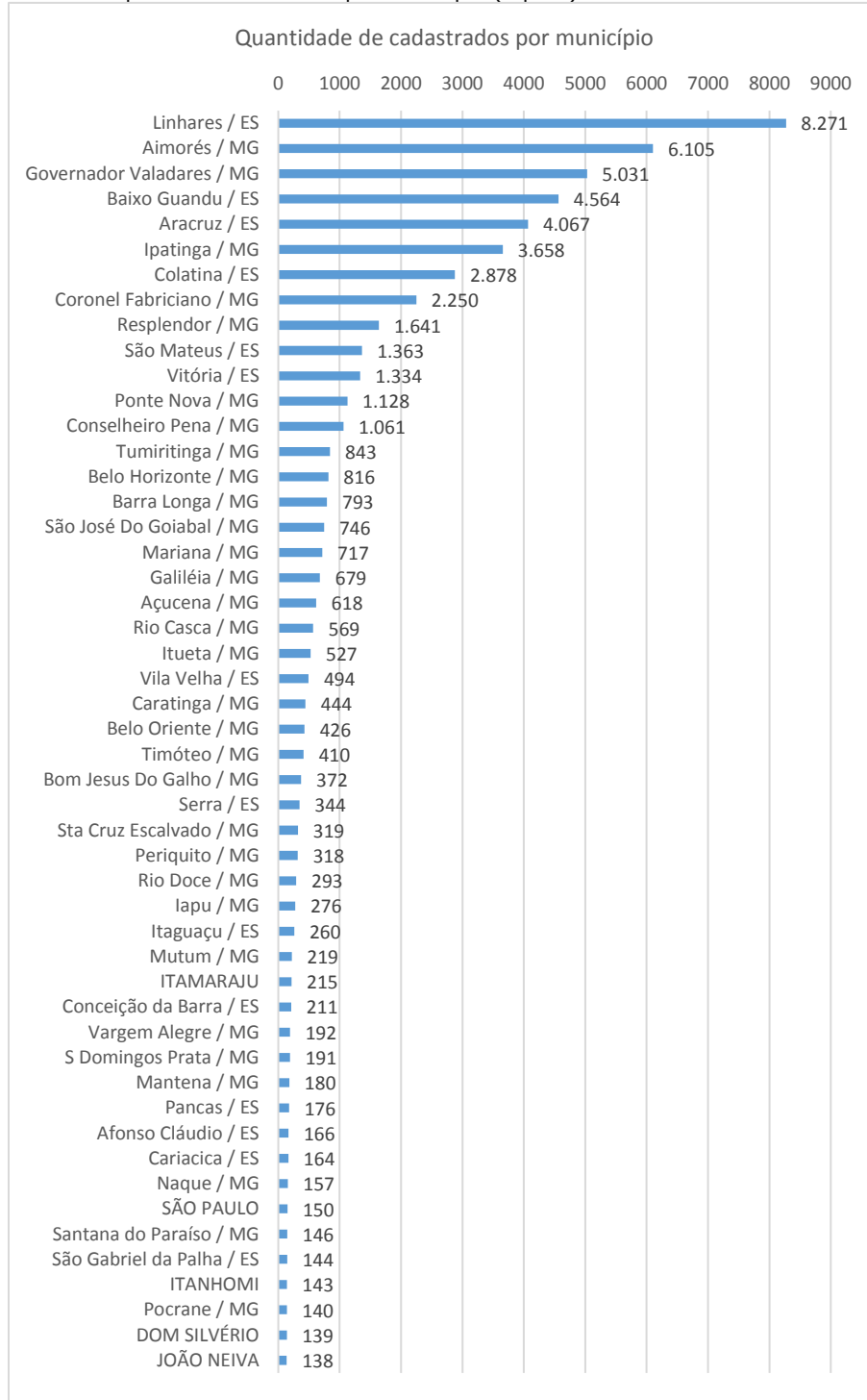
cadastrados e a população municipal (por mil habitantes): neste município tem 237,4 cadastrados por mil habitantes; seguem respectivamente este resultado Baixo Guandu com 143,5 cadastrados/por mil habitantes, Barra Longa com 141 cadastrados/mil hab., São José do Goiabal com 132,4 cadastrados/mil hab. (Tabela 8)

Tabela 8: Razão entre nr. de pessoas cadastradas e população municipal (mil hab.). Destacados em cinza municípios não reconhecidos como impactados no TTAC. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova e IBGE.

Aimorés	237,4	Periquito	45,0	Coronel Fabriciano	20,4	João Neiva	8,0
Baixo Guandu	143,5	Aracruz	41,3	Ponte Nova	18,7	Mutum	8,0
Barra Longa	141,0	Rio Casca	40,3	Governador Valadares	17,9	Sobralia	7,9
São José do Goiabal	132,4	Sem-Peixe	38,9	Itaguassu	17,5	Alpercata	7,6
Tumiritinga	125,1	Córrego Novo	32,7	Belo Oriente	16,3	Ipaba	5,2
Rio Doce	111,7	Vargem Grande	29,0	Pocrane	15,8	Caratinga	4,8
Galiléia	96,5	Fernandes Tourinho	28,5	Bugre	14,7	Timóteo	4,6
Resplendor	92,6	Dom Silvério	25,9	Ipatinga	14,0	Santana do Paraíso	4,4
Itueta	86,1	Iapu	25,2	Dionísio	12,1	Marilândia	4,0
Santa Cruz do Escalvado	64,3	Bom Jesus do Galho	24,1	Mariana	12,0	Raul Soares	4,0
Açucena	61,8	Santa Rita do Itueto	23,9	Itanhomi	11,5	Marliéria	3,1
Linhares	48,9	Colatina	23,1	São Domingos do Prata	10,7	Pingo d'Água	2,9
Conselheiro Pena	45,7	Naque	22,7	São Mateus	10,6	São Pedro dos Ferros	1,0

No outro extremo da tabela estão Timóteo, Raul Soares, Marliéria, São Pedro dos Ferros de MG, cujas as sedes municipais ficam distantes do Rio Doce, com um curto perímetro em contato com o rio Doce e com a tendência de terem sofrido menos impactos, mas surpreende muito que os municípios de Pingo D'Água -MG, Santana do Paraíso - MG e Marilândia-ES estejam entre os últimos neste cálculo de razão, pois possuem suas sedes mais próximas ao rio Doce, têm um perímetro municipal longo e significativo junto ao rio Doce. Para estes há a hipótese de terem mais atingidos em seus territórios, porém desinformados sobre os seus direitos.

Figura 33: Número de pessoas cadastradas por município (top 50). Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



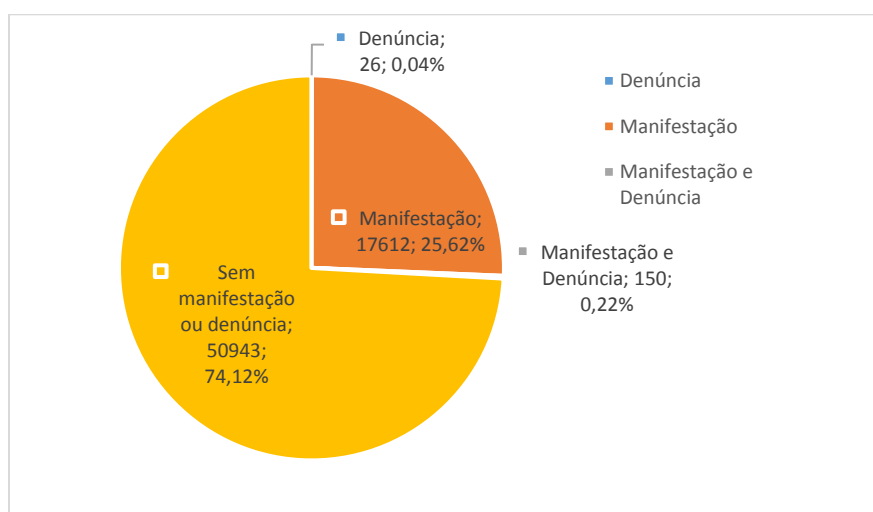
O lançamento dos nomes dos municípios no banco de dados do Cadastro Integrado sem um padrão prejudicou o aprofundamento da análise territorial na relação deste com os demais bancos. Há um indexador comum entre os manifestantes e as pessoas cadastradas, mas não há um indexador comum destes bancos com o da ouvidoria que gera um protocolo exclusivo, por isso foi necessário um tratamento praticamente manual para se mensurar integradamente os três bancos de dados. De toda

forma, o estudo seguido no próximo tópico permitiu que as inferências elaboradas ganhassem em substância analítica a partir dos resultados gerados pelo trabalho quali-quantitativo.

2.4 Cruzamentos prioritários dos bancos de dados

Em uma abordagem inicial dos cruzamentos dos dados, foi verificado se as pessoas cadastradas haviam ou não realizado alguma manifestação ou denúncia nos canais de relacionamento e ouvidoria. No gráfico da Figura 34 expressa-se o resultado deste cruzamento quantitativo geral: cadastrados que não fizeram qualquer manifestação ou denúncia formam o conjunto de 74,12% do total de cadastrados. 25,62% dos cadastrados (17.612) manifestaram-se ao menos uma vez nos canais de relacionamento; somente 250 (0,22%) registraram ao menos uma manifestação nos canais de relacionamento e também na ouvidoria, enquanto apenas 26 cadastrados (0,04%) representaram ao menos uma denúncia na ouvidoria, totalizando 113.279 manifestações no Canal de Relacionamento e 176 denúncias na Ouvidoria.

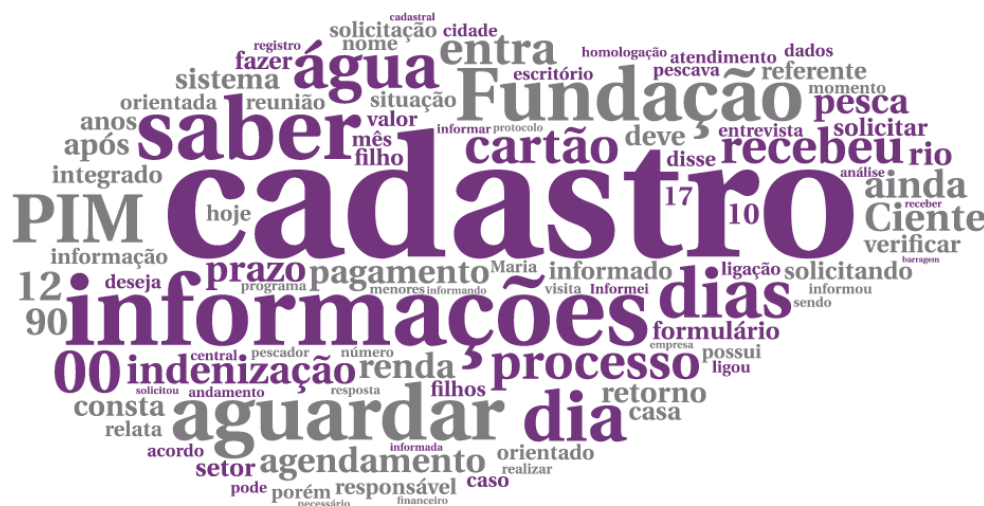
Figura 34: Cruzamento de pessoas cadastradas com manifestações e denúncias. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria e do SGS/Renova.



Se um número significativo de pessoas cadastradas não realizou manifestações nos canais de relacionamento, quase ¼ dos cadastrados fizeram se manifestar nos canais. Do total de 17.762 que se manifestaram há uma distribuição diferenciada do número de vezes que o fizeram. Aproximadamente 72% dos cadastrados que se manifestaram fizeram mais de 02 manifestações, sendo que deste extrato 2.519 cadastrados (14,16% do total) fizeram de 11 a 50 manifestações nos canais de relacionamento (Figura 36).

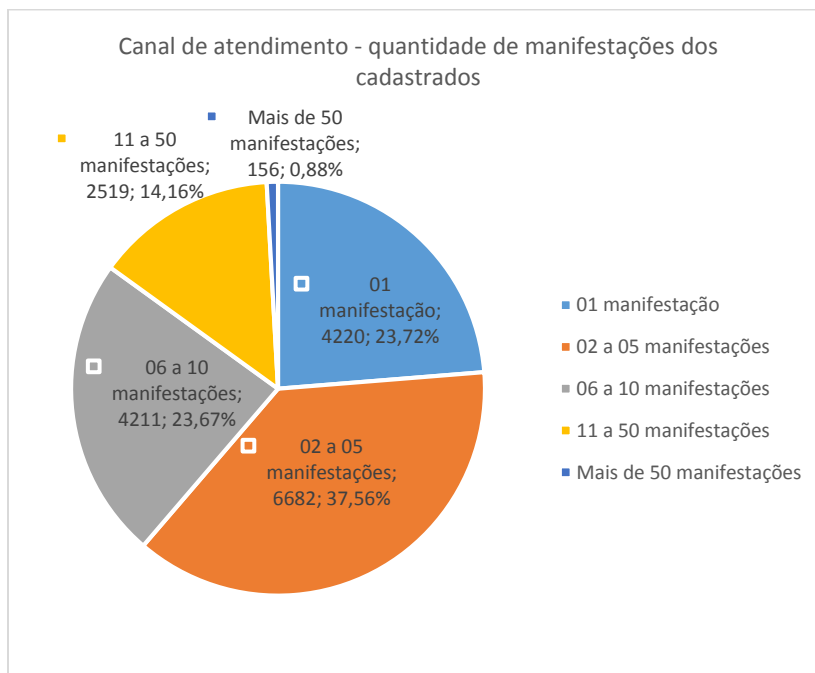
Da análise do discurso dos relatos, numa perspectiva qualitativa sobre a manifestação - mesmo categorizada como neutra por ser uma solicitação - extraiu-se uma grande quantidade de palavras desses relatos, constatando-se que a manifestações se dirigiam principalmente à busca de informação, à solicitação visita para aplicação do questionário do cadastro ou ainda sobre onde obter o direito de atendimento para tanto. Cadastro é a palavra chave que se destaca em quase 13 mil relatos dentro do conjunto das manifestações (Figura 35).

Figura 35: Nuvem de palavras dos relatos das manifestações. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



Relacionando estes dados cruzados com os do item anterior da espacialidade das pessoas cadastradas, a separação dos 41 municípios da calha impactada do rio e a relação de cadastro gerados por habitante, pode-se concluir que houve mais cadastrados onde ocorreu mais manifestação e reclamação. Os municípios de Pingo D'Água -MG, Santana do Paraíso - MG e Marilândia-ES, cuja há significativo perímetro municipal à beira do Rio Doce, mas nos quais as pessoas se manifestaram pouco nos canais de relacionamento, neles o número de cadastrados relativo ao número populacional é muito baixo, ou seja, a manifestação e reclamação tem sido a principal energia da Fundação Renova que parece não atuar equanimente no território atingido, mas sim reativa por pressão da demanda.

Figura 36: Quantidade de manifestação por pessoa cadastrada. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



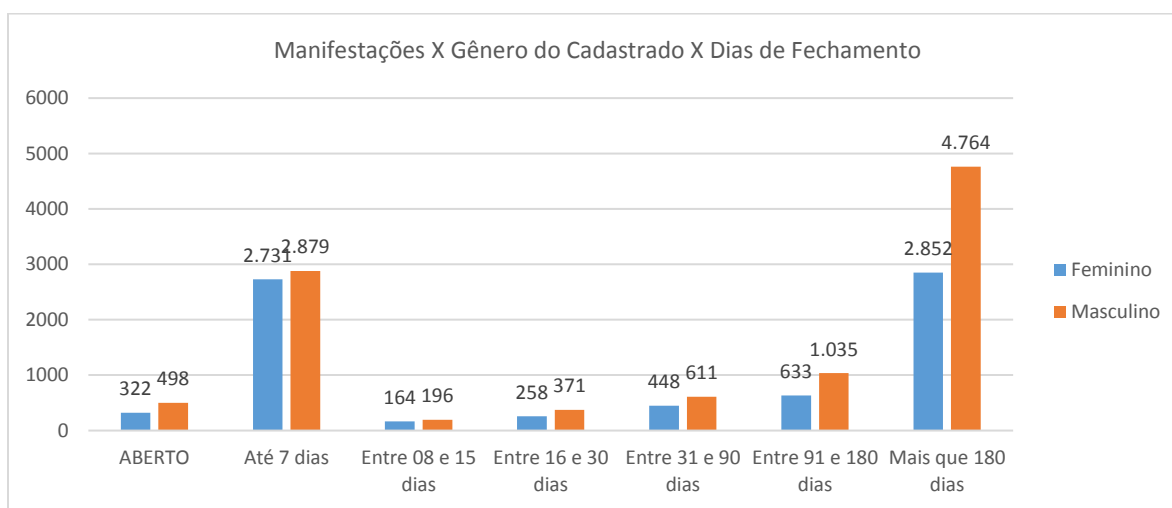
Inferese-se que a informação, a organização social e a perseverança individual têm determinado o acesso aos direitos e não tanto a intenção de haver, por parte Fundação, uma determinação de se

atender aos Direitos Humanos universais. Quem não conhece seus direitos e não se manifesta ficaria invisível mesmo que tivesse os mesmos direitos.

No cruzamento dos dados no item seguinte ficará demonstrado que há uma relação direta entre os municípios que mais se manifestaram e denunciaram com aqueles que foram mais respeitados em seus direitos e obtiveram o cadastramento de maior número de pessoas, inclusive proporcionalmente a sua população. Há muitas pessoas cadastradas em municípios que nem apareciam nas listas dos municípios impactados. Nesses casos, contou-se um número significativo de pessoas cadastradas, em ordem crescente, tais como: Cariacica – ES (164 cadastrados), Serra – ES (344), Vila Velha – ES (494), Açucena – ES (618), Belo Horizonte – MG (816), Vitória – ES (1.334), São Mateus – ES (1.363) e Coronel Fabriciano – MG (2.250), sendo que deles também foi contado um número significativo de manifestações, com exceção de Coronel Fabriciano em que foram registradas somente 160 manifestações. Açucena também é uma exceção importante, tão discrepante como Coronel Fabriciano, com apenas 4 manifestações registradas no sistema conseguiu cadastrar 618 pessoas. Um estudo de campo poderia evidenciar melhor as diferenças de ações nestas exceções.

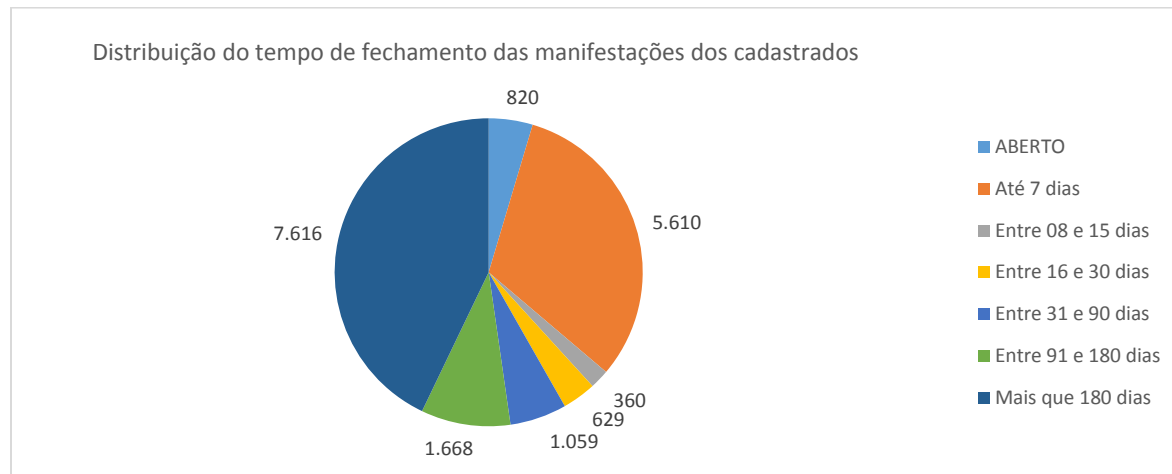
Há mais pessoas do sexo masculino cadastradas do que do sexo feminino e o tempo de fechamento da resposta às manifestações segue uma proporcionalidade dessa diferença, com exceção daquelas manifestações que esperam um prazo maior de 180 para fechamento, categoria em que fica nítido que o sexo masculino cadastrado tem esperado mais tempo para receber o fechamento do chamado.

Figura 37: Manifestações por gênero da pessoa cadastrada, por dias de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



O fato de a pessoa ter sido cadastrada não tem significado tempo de menor espera em relação aos não cadastrados para obter o fechamento de suas manifestações, ou seja, que tenha havido alguma prioridade no caso de se manifestar.

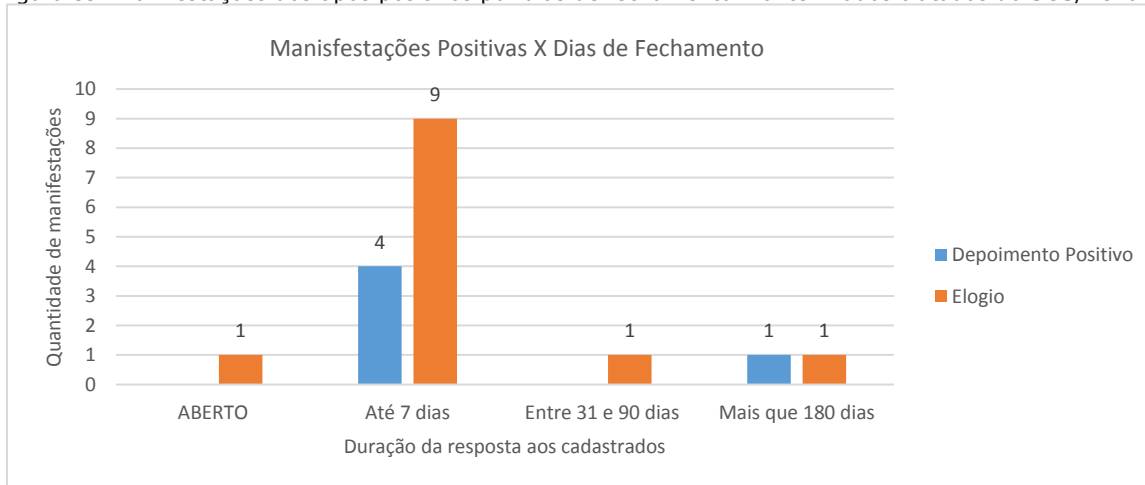
Figura 38: Distribuição dos dias para fechamento das manifestações das pessoas cadastradas. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



Inversamente, há uma correlação entre um tempo maior de espera de fechamento da manifestação e o alcance da pessoa em obter seu cadastro no sistema. Infere-se que, justamente a pessoa que tem direitos à reparação é a que precisa reiterar as manifestações, consultar mais vezes, até que seja efetivada sua solicitação no sistema de reconhecimento de atingido.

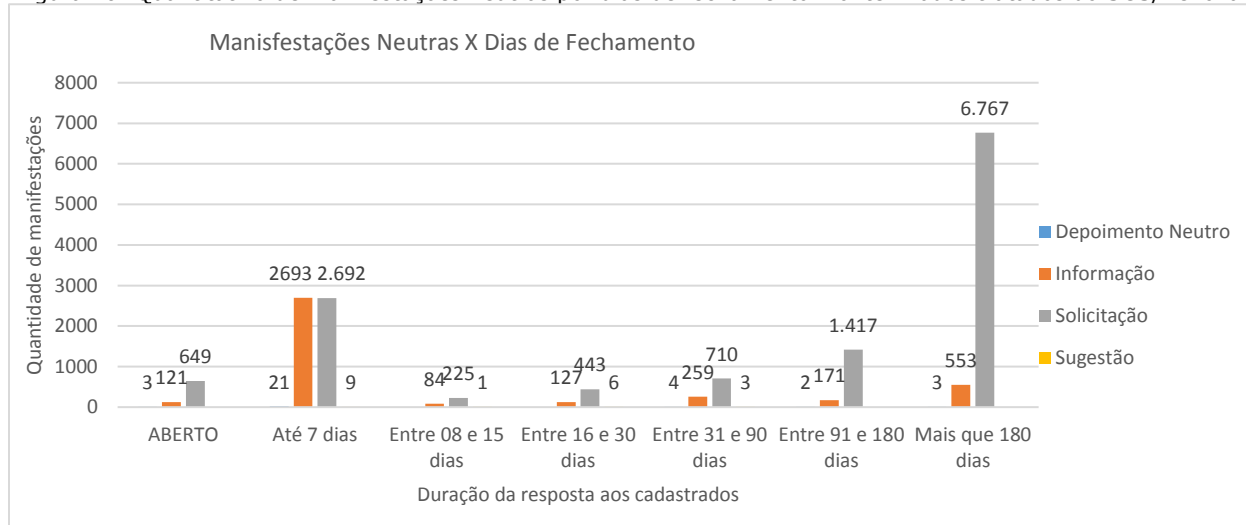
Como foi explicado na metodologia, com o intuito de entender mais o banco de dados dos canais de relacionamento foi realizada uma prospecção com relação aos três grupos de tipos de manifestação. Foram separadas, no grupo das consideradas positivas: “depoimento positivo” e “elogio”, das pessoas cadastradas pelo tempo que levou para receber a finalização das manifestações. Em números absolutos as manifestações do tipo “positivas” foram apenas 17; e duas delas esperaram mais que 180 dias para serem fechadas. E a maioria delas (13) foram as fechadas dentro da meta de cinco dias úteis (ou sete dias corridos, conforme Figura 39).

Figura 39: Manifestações dos tipos positivos por dias de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



Já o grupo das manifestações feitas por pessoas cadastradas, classificadas pela FR como “manifestações neutras” – inclui depoimento neutro, informação, sugestão e solicitação (Figura 40) - apresenta um gráfico com tempos de respostas bem distintos das positivas. A proporção da espera, inclusive de prazos longos - mais de 90 e mais de 180 dias - é muito maior. Especialmente quem solicita tem de esperar muito mais do que quem elogia para obter uma resposta.

Figura 40: Quantitativo de manifestações neutras por dias de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



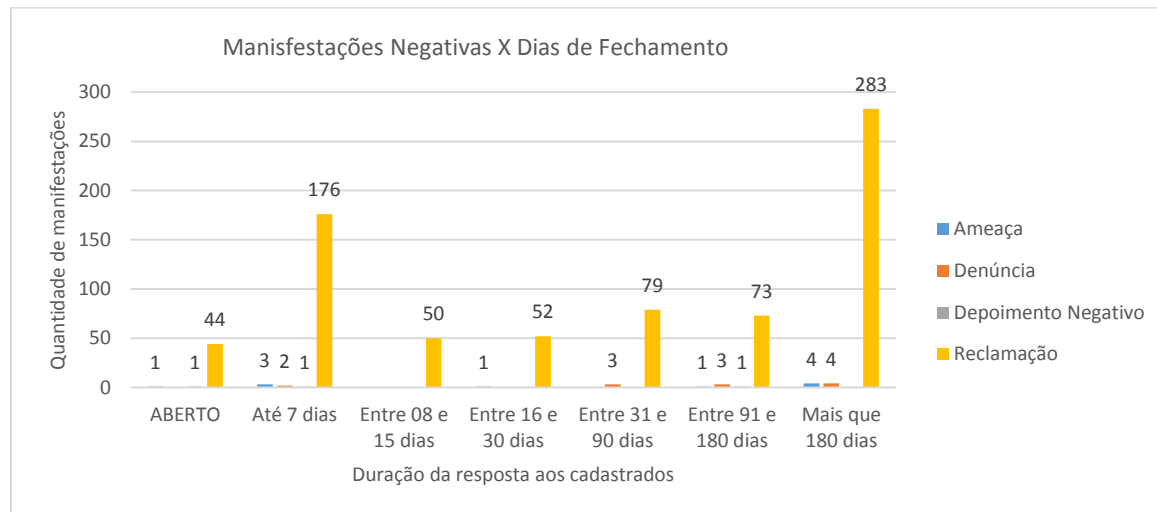
O não cadastrado, ou o cadastrado que está reivindicando vir a ser cadastrado e que pode vir a ser realmente reconhecido como atingindo, manifesta-se uma ou várias vezes; e ora sua manifestação é registrada como tipo solicitação, ora é registrada como tipo reclamação. Suas palavras vão ecoando nos relatos do sistema dos canais de relacionamento até que em algum momento lá mais distante recebe um retorno de fechamento da sua manifestação (Figura 41).

Figura 41: Nuvem de palavras dos relatos das manifestações até set/2017. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



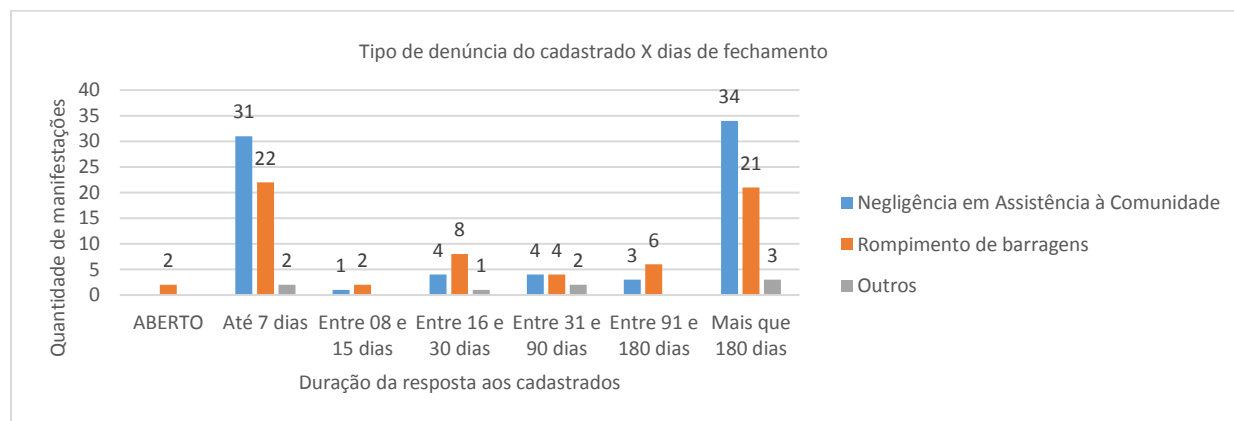
Até setembro de 2017, antes do mutirão de fechamento de manifestações da Fundação Renova, as palavras dos relatos das manifestações enfatizavam: o cadastro, a informação, o tempo de espera, a água, a renda, o cartão, o agendamento de entrevista para o cadastro e a indenização. Os depoimentos do grupo de tipos negativos de manifestação (inclui ameaça, denúncia, reclamação e depoimento negativo) também têm uma maioria absoluta de manifestações que esperam mais de 30, 90 ou 180 dias para serem fechadas (Figura 42).

Figura 42: Quantitativo de manifestações de tipos negativos por dia de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



No processo de cruzamento, o estudo voltou a olhar alguns aspectos de correlação entre os dados da Ouvidoria com o tempo em que o denunciante cadastrado espera para obter o fechamento da sua denúncia com os atendentes da FR. O Tipo “rompimento da barragem”, utilizado no princípio da abertura da Ouvidoria da Samarco para coletar as reclamações sobre o desastre, obteve uma média um pouco menor de tempo em dias de fechamento do que a nova categoria criada pela FR para relacionar as denúncias vinculadas ao tipo “negligência em assistência à comunidade” (Figura 43).

Figura 43: Tipo de denúncia do cadastrado na Ouvidoria por dias de fechamento. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria e do SGS/Renova.

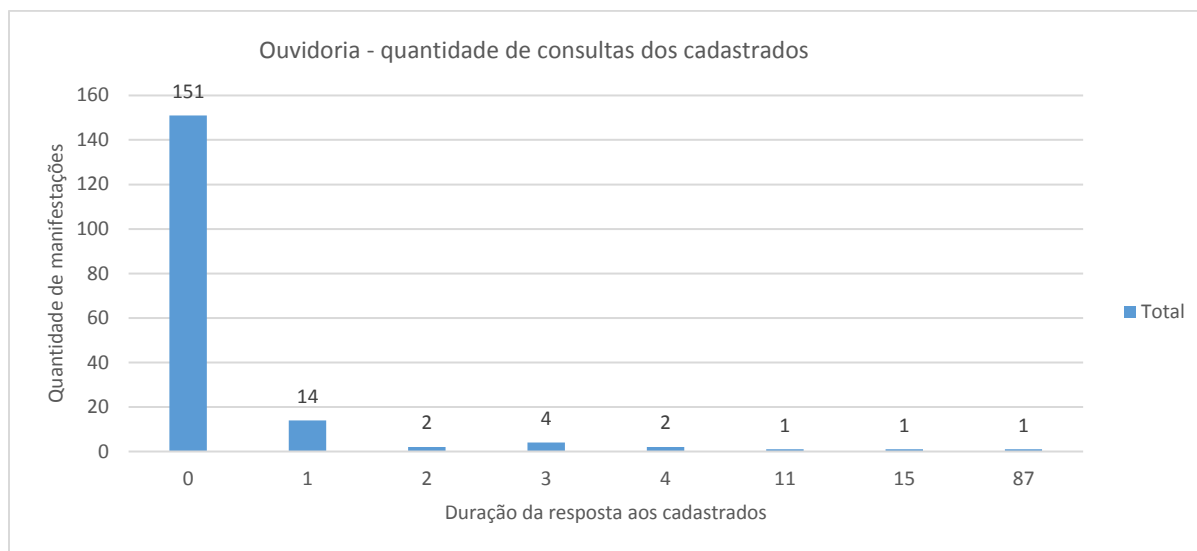


Este tipo de reclamação está associado a um tempo muito maior de espera para obter um fechamento. A maioria espera mais de 30 dias e, especialmente, grande parte dessas denúncias esperam mais de 180 dias para o fechamento. Muitas delas reclamam a visita da equipe de cadastro, o auxílio emergencial, a renda perdida, enfim o reconhecimento dos seus direitos elementares no processo de reparação. A hipótese é que, por ter denunciado, seu processo foi avaliado e em decorrência da reclamação obteve o cadastramento, obviamente por estar dentro dos critérios de elegibilidade.

No caso das reclamações à ouvidoria, o número de pessoas cadastradas que entram com uma denúncia e realizam consultas sobre seu andamento na FR é bem menor ao que foi apresentado no caso das manifestações. Do total de 151 denúncias das pessoas cadastradas, segregadas como tipo comunidade, apenas 9% reiteram ou consultam mais uma vez sobre sua ação de registrar a reclamação (Figura 44). E esse número cai proporcionalmente mais ainda com respeito à repetição das consultas:

contudo é importante registrar que, na outra ponta do gráfico, 1 pessoa cadastrada chegou a consultar 87 vezes seu processo na Ouvidoria, indicando a necessidade de persistência.

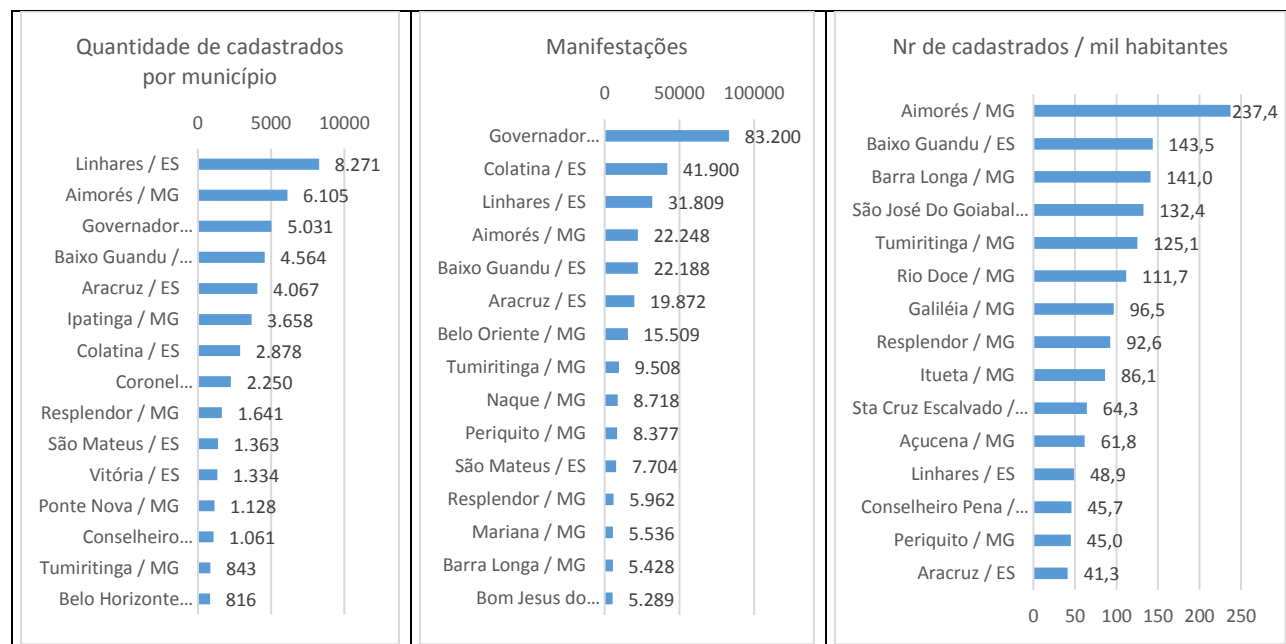
Figura 44: Contagem das consultas ao processo de denúncias das pessoas cadastradas. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria e do SGS/Renova.



Como foi discutido anteriormente, a não divulgação da Ouvidoria como meio de reiterar solicitações ou reclamações não atendidas nos canais de relacionamento, leva a um baixo uso deste canal pelos cidadãos, mas neste extrato de apenas cadastrados, nota-se que algumas pessoas enxergam a Ouvidoria como meio de reforçar a sua necessidade de ter seus direitos reconhecidos.

Retornando à análise territorial, é possível registrar elementos que corroboram com a relação entre o uso das manifestações e das denúncias como meio para ser visto como pessoa portadora de direitos de reparação. Há uma coincidência muito significativa da presença de 60% dos mesmos municípios que estão no topo da lista daqueles com maior quantidade de manifestações e de pessoas cadastradas. Há uma correlação forte entre as solicitações e reclamações registradas nos canais de relacionamento com a FR e a abrangência do cadastramento de atingidos nesses municípios (Figura 45).

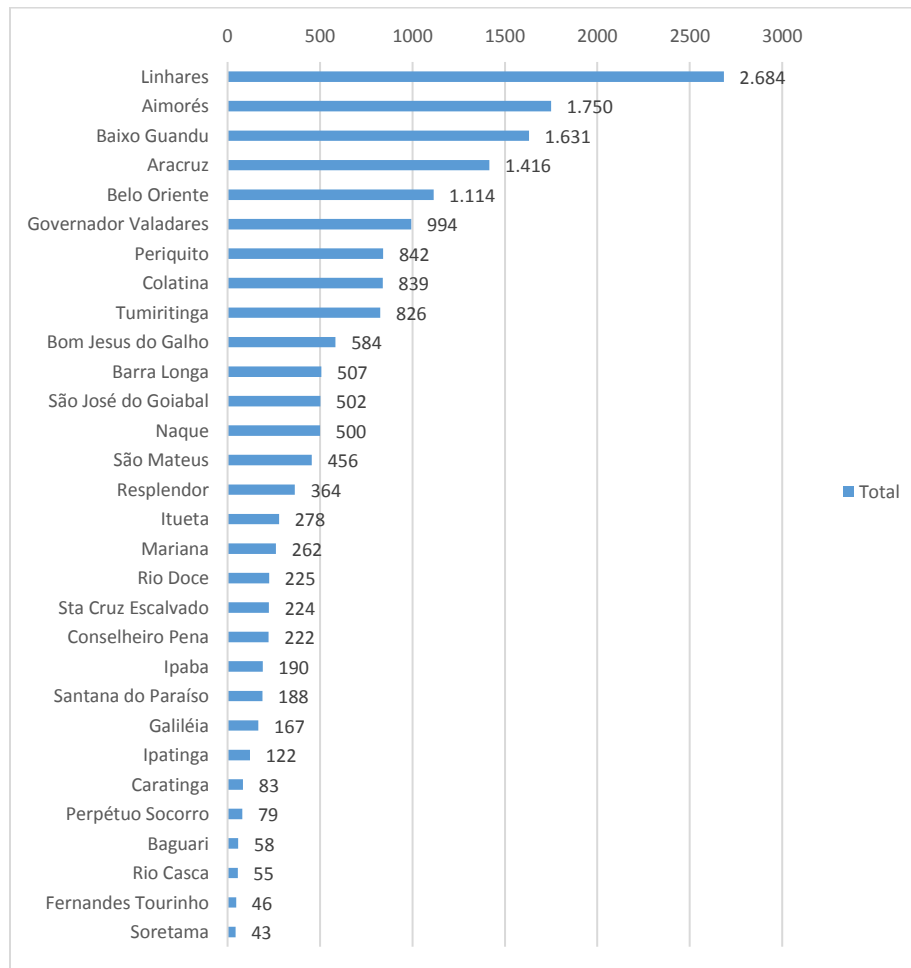
Figura 45: Gráficos comparados: pessoas cadastradas por município, manifestações nos canais, % população municipal/ pessoas cadastradas (top15). Fonte: Dados tratados do SGS/Renova e IBGE.



Outra comparação realizada foi dos dois gráficos do topo da lista de quantidade de pessoas cadastradas e de manifestações e a relação do número de pessoas cadastradas e a população municipal calculada por mil habitantes (dos 41 municípios atingidos diretamente e outros da BRD) - neste caso a coincidência de nomes dos municípios nas três listas alcança 47% ou em pelo menos duas delas chega também próximo de 60%. Numa relação dos 50 mais municípios, nos três casos, 78,21% dos nomes dos municípios listados aparecem pelo menos duas das listas, indicando uma forte correlação.

No gráfico da Figura 46 que representa a quantidade de pessoas cadastradas que se manifestaram nos canais de atendimento verifica-se uma coincidência de 90% dos nomes de municípios que têm mais pessoas cadastradas manifestantes, com estes gráficos anteriores, indicando que as manifestações e suas reiterações nos canais de relacionamento da FR são elementos chaves para que os atingidos obtenham o cadastro que é a porta de entrada mais consolidada para que seus direitos possam vir a ser reconhecidos e reparados.

Figura 46: Pessoas cadastradas que se manifestaram nos canais de relacionamento. Fonte: Dados tratados SGS/Renova.



Depreende-se desses gráficos (Figura 45 e Figura 46) uma linha lógica de raciocínio para entender a territorialização da atenção ao direito dos atingidos. Dos municípios que são banhados pelo rio Doce e que têm suas respectivas sedes à margem ou bem próxima do rio, os que fizeram uso mais intensivo dos canais de relacionamento da FR obtiveram um número maior de cadastramento de pessoas, havendo ainda uma alta correlação com quantidade da sua população.

De outro lado, há dois pontos de atenção:

- (i) Há municípios que surgem no topo da lista de número de pessoas cadastradas que sequer têm ligação físico-territorial com o rio Doce e não se manifestaram tão expressivamente (em números absolutos) pelos canais de relacionamento com a FR, como é o caso de Ipatinga, Coronel Fabriciano, São Mateus e Belo Horizonte, por exemplo. A hipótese para explicar isso - a ser verificada com estudos de campo e mais aprofundamento nos bancos de dados - é que estes municípios têm outras vias diretas ou indiretas para reclamação de direitos, talvez por meio da gestão dos Comitês de Bacias do CBH Doce e das relações com as bases de mineração e outros possíveis negócios da empresa Vale S/A;
- (ii) No outro lado da lista, por sua vez, há municípios que possuem sua sede próxima ou às margens do rio Doce e que tiveram pouco número de manifestações nos canais de atendimento da FR e que, proporcionalmente às manifestações e à sua população, aparecem com um número muito baixo de pessoas cadastradas pela FR e com chances de receber por itens da reparação. Há também neste grupo alguns municípios que fizeram

manifestações nos canais, mas cuja população não obteve, proporcionalmente, êxito em cadastrar pessoas portadoras de direito. Nesta segunda hipótese há um mapa da exclusão do acesso a direitos que está vinculado ao baixo capital social e baixo grau de informação disponível. Esta hipótese também merece ser verificada mais a fundo.

Dentro da questão colocada pelo MP, de buscar entender porque em algumas comarcas de Minas Gerais há cidadãos externando suas queixas à instituição, talvez seja coincidente justamente o território em que a diferença no tratamento da informação e acesso aos direitos tem ocorrido sistematicamente porque a FR não recebe pressão suficiente para realizar suas ações com o mesmo grau de presença e intensidade ao longo de todo o território atingido.

2.5 Critérios de criticidade e seus impactos nos Canais de Relacionamento e Ouvidoria

O aspecto que suscita este tópico à parte neste parecer é a análise dos critérios de criticidade nos canais de relacionamento e dos critérios de classificação de gravidade das denúncias na Ouvidoria da FR. Durante a visita da Ramboll à FR, quando da busca dos dados da Ouvidoria, foi pedido pela equipe a busca aleatória de algumas denúncias dentro do sistema que estava sendo demonstrado em tela. Não foi por acaso, por exemplo, que um denunciante reclama que ele tinha recebido a indenização pelos danos decorrentes da falta de água, mas que seus filhos, um deles portador de necessidades especiais e residentes na mesa moradia, ainda não tinham sido contemplados. Ele dizia, em seu relato, que havia se manifestado nos canais de relacionamento e que, por não ter tido respostas, reclamava ali o direito indenização em nome dos seus filhos.

Esta denúncia estava classificada no sistema como de baixo impacto, o que é discrepante com o fato de uma pessoa com necessidades especiais, que teve familiar indenizado, ou seja, que teve o reconhecimento do dano na mesma família, ainda estivesse aguardando sua indenização para que a família tivesse tratamento equânime. Este caso reflete o porquê de o verbo aguardar aparecer com tanto destaque na Figura 47.

Figura 47: Nuvem de palavras dos relatos das manifestações classificadas como alta criticidade. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.

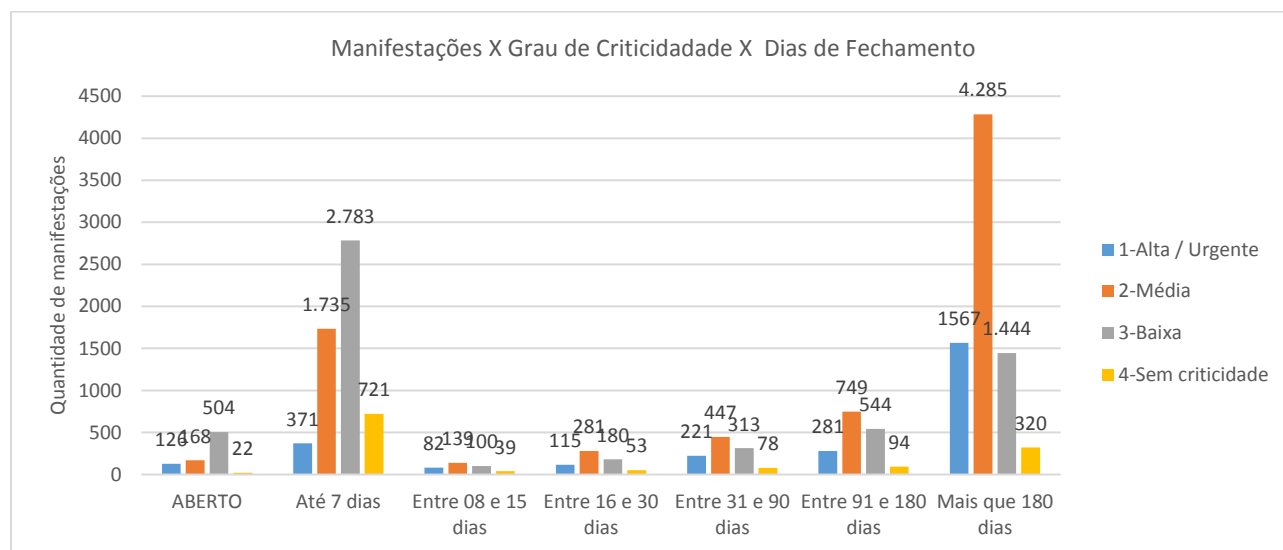


Palavras como cadastro, casa, água, renda, pesca, aguardar, retorno, solicitação, rio, anos, aparecem aos milhares (Figura 47) nos relatos e algumas delas, ao serem consideradas em seu contexto, revelam o apelo dos manifestantes para o reconhecimento de seus direitos e coincidem com

os relatos sobre os casos dos grupos mais vulneráveis aos danos contínuos do desastre reportados, por exemplo, nas Câmaras Técnicas de Organização Social e de Comunicação, Participação Diálogo e Controle Social.

Não foi possível, neste trabalho, passar um pente fino de manifestação a manifestação, denúncia a denúncia, considerando o conteúdo de seus relatos e a classificação de criticidade em cada um dos bancos de dados ao qual os mesmos estavam relacionados. Contudo, na análise qualitativa com apoio do software foi possível certificar-se de que a criticidade atribuída tinha certa coerência com o questionário utilizado pelo atendente para anotar a urgência da manifestação, mesmo que depois a FR tenha, em uma quantidade significativa de casos, deixado o manifestante e o denunciante esperando por um tempo muito longo para quem foi vítima de um desastre (Figura 48).

Figura 48: Cruzamento de manifestações por criticidade e por dias de fechamento. Fonte: Dados tratados do SGS/Renova.



Também nos relatos da Ouvidoria as palavras-chave dos relatos são similares, reforçando o tipo de pleito que os cidadãos estão colocando para à FR. Os relatos das denúncias classificadas como de impacto "alto" e "crítico", especialmente, clamam pela água impactada (Figura 49).

Figura 49: Nuvens de palavras dos relatos da Ouvidoria classificados como impacto "alto" e "crítico". Fonte: Dados tratados da Ouvidoria/ Renova.



Com a transferência do banco de dados da Ouvidoria da Samarco para a Renova e a mudança na atribuição do critério de eleger o grau de criticidade das denúncias, considerando que o tempo estava passando e emergencialmente a Samarco havia atendido os com relação à água, a busca das reclamações migraram para “onde e como buscar” seus outros direitos – o que passa pelo reconhecimento da condição de atingido pelo processo de cadastramento. Disso decorre que as palavras “benefício”, “central” e “cadastro” surgem em grande número, mesmo que elas já ocorressem nos relatos classificados como de impacto “alto” e “crítico”. A avaliação de criticidade não ficou coerente no histórico do processo de transição da Ouvidoria da Samarco S/A e a da FR, pois o fator de criticidade do impacto da denúncia variou para os mesmos tipos de reclamações e pleitos.

Figura 50: Nuvens de palavras dos relatos da Ouvidoria classificados como impacto "fraco". Fonte: Dados tratados da Ouvidoria/ Renova.



Em um outro tratamento dos dados da Ouvidoria, foram extraídas as palavras-chave dos relatos dos denunciantes, cuja a denúncia demorou mais de 180 dias para receber um fechamento (Figura 51). Neste recorte emergem os dois grupos mencionados anteriormente: (i) das pessoas que denunciam eventuais auxílios emergenciais e indenizações distribuídos a quem não seria de direito; e (ii) das pessoas que necessitam ser atendidas, informadas sobre o cartão emergencial e outros direitos de reparação a serem obtidos pelo cadastro. Esse recorte das palavras-chave corrobora as constatações já apontadas neste parecer de que a espera pela resposta agudiza os aspectos negativos da situação humana e social dos atingidos.

Figura 51: Nuvens de palavras dos relatos da Ouvidoria dos processos com mais de 180 de fechamento. Fonte: Dados tratados da Ouvidoria/ Renova.



A não divulgação ampla da Ouvidoria no território atingido pode estar tornando invisível uma parcela considerável de pessoas ainda privadas dos seus direitos de reparação - direitos humanos a serem respeitados. Ao classificar as manifestações e as denúncias como de baixa criticidade, esses direitos são eventualmente empurrados a uma maior invisibilidade. Impossível de mensurar qual seria o universo dessas pessoas, pois elas ainda não estão nem informadas dos seus direitos nem dos canais que poderiam utilizar para tê-los reconhecidos. De outro lado, os mutirões internos da FR, para dar fechamento tanto aos processos da Ouvidoria quanto aos dos Canais de Relacionamento, representam um fator de correção de rumo muito importante e necessário para dar vazão ao tratamento das questões que podem estar implicando na contenção do acesso a direitos humanos por parte dos atingidos.

3. PONTOS DE ATENÇÃO E INFERÊNCIAS

3.1 Recusa na entrega dos dados requeridos pelo MP

Houve uma resistência persistente de entrega dos dados da Ouvidoria ao MP, mesmo após o acordo estabelecido, no dia 19/02/2018, no MPF com as empresas e a Fundação Renova, que garantia aos técnicos da Ramboll o acesso sem filtros aos dados dentro dos estabelecimentos da Fundação Renova. Tanto que, no momento em que os dados foram requisitados para cópia, viabilizando tratamento e estudo, ainda assim o setor de Ouvidoria concordou em liberar os dados extraídos apenas das denúncias cuja segregação é relativa às “comunidades”. Neste processo, assim como destacado também no tópico de limitações e restrições, não foram disponibilizados os dados de denúncia armazenados e pertencentes à segregação “corporativo”, segregação esta que contém denúncias relativas a categorias tais como, “*assédio moral*”; “*assédio sexual*”; “*corrupção*”; “*favorecimento e/ou conflito de interesses*”; “*fraude*”; e “*saúde e segurança, condições de trabalho*”, dentre outros. As denúncias relativas a estes tópicos não puderam ser exploradas e/ou analisadas.

Como exemplo daquilo que deixou de ser analisado encontram-se as denúncias classificadas como fraude, roubo e conflito de interesses. A confirmação de procedência de denúncias destas categorias tem, por certo, potencial de prejudicar o desenvolvimento adequado e eficiente dos programas conduzidos pela Fundação Renova, bem como de que, parte dos recursos financeiros já aplicados por esta fundação não tenham sido adequadamente direcionados ou empregados na reparação integral dos danos do desastre. Outras denúncias que deixaram de ser analisadas abrangem questões relativas a assédio moral, sexual e de saúde e segurança, questões estas que, além de críticas, tem potencial de causar novos danos físicos, ou mentais à população atingida, o que, por fim, seria uma forma de “*negligência às comunidades*” ou até “*violação de leis e/ou direitos humanos*”.

Cabe destacar ainda que os critérios que definem a criticidade dos itens pertencentes à segregação “corporativo” não foram compartilhados com a Ramboll. As denúncias anônimas sobre auxílio indevido também não foram entregues na íntegra, pois delas foram retirados os dados dos relatos que continham nomes dos denunciados e seus contextos, sob a alegação de que se tratavam de denúncias em grande parte ainda não apuradas e com altas taxas de improcedência, daí a não exposição ao MP.

A alegação apresentada pela Fundação Renova foi de que a entrega integral dos dados quebraria o princípio de confidencialidade e que, as pessoas, passariam a não confiar mais no canal, o que reduziria o uso do mesmo pelos denunciantes.

Inferência: Há a possibilidade de que a Fundação Renova esteja ocultando casos de desvio de conduta interna que estariam afetando suas ações, especialmente as de reparação, mas que esta prefere gerir por si própria, no âmbito de *Compliance* interno, sem que as informações possam ser acessadas pelos órgãos públicos de controle.

3.2 Insipiente divulgação da Ouvidoria à população do território atingido

A Ouvidoria da Fundação Renova não foi massivamente divulgada pelos seus canais de comunicação⁸. Foi prometida, contudo, uma campanha de massificação para até abril de 2018. A divulgação tem sido feita timidamente por uma bandeira no site da própria Fundação Renova. A área de Ouvidoria alegou acúmulo de denúncias sem encaminhamentos, algumas desde o tempo em que a Samarco era a responsável pela gestão deste setor. Disseram ter priorizado a redução do tempo de resposta dos processos já abertos anteriormente à divulgação apropriada da Ouvidoria e de seu papel.

⁸ A líder da Ouvidoria admitiu, durante as reuniões realizadas, que o setor e seus canais específicos nunca foram divulgados amplamente à sociedade, para além das bandeiras postas no website da Fundação Renova;

As visitas de campo já realizadas permitem entender que há um número expressivo de pessoas que desconhecem a existência deste canal como um ativo para poderem exigir apurações mais detalhadas de seus pleitos.

Inferência: Parte da população atingida desconhece ainda seus direitos e a forma de acessá-los. O canal mais importante de acolhimento de direitos, o último antes que se proceda à judicialização de processos, ainda não pode ser considerado plenamente operacional uma vez que, até o momento, foi relatada uma temeridade por parte da Fundação Renova de que sua divulgação massiva ocasione volume tão significativo de demandas que esta não estaria apta a manejar/direcionar atuações de modo efetivo.

É importante salientar que as denúncias apresentadas neste canal são, por via de regra, aquelas consideradas mais críticas, seja pela sua natureza ou pelo fato de que o denunciante, após exaustivas tentativas de solucionar seus pleitos por meio de outros canais, recorre a este na esperança de ter seus direitos reparados. Portanto, o grau de obrigação de atendimento expedito deste canal é crucial para que sua atuação seja considerada satisfatória.

3.3 Sobreposição na tipologia dos itens da Ouvidoria ligados à comunidade

Os critérios definidos por meio da matriz de classificação da Ouvidoria da Fundação Renova permitem que haja sobreposição nas tipologias atribuídas à “Violação de Direitos Humanos” e à “Negligência em Assistência à Comunidade”. Conforme já destacado anteriormente, a definição da tipologia “Violação de Direitos Humanos”, adotada pela Fundação Renova, inclui o não cumprimento de cláusulas do TTAC. Apesar de considerar esta uma definição inadequada, que necessita de revisão o mais breve possível, a sua adoção permitiria entender que, quaisquer descumprimentos de cláusulas do TTAC, deveriam ser classificados sob esta tipificação.

Tal fato não se demonstra na realidade, seja pelo fato de existir, desde a ocorrência do desastre, uma única denúncia classificada nesta tipificação. Aqui cabe mencionar que a Fundação Renova já foi autuada e/ou multada pelo CIF em diferentes ocasiões, o que por si, justificaria que existisse um número maior de “violações de Direitos Humanos” já registrados, uma vez que segundo os critérios indicados pela Ouvidoria, qualquer pessoa, interna ou externa à Fundação Renova, pode apresentar denúncias.

Inferência: Por não ser possível realizar a classificação de denúncias tipificadas como “*Violação de Direitos Humanos*” em categorias senão aquelas de criticidade urgente / alta, vem sendo utilizada recorrentemente a tipificação “*Negligência em Assistência à Comunidade*”, que, de certo modo resulta em uma categoria de menor criticidade e reduz a urgência quanto à resolução da denúncia.

3.4 Falhas nos processos de auditoria e controle de qualidade dos dados brutos inseridos no sistema SGS, em especial para o banco de dados do Cadastro

Pode ser verificado, ao se manejar as planilhas de dados brutos, especialmente no banco de dados do cadastro, inconsistências em informações que sugerem a existência de erros de tabulação / digitação e/ou de procedimentos de entrada de dados no sistema. Tais inconsistências são comuns na operacionalização de bancos de dados e, justamente por isso, há a necessidade de se criar processos de auditoria da qualidade dos dados que ali são / serão inseridos.

Neste quesito podem ser apontados dois principais problemas: (i) há problemas de sinonímia, onde, por exemplo, um mesmo município ou atingido, pode ter seu nome descrito de diversas maneiras; e (ii) o dicionário utilizado para criação dos campos do Cadastro encontra-se desatualizado, existindo categorias no banco não descritas no dicionário e vice-versa.

Até onde pode ser verificado já há em curso um processo de auditoria dos dados dos Canais de Relacionamento, porém não houve qualquer menção ou evidência que demonstrasse que há ações da mesma natureza em curso para os demais bancos consultados, Ouvidoria e Cadastro.

Inferência: Por se tratar do banco de dados com o maior volume de registros (aproximadamente 330.000), dedicou-se especial atenção ao processo de entrada / auditoria de dados do banco dos canais de relacionamento. Presume-se que a Fundação entende como importante a extensão destes processos aos demais bancos de dados, porém, a priorização de outras demandas, não cedeu espaço para que tais atividades fossem realizadas de modo equânime aos diferentes bancos em uso.

3.5 Desconhecimento da forma de construção dos critérios de criticidade para as manifestações registradas nos Canais de Relacionamento

Quando questionada sobre a forma de composição / interação dos critérios de criticidade que compõe o banco de dados dos Canais de Relacionamento a liderança deste setor não soube explicar ou encaminhar algum procedimento estabelecido que destacasse o modo de composição dos critérios de criticidade. Posteriormente ao questionamento apresentado pela Ramboll, os profissionais da Fundação Renova, em conjunto com a empresa terceirizada que desenvolveu este banco de dados respondeu, por meio de um e-mail, como é realizada a composição dos critérios de criticidade.

O desconhecimento prévio destes critérios por parte da equipe / liderança, que se vê às voltas com este banco rotineiramente, denota fragilidade quanto ao processo de capacitação dos atendentes que, em última instância, são os responsáveis por gerar os registros no banco de dados.

Como um subtópico deste item pode-se destacar ainda que as sinalizações adotadas pela Fundação Renova para avaliação da performance dos atendimentos realizados aparentam possuir pesos, e, por consequência, percentuais de relevância inadequados. Tal afirmação baseia-se no fato de que o peso adotado para a ação "*deixar de confirmar o CPF do manifestante*" é o mesmo adotado para a ação "*omissão de atendimento*" ou para a ação "*demonstrar alteração emocional / falta de respeito*", todas estas ações com um peso igual a 100.

Inferência: Pode-se presumir que, o processo de capacitação no preenchimento do banco de dados, é parcialmente falho, vez que as lideranças, que executam as capacitações, desconhecem os processos que geram, justamente um dos pontos mais sensíveis dos registros, os critérios de criticidade que são levados em conta para priorização de respostas. Pode-se inferir ainda que a rotatividade de técnicos e líderes da Fundação Renova contribui para que tais conhecimentos não sejam adequadamente disseminados.

3.6 Processo de revitimação dos atingidos

O número de manifestações / consultas que um atingido venha a fazer para que: (i) seja reconhecido como atingido; ou (ii) tenha seus pleitos atendidos, deve ser o menor possível. Em situações de pós-desastre, o processo pelo qual o atingido, necessita, recorrentemente, discorrer sobre os danos sofridos, suas perdas e necessidades, é conhecido como processo de revitimação. Neste contexto, a cada nova ocasião à qual o atingido é submetido a esta situação, ele "revive", mesmo que mentalmente, o sofrimento vivido.

Inferência: A Fundação Renova, ao desconsiderar o princípio da auto identificação dos atingidos, cria a possibilidade de que seja imposto a estes, para reconhecimento de seus direitos, um processo de revitimação. É importante destacar que este processo, tantas vezes relatado por diferentes grupos de atingidos, ao longo de todo o território, desde Mariana / MG até a foz, em Linhares / ES, pode ser considerado um dano continuado, ou secundário, ao qual os atingidos são submetidos. A existência dos Canais de Relacionamento e Ouvidoria devem atentar para que não se tornem instrumentos

mecanizados de reabilitação da população atingida, justamente aquela a quem tais instrumentos têm por obrigação atender e zelar.

3.7 Tentativas, por parte da Fundação Renova, de finalizar o processo de cadastramento dos atingidos

A Fundação Renova vem buscando finalizar o processo de cadastramento dos atingidos mesmo antes de que sejam mobilizadas as assessorias técnicas para os municípios que ainda não dispõem deste suporte técnico. Ao se considerar que, a extensão dos danos, sejam estes os primários, ocorridos quando da passagem da lama em novembro 2015, ou os continuados / secundários, ocasionados com o passar do tempo ou gerados por ações de intervenção executadas ao longo do território, ainda não estão plenamente dimensionados, um eventual encerramento do processo de cadastramento é visto como temeroso e precipitado.

É importante destacar que o critério adotado até então para realização do cadastramento é, se não exclusivamente, majoritariamente espacial. Com isso, ainda não foram reconhecidos / formalizados como atingidos municípios tais como Ouro Preto / MG e Anchieta / ES, ambos com grande potencial de possuir número significativo de atingidos.

Inferência: A Fundação Renova gostaria de encerrar o processo de cadastramento dos atingidos anteriormente à mobilização das assessorias técnicas de modo a evitar passar pelas dificuldades enfrentadas no município de Mariana / MG quanto à necessidade de adequação dos critérios do Cadastro e necessidade de execução de novas rodadas de cadastramento, sob as diretrizes revistas / acordadas junto à assessoria técnica.

4. PARECER CONCLUSIVO

O conjunto formado pelos Canais de Relacionamento e Ouvidoria da FR dentro do Programa de Comunicação, Diálogo e Participação Social (PG06) são chaves para a geração e troca de informação, conhecimento e visibilidade dos direitos humanos dos atingidos. Em especial, esses mecanismos do processo de reparação devem garantir direito de o atingido mesmo ser protagonista do seu futuro após o desastre, independentemente do grau e da quantidade de danos que sua vida tenha sofrido com as consequências do rompimento da barragem do Fundão.

Diversas lacunas deste Programa em análise vêm sendo pontuadas tanto pelo sistema de governança da reparação instituído, interno da FR, CIF e respectivas Câmaras Técnicas, quanto pelos trabalhos de avaliação realizados pela Ramboll no decorrer do ano de 2017 e especialmente pela captura de queixas recebidas pelos Promotores e Defensores Públicos.

Por ser um programa meio e/ou transversal, isto é, alimentador de fluxos de informação para praticamente a maioria absoluta de todos os outros programas, o funcionamento, a eficiência e a efetividade deste é elementar e vinculada também à efetividade de quase todos os outros programas. Da indenização por lucro cessante à reparação de danos culturais, materiais e imateriais etc., no poder cidadão de manifestar-se à FR e de reclamar ou denunciar à Ouvidoria como um recurso limite, caso tenha motivos para isso, está a chave que abre as portas para o alcance do reconhecimento de todos os direitos humanos violados com os danos e impactos decorrentes do rompimento da barragem do Fundão. Considera-se que há um acordo extrajudicial de reparação (TTAC) desses direitos e os programas e ações da FR são parte desse acordo para que os direitos não precisem ser reivindicados na esfera da judicialização.

A vigilância que o Ministério Público exerce sobre os direitos dos cidadãos atingidos e os direitos difusos do meio ambiente fez emergir as perguntas implícitas que orientaram a construção do estudo e das análises que compõem este parecer: os atingidos, detentores de seus direitos, estão sendo ouvidos em seus pleitos e necessidades e estão obtendo respostas, ou continuam invisíveis no processo de reparação? O Programa de Comunicação, Diálogo e Participação Social (PG06) cumpre seu papel nesses quesitos?

A resposta mais objetiva encontrada neste estudo foi que o Programa 06, elaborado a partir do TTAC pela Fundação Renova, cumpre apenas parcialmente sua missão.

Do TTAC, cláusula 64, são considerados os seguintes pontos como evidências de cumprimento:

1. O Programa 06: "Comunicação, Diálogo e Participação Social" e uma Ouvidoria foram criados, têm espaço na estrutura de governança da FR, entrelaçam-se por meio de fluxos de gestão e ações de execução com outros programas da área socioambiental e socioeconômica;
2. Os canais de comunicação, chamados pela FR de relacionamento, estão permanentemente instalados, com unidades de atendimento presencial, fixas e móveis. Além de permitir o acesso remoto via internet, e-mail, telefone e correios;
3. Foi elaborado e é mantido um sítio virtual na rede mundial de computadores;
4. A partir de questionamentos e deliberações do CIF, a FR instalou no sítio virtual uma plataforma de gestão remota pelo usuário de suas próprias manifestações e denúncias bem como adequou a linguagem e a acessibilidade ao sistema que foi sendo melhorado continuamente;
5. A empresas AeC e ITCS, contratadas respectivamente para gerir em parceria os Canais de Relacionamento e a Ouvidoria, empregam profissionais atendentes com nível superior, procurando atingir uma qualidade mais elevada no nível de atendimento e nos registros realizados nos bancos de dados que armazenam as informações;

6. Nos últimos seis meses, a FR tem investido em treinamentos diversos e contínuos do seu pessoal de atendimento virtual e presencial, próprio e subcontratado, tanto em aspectos técnicos dos programas como em Direitos Humanos e questões comportamentais.

Contudo, há lacunas a serem vencidas e aperfeiçoamentos que se fazem muito necessários para que os cidadãos do território impactado, especialmente aqueles que têm e/ou tiveram seus direitos violados e ainda desconhecem os canais para que sejam reconhecidos como detentores desses direitos, a fim de obterem os meios que possam construir um futuro no qual os efeitos do desastre em suas vidas sejam integralmente reparados.

Os elementos a seguir pontuam em que o PG 06 está sendo limitado para cumprir integralmente sua missão:

- a. Os postos de atendimento, fixo e móveis, não realizam mobilização que atingem os diferentes públicos, utilizando-se de todas as mídias locais, com respeito ao que o potencial atingido se informe dos seus possíveis direitos e dos canais para obtê-los;
- b. A Ouvidoria da Fundação Renova, como instância de reclamação e denúncia de negligência a direitos, não foi divulgada pública e transparentemente à sociedade em geral no território impactado, pelos diferentes meios de comunicação que alcançassem a diversidade social da BRD;
- c. Não há uma necessária transparência dos mecanismos de respostas às demandas de atendimento e cadastramento de atingidos, uma vez que municípios com sedes e seus territórios distantes da calha do rio Doce, possuem mais reconhecimento de direitos dos indivíduos do que municípios que têm um potencial de impacto territorial e social maior e possuem perímetros maiores de contato com curso d'água impactado;
- d. Os critérios de criticidade e algumas tipologias de manifestações e denúncias não abrangem uma descrição precisa, especialmente na Ouvidoria, de modo que as manifestações possam sofrer uma triagem mais adequada às necessidades de reconhecimento e reparação de direitos dos atingidos e no tempo adequado de resposta ao manifestante;
- e. Não se pode diferenciar exatamente "violação de direitos humanos" e "negligência em assistência à comunidade" nos casos registrados na Ouvidoria da FR;
- f. A aplicação dos critérios de criticidade é desigual e não equânime quanto aos diferentes tipos de pleitos e de cidadãos;
- g. Os prazos de respostas, especialmente aos atingidos com mais direitos ao cadastro e reparação, ainda estão muito defasados em relação ao que seria adequado em caso de atendimento a vítimas do desastre. O atingido vive o sofrimento de revitimização, quando deve reiterar diversas vezes nos canais ou ouvidoria seus pleitos para ter sua condição reconhecida (Cruz Vermelha, 2013);
- h. O extremo apelo ao princípio e "contrato" de confidencialidade dos denunciante na Ouvidoria da FR, visto de maneira inflexível em confronto ao papel constitucional do Ministério Público, reduz a transparência em especial nos casos que podem vir a ser caracterizados como crimes e violação de direitos;
- i. As escolhas e um sistema pautado na reatividade da FR para respostas ao manifestantes e reclamantes estabelecem um atendimento discriminatório que deixa na invisibilidade no território aqueles atingidos que desconhecem seus direitos e os canais para acessá-los;
- j. As auditorias internas de controle de qualidade dos dados dos diferentes setores são desiguais em processos e resultados, reduzindo a precisão e confiança, especialmente no que tange a espacialização das questões aferidas no Programa 06;
- k. O ostensivo controle jurídico das mantenedoras dentro da FR, baseado em uma cultura de empresa de mineração e não de uma fundação com fins públicos, limitam demasiadamente o atendimento em tempo às necessidades dos atingidos;
- l. As novas mudanças estruturais de governança da FR e os novos servidores e/ou seus novos papéis ainda pouco resultaram em efetividade ao atendimento amplo e acolhedor aos cidadãos.

5. FONTES E REFERÊNCIAS

ALDRICH, D. P. Building Resilience: Social Capital in Post-Disaster Recovery. Chicago, IL: The University of Chicago Press, 2012.

Anastácio, Rita; Oosterbeek, Luiz; Rosina, Pierluigi (2015) - Gestão integrada do território e do patrimônio: a importância dos sistemas de informação geográfica. Revista SÉMATA, Ciências Sociais e Humanidades. Santiago de Compostela. Vol. 27, pp. 187-197

BÉNÉ, C. et al. Resilience: New Utopia or New Tyranny? Reflection about the potentials and limits of the concept of resilience in relation to vulnerability reduction programmes. CSP Working paper, n. 006, 2012.

BRASIL – UNIÃO; MG; ES – Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta. Brasília/Belo Horizonte/ Vitória: 02/03/2016.

CIF – Relatórios do Comitê Interfederativo. Brasília, BH, Vitória, jan/2017 a jan/2018.

COPPETEC. Avaliação dos impactos da ruptura da barragem de rejeitos de Fundão em Mariana nove meses após o desastre. Capítulo 12: Impactos Socioeconômicos e Avaliação dos Impactos Observados COOPE: UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, 2017. 79 p.

CRUZ VERMELHA ESPANHA E MOÇAMBIQUE. Guião para assistência às famílias e comunidades de acolhimento depois das crises e desastres. Maputo: Nov 2013.

FUNDAÇÃO RENOVA – Bases de Atuação da Fundação RENOVA. Belo Horizonte, Fev 2017. PPT.

FUNDAÇÃO RENOVA – Sistema de Gestão de *Stakeholders* via website. Diversos acessos de 15/12/2017 a 12/03/2018.

FUNDAÇÃO RENOVA – Relatório da Ouvidoria de 2017. Belo Horizonte, Jan 2018. PPT em pdf.

FUNDAÇÃO RENOVA – Dados da Ouvidoria – Acumulado. Belo Horizonte, Fev 2018. PPT em pdf.

FUNDAÇÃO RENOVA – Retorno da Solicitação do Cadastro de Mariana. Belo Horizonte, Fev 2018.

FUNDAÇÃO RENOVA – Instrumental do Cadastro de Mariana. Belo Horizonte, 01/02/2018.

FUNDAÇÃO RENOVA – Treinamento SGS – Módulo Manifestações. Belo Horizonte, Dez 2017.

FUNDAÇÃO RENOVA – Canais de Relacionamento – Treinamento Ramboll. Belo Horizonte, Dez 2017.

Ministério Público Federal (2016.04.28). Ação Civil Pública com Pedido de Liminar Inaudita Altera Para. Belo Horizonte: Ministério Público Federal Procuradoria da República nos Estados de Minas Gerais e Espírito Santo – Força Tarefa Rio Doce.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL. Ação Civil Pública com Pedido de Liminar Inaudita Altera Para (ACP). Belo Horizonte: Ministério Público Federal Procuradoria da República nos Estados de Minas Gerais e Espírito Santo – Força Tarefa Rio Doce, 28 de abril de 2016. 359 p.

PLUSKOTA, A.; STASZEWICZ, M. From vulnerability to resilience - a resource-based model of learning community. Journal Adult Education and Development, Polónia, 81/2014. 2014. Disponível em: <<https://www.dvv-international.de/adult-education-and-development/editions/aed-812014-communities/articles/from-vulnerability-to-resilience-a-resource-based-model-of-community-learning/>>. Acesso em: 30 maio 2017

Ramboll (2017.06). Relatório de atividades mensais. Avaliação dos programas socioeconômicos e socioambientais. Brasília: Ministério Público Federal (dat.)

Synergia Socioambiental (s.d. - a). Formulário do Cadastro Integrado. Fundação Renova.

Synergia Socioambiental (s.d.-b). Informativo. Aplicação do Cadastro Integrado. Fundação Renova.

Synergia Socioambiental (s.d.-c). Levantamento de expectativas. Bento Rodrigues. Fundação Renova.

Synergia Socioambiental (s.d.-d). Programa de levantamento e cadastro dos impactados. Fundação Renova.

YAN, Katy. Putting Public Participation into Practice. Blog The UNFCCC administers the CDM under the Kyoto Protocol. Tools for Educators, 2011 - <https://www.internationalrivers.org/tools-for-educators>.

6. ANEXOS

ANEXO 01 – Detalhamento da Nota Metodológica.

ANEXO 02 - Deliberação CIF Nº 105 (14/9/17). Delibera sobre as melhorias requeridas à Fundação Renova para o Programa Comunicação, Diálogo e Participação Social (PG06).

ANEXO 03 - Deliberação CIF Nº 140 (14/12/17) – Reitera a Deliberação CIF Nº 105 sobre as melhorias requeridas à Fundação Renova para o Programa Comunicação, Diálogo e Participação Social (PG06).

ANEXO 04 - Ofício DPU ES/GABDRDH ES Nº 173/2017. Dá parecer sobre as melhorias verificadas nos sistemas da Fundação Renova para o Programa Comunicação, Diálogo e Participação Social (PG06) após a Deliberação CIF Nº 105.

ANEXO 05 - Histórico do processo de obtenção de dados da Fundação Renova pela Ramboll para elaboração deste parecer.

ANEXO 06 – Matriz de Classificação – Ouvidoria Renova.

ANEXO 01 – Detalhamento da Nota Metodológica.

Detalha-se abaixo os procedimentos pormenorizados do tratamento de dados por cada um dos bancos de dados disponibilizados pela Fundação Renova e, em seguida, como foram realizados os cruzamentos de variáveis entre eles. Por meio da exposição dos caminhos utilizados para esta análise abre-se a possibilidade de repetições de modo a poder a chegar nos mesmos resultados obtidos e descritos no corpo deste parecer.

• Banco de dados Canais de Relacionamento

Este banco de dados contém 329.196 (trezentos e vinte e nove mil, cento e noventa e seis) registros e compreende os registros armazenados no intervalo de 18 de novembro de 2015 a 20 de fevereiro de 2018. Baseado no banco de dados foram criadas algumas classificações, conforme apresentado abaixo, a serem consideradas em associação com classificações já constantes neste banco:

a. Período de duração da manifestação:

- i. Obtido a partir da contagem de dias entre a abertura da manifestação (coluna "datareg") e a finalização da manifestação (coluna "dataconclusao"). Caso o dado apresente algum valor anterior a 05/11/2015, posterior a 20/02/2018 ou vazio, a manifestação foi considerada em "ABERTO". Foi considerado:
 1. Contagem de manifestações finalizadas X tempo requerido (mês e/ou ano);
 2. Contagem de manifestações finalizadas X período de duração (por ano);
 3. Contagem de manifestações abertas X tempo (mês/ano);
 4. Contagem de manifestações abertas X período de duração (por ano);
 5. Contagem de manifestações finalizadas X tempo requerido (mês/ano);
- ii. Os gráficos resultantes dos cruzamentos acima destacados foram gerados com duas abordagens: (a) com o banco completo cedido pela Fundação Renova, para o intervalo de 18/11/2015 a 20/02/2018; e (b) entre setembro/2017 até 20/02/2018, compreendendo o período em que se iniciou a implementação de mudanças mais significativas nos procedimentos para coleta, avaliação e fechamento das manifestações, de modo a se buscar evidenciar quaisquer alterações na eficiência dos atendimentos prestados pela Fundação Renova.

b. Agrupamento da categoria "Período de duração" da manifestação:

- i. Até 7 dias: manifestação finalizada em até o 7º dia a contar a partir da data de abertura;
- ii. Entre 08 e 15 dias: manifestação finalizada entre o 8º e 15º dia a contar a partir da data de abertura;
- iii. Entre 16 e 30 dias: manifestação finalizada entre 16º e 30º dia a contar a partir da data de abertura;
- iv. Entre 31 e 90 dias: manifestação finalizada entre 31º e 90º dia a contar a partir da data de abertura;
- v. Entre 91 e 180 dias: manifestação finalizada entre 91º e 180º dia a contar a partir da data de abertura;
- vi. Mais que 180 dias: manifestação finalizada após o 180º dia a contar a partir da data de abertura;
- vii. ABERTO: manifestação cuja coluna "dataconclusao" apresenta valor anterior a 05/11/2015, posterior a 20/02/2018 ou vazio. Trata das manifestações que, independentemente do período de duração, ainda não tenham sido finalizadas.

c. Classificação de atingidos:

- i. Contém três categorias (i) vazio; (ii) Atingido; e (iii) Não atingido:
 1. Contagem de manifestações abertas X Criticidade;
 2. Contagem de manifestações abertas X Criticidade [filtro: somente Atingidos e Não atingidos];
 3. Contagem de manifestações abertas X Natureza da Manifestação [filtro: somente Atingidos e Não atingidos];
 4. Contagem de manifestações abertas X Natureza da Manifestação (categorizado por período de duração) [filtro: somente Atingidos].
- d. *Classificação da Natureza da Manifestação:*
 - i. A coluna "*manifestacaoNatureza*" categoriza as manifestações em 10 (dez) categorias. Essas categorias foram classificadas em "positiva", "neutra" e "negativa", conforme elencado abaixo:

Tabela 1: Relação dos tipos de manifestações categorizadas como positiva, neutra e negativa.

Positiva	Neutra	Negativa
Depoimento positivo	Depoimento Neutro	Ameaça
Elogio	Informação	Denúncia
-	Solicitação	Depoimento Negativo
	Sugestão	Reclamação

- ii. Contagem de manifestações segundo a natureza:
 1. Contagem de manifestações X Período de duração;
 2. Contagem de manifestações X Natureza da manifestação Positiva (categorizado por Período de duração);
 3. Contagem de manifestações X Natureza da manifestação Neutra (categorizado por Período de duração);
 4. Contagem de manifestações X Natureza da manifestação Negativa (categorizado por Período de duração);
 5. Contagem de manifestações X Natureza da manifestação Negativa (categorizado por Período de duração e Criticidade);
- e. *Classificação de criticidade:*
 - i. As manifestações são dispostas no sistema SGS em 4 (quatro) categorias:

Tabela 2: Categorias de criticidade adotadas no SGS para os Canais de Relacionamento.

1 - Alta/Urgente
2 - Média
3 - Baixa
4 - Sem criticidade

- ii. Contagem de manifestações por classificação de criticidade:
 1. Contagem de manifestações X Criticidade;
 2. Contagem de manifestações X Natureza da manifestação Positiva (categorizado por Criticidade);
 3. Contagem de manifestações X Natureza da manifestação Neutra (categorizado por Criticidade);
 4. Contagem de manifestações X Natureza da manifestação Negativa (categorizado por Criticidade);
 5. Contagem de manifestações X Natureza da manifestação Negativa (categorizado por Período de duração e Criticidade).
- f. *Componente Espacial:*
 - i. Contagem de manifestações por município:

1. Contagem de manifestações X Local;
2. Contagem de manifestações X Natureza da manifestação Positiva (categorizado por local);
3. Contagem de manifestações X Natureza da manifestação Neutra (categorizado por local);
4. Contagem de manifestações X Natureza da manifestação Negativa (categorizado por local);
5. Contagem de manifestações X Natureza da manifestação Positiva (categorizado por local) [Filtro: acima de 5 manifestações];
6. Contagem de manifestações X Natureza da manifestação Neutra (categorizado por local) [Filtro: acima de 2.000 manifestações];
7. Contagem de manifestações X Natureza da manifestação Negativa (categorizado por local) [Filtro: acima de 200 manifestações].

- **Banco de dados Ouvidoria**

A FR forneceu dois bancos de dados:

- Banco de dados completo com 1.643 registros para o período de 08 de novembro de 2015 a 28 de fevereiro de 2018, sem a identificação dos denunciantes e sem o conteúdo da denúncia em si; tal base permitiu apenas uma análise quantitativa, sem inferências sobre os conteúdos das denúncias;
- Banco de dados filtrado com 999 registros para o período de 08 de novembro de 2015 a 22 de fevereiro de 2018.

O banco de dados completo foi utilizado para gerar os gráficos quantitativos acerca das denúncias na Ouvidoria, enquanto o banco de dados filtrado foi utilizado para o cruzamento com os bancos de dados dos Canais de Relacionamento e do Cadastro.

Além das classificações constantes no banco de dados, foram utilizadas as classificações de “Período de duração” da denúncia e Agrupamento da categoria “Período de duração” da denúncia, conforme exposto abaixo.

a. “Período de duração” da denúncia:

Obtido a partir da contagem de dias entre a abertura da denúncia (coluna “DATA DO RELATO”) e a finalização da denúncia (coluna “DATA DE FINALIZAÇÃO”).

A data adotada para finalização da denúncia foi extraída da coluna “DATA DE FINALIZAÇÃO” do banco de dados do canal de Ouvidoria. Os registros com data de conclusão da manifestação igual a vazio (em branco) foram classificados como “ABERTO”.

b. Agrupamento da categoria “Período de duração” da denúncia:

- i. Até 7 dias: denúncia finalizada em até o 7º dia a contar a partir da data de abertura;
- ii. Entre 08 e 15 dias: denúncia finalizada entre o 8º e 15º dia a contar a partir da data de abertura;
- iii. Entre 16 e 30 dias: denúncia finalizada entre 16º e 30º dia a contar a partir da data de abertura;
- iv. Entre 31 e 90 dias: denúncia finalizada entre 31º e 90º dia a contar a partir da data de abertura;
- v. Entre 91 e 180 dias: denúncia finalizada entre 91º e 180º dia a contar a partir da data de abertura;
- vi. Mais que 180 dias: denúncia finalizada após o 180º dia a contar a partir da data de abertura;

- vii. ABERTO: manifestação cuja coluna "*DATA DE FINALIZAÇÃO*" apresenta valor vazio. Trata das denúncias que, independentemente do período de duração, ainda não tenham sido finalizadas.

De forma associada, foram ainda organizados e realizados os seguintes cruzamentos de dados:

- i. Categoria da denúncia¹, restrita somente à segregação "comunidade";
- ii. Tipo de Incidente, restrito somente à segregação "comunidade", com as variáveis: Concessão Indevida de Auxílio Financeiro; Negligência em Assistência à Comunidade; Violação de Direitos Humanos; Rompimento da Barragem²; Outros;
- iii. Impacto da denúncia: Crítico; Alto; Médio e Fraco;
- iv. Status da denúncia: Finalizado; Revisão do Cliente;
- v. Localização do objeto da denúncia e do denunciante: município e localidade;
- vi. Data da finalização da denúncia³, que significa quando o atendente da empresa prestadora do serviço à Fundação Renova, a empresa ICTS, entra em contato com o denunciante e dá uma resposta ao mesmo⁴;
- vii. Tipo de Conclusão: dados insuficientes; fora do escopo; não conclusivo; não definido; não procede; procede; procede parcialmente; vazias;
- viii. Quantidade de consultas que o denunciante fez dentro do mesmo protocolo.

• Bancos do Cadastro

A FR forneceu dois bancos de dados de cadastro, um relativo ao município de Mariana, conduzido pela assessoria técnica Cáritas, e outro constando os demais municípios atingidos, já reconhecidos, conduzido pela FR. O cadastro de Mariana está dividido entre "propriedade" e "pessoas". Por conta da natureza deste parecer, apenas a divisão "pessoas" foi escrutinada, possuindo 854 registros. O cadastro dos demais municípios atingidos, por sua vez, é dividido em filtros chamados "dimensões". A dimensão avaliada foi a dimensão "*filtro_dimensao_people*", que possui 67.877 registros.

Reporta-se três desafios iniciais na gestão destes bancos: (i) devido à sua extensão de variáveis e à forma como são armazenados os dados - 41 planilhas de filtros por temas e subtemas que alocam dados das diferentes perguntas do questionário de cadastro - foi necessário identificar as planilhas que seriam pertinentes ao tratamento deste parecer; (ii) devido à diferente estrutura de questionário do cadastro de Mariana, muitas variáveis são diferentes e não associáveis e comparáveis; e (iii) inexistência de data da inserção no sistema de cadastro, uma vez que nenhuma das 41 planilhas disponibilizadas pela FR informava, associado ao nome ou à identificação dos cadastrados, a data em que a pessoa foi entrevistada para o cadastro.

- i. Vencidos estes desafios, foram organizados e cruzados os seguintes dados: distribuição dos cadastrados por gênero, por município e por reconhecimento, não reconhecimento ou em análise quanto ao pertencimento à condição de atingido.

Os dois bancos de dados do cadastro foram utilizados para verificar quais atingidos cadastrados se manifestaram em outros Canais de Relacionamento e quais denunciaram na Ouvidoria. Para isso, criou-

¹ A Fundação Renova entregou apenas as denúncias vinculadas à segregação denominada "comunidade", excluindo a segregação denominada "corporativo";

² A categoria "*Rompimento da Barragem*" foi criada e era utilizada pela Samarco para registrar as denúncias relacionadas ao desastre até que a mesma repassou a responsabilidade da gestão da Ouvidoria à Fundação Renova, que adotou outras categorias que se encontram descritas.

³ Utilizou-se das mesmas classes de agrupamento temporal adotada para os Canais de Relacionamento, descritas anteriormente;

⁴ Quando se trata de denúncia da categoria "*Concessão Indevida de Auxílio Financeiro*" que tem um denunciado apontado, a finalização não apresenta retorno ao denunciante;

se um banco unificado, somente com o nome dos atingidos cadastrados, que foi a base para buscar valores nos outros bancos de dados.

Escolheu-se o nome dos atingidos cadastrados como referência de cruzamento dos bancos, pois outras formas de identificação como o CPF ou RG não estavam constantes em todos os registros dos Canais de Relacionamento e da Ouvidoria. Dessa forma, assumiu-se a premissa de que a grafia dos nomes estaria compatível entre todos os bancos.

A partir de um vetor com o nome de todos os atingidos cadastrados foi realizada uma busca exaustiva para contar a quantidade de vezes que cada atingidos cadastrado aparece no banco de dados dos Canais de Relacionamento e da Ouvidoria.

Após o tratamento individualizado dos bancos de dados descritos acima, foram realizados alguns cruzamentos integrando algumas variáveis para prospectar possíveis correlações de fatos. Os cruzamentos foram:

- i. Pessoas que fizeram manifestação nos canais de relacionamento X pessoas que fizeram denuncia na ouvidoria X pessoas cadastradas como atingidas;
- ii. Frequência das manifestações X pessoas cadastradas como atingidas;
- iii. Número de manifestações por município X número de cadastrados por municípios X número de manifestações de pessoas cadastradas como atingidas por município;
- iv. Duração do tempo de resposta dos canais de relacionamento, da ouvidoria dos cadastrados X gênero dos cadastrados;
- v. Tipo de natureza do posicionamento neutro, positivo e negativo X pessoas cadastradas como atingidas;
- vi. Tipo de natureza do posicionamento neutro, positivo e negativo X tempo de fechamento da manifestação;
- vii. Tempo de fechamento das denúncias e manifestações nos canais de relacionamento X tipo de incidente na ouvidoria X pessoas cadastradas como atingidas;
- viii. Número de consultas X tipo de incidente na ouvidoria X pessoas cadastradas como atingidas.

• Avaliação Qualitativa

A abordagem para uma leitura qualitativa de informações constantes nos bancos de dados foi baseada na geração de uma representação visual denominada "*nuvem de palavras*" (ou *Tag Clouds*, em inglês). O procedimento consiste na identificação de palavras obtidas de textos e narrativas dos manifestantes / reclamantes, segundo sua frequência de citação usando software específico. A partir disso, é realizada uma amostragem dos textos para uma leitura integral que, associada às informações mencionadas nas **Erro! Fonte de referência não encontrada.** e **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, oferecem os subsídios para a avaliação qualitativa.

Esta avaliação foi realizada para os seguintes bancos de dados e fontes especificadas abaixo:

a. Canal de Relacionamento

- Coluna "resumo" – referente ao relato do reclamante;
- Coluna "resumo" filtrado pelos critérios de alta, média e baixa criticidade;
- Coluna "resumo" filtrado por período: (i) de 8 de novembro de 2015 até setembro/2017; e (ii) de outubro de 2017 até 20 fevereiro de 2018.

b. Ouvidoria

- Coluna "relato" referente à manifestação do reclamante;

- Coluna “relato” filtrado pela criticidade: (i) crítica; (ii) alta; (iii) média; e (iv) fraca;
- Coluna “relato” filtrado pelo tempo: (i) de 8 de novembro de 2015 até setembro/2017; e (ii) de outubro de 2017 até 20 fevereiro de 2018; e
- Coluna “relato” filtrado pela duração: (i) questões abertas por mais de 180 dias.

COMITÊ INTERFEDERATIVO

Deliberação nº 105, de 14 de setembro de 2017

Parâmetros para o Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, e recomendações para aprimorar e expandir os canais de comunicação disponibilizados pela Fundação Renova, visando o acesso a informação enquanto direito fundamental.

Em atenção ao TERMO DE TRANSAÇÃO E DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TTAC, entre União, estados de Minas Gerais, Espírito Santo e as empresas Samarco Mineração S/A, Vale S/A e BHP Billiton Brasil LTDA.; e

Considerando o definido nas Cláusulas 01, 07 (alíneas: c, k, q, r), 09, 11, 12 e 29 do TTAC, na Nota Técnica nº 01/2017 do Grupo Interdefensorial do Rio Doce – GIRD, de 15 de julho de 2017, na Nota Técnica nº 02/2017 da Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social – CT-CPDCS, e nas atribuições deste órgão colegiado, o **COMITÊ INTERFEDERATIVO** delibera:

Deliberação do CIF:

- 1) Estabelecer os seguintes parâmetros para o Programa de Comunicação, Participação e Diálogo e Controle Social, previsto nas Cláusulas 59 a 72 do TTAC:**

- 1.1) A Fundação Renova deverá aprimorar os canais de atendimento aos indivíduos que solicitaram a sua inserção nos programas socioeconômicos, devendo abranger:**

I – Atendimento presencial – mediante a instalação de escritórios e/ou postos avançados da Fundação Renova, inclusive nas comunidades recentemente reconhecidas pela Deliberação nº 58 de 31 de março de 2017, em especial na comunidade de Povoação, município de Aracruz/ES e Município de São Mateus/ES. Nesses locais a Fundação deverá dispor de pessoas com treinamento adequado a fornecer aos interessados, com urbanidade e atenção, os seguintes serviços:

- a) consulta ao andamento de pedidos do interesse do indivíduo abertos perante a Fundação, com fornecimento de extrato impresso ou por e-mail;
- b) esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos próprios ou de interesse coletivo da comunidade em que vive, com o fornecimento por escrito da resposta;

- c) formalização de petições do interessado perante a Fundação Renova – mediante o fornecimento de numeração única de acompanhamento e chave de acesso digital ao sistema eletrônico de consulta (*login* e senha);
- d) recebimento de documentação complementar a procedimentos em trâmite; e
- e) disponibilização do portfólio de cadastro integrado, composto pelo parecer de avaliação de impacto, laudo de avaliação de bens e decisão fundamentada de deferimento ou indeferimento na inserção dos programas socioeconômicos;

II – Atendimento por telefone – com a atenção à qualidade e ao aprimoramento constante do serviço, mediante pesquisa de satisfação e oitiva aos reclames dos usuários, com atenção especial aos direitos fundamentais do atingido, com disponibilização de protocolo e fornecimento por escrito da chave de acesso do sistema online de consulta ao andamento (mediante *login* e senha), a serem fornecidos por SMS, e-mail, correios ou outro mecanismo que assegure ao interessado a ciência da informação, sendo vedado o posicionamento genérico sobre a situação do atingido nos programas do TTAC (por exemplo, “o interessado não possui perfil de atingido”).

III – Atendimento pela internet – com a criação de sistema virtual de consulta, que poderá ser acessado pelo interessado mediante a inserção de chave de acesso individual (*login* e senha), por meio do qual poderá o interessado consultar:

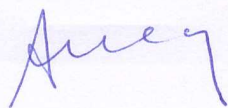
- a) o andamento de seus requerimentos;
- b) a integralidade da decisão tomada a seu respeito e das decisões a respeito de pleitos coletivos da comunidade em que reside, contendo expressa fundamentação em linguagem clara, acessível e adequada;
- c) os prazos para análise dos requerimentos formulados; e
- d) a disponibilização digital do portfólio de cadastro integrado, composto pelo parecer de avaliação de impacto, laudo de avaliação de bens e decisão fundamentada de deferimento ou indeferimento na inserção dos programas socioeconômicos, com opção de impressão.
- e) Ademais, o mecanismo deverá permitir que o interessado:
 - i) envie documentos faltantes solicitados pela Fundação Renova dentro de prazo razoável não inferior a 10 (dez) dias a partir da comunicação de sua necessidade;

- ii) recorra da decisão tomada pela Fundação Renova a seu respeito em prazo razoável não inferior a 10 (dez) dias a partir da ciência; e
- iii) imprima as telas do sistema que lhe interessarem.

IV – Atendimento pelo correio – todas as informações essenciais à solicitação feita pelo interessado (a exemplo do deferimento/indeferimento de pedido; da necessidade de complementação das informações iniciais prestadas; e da abertura de prazo para recurso) deverão ser fornecidas fundamentada e documentalmente por correio ou entregue em mãos no dia do atendimento presencial (que poderá ser eletrônico, caso o interessado prefira essa opção), abstendo-se a empresa de empregar a título de fundamentação fórmulas ou soluções genéricas que se apliquem indistintamente a casos diversos.

- 1.2) O portfólio de cadastrado integrado deverá abranger o status atual do atingido, contemplando uma visão integrada dos programas socioeconômicos, de modo a possibilitar que ele compreenda a sua real situação na sistemática de compensação e reparação do desastre ambiental, sendo necessária menção expressa a todo e qualquer juízo de valor feito em seu favor ou desfavor.
- 1.3) A Fundação Renova deverá privilegiar fluxo específico de resposta às referidas solicitações quando requeridas por associações formalmente constituídas, em nome de seus associados, de modo a possibilitar que as organizações da sociedade civil participem ativamente da elegibilidade de suas comunidades como atingidas pelo desastre ambiental.
- 1.4) A Fundação Renova deverá disponibilizar às instituições públicas canal de acesso específico e qualificado às informações, de modo a possibilitar a consulta rápida ao status do atingido, aos documentos elaborados, ao histórico de atendimentos e reclamações, bem como aos demais detalhamentos afetos a cada programa do TTAC, especialmente sobre todo e qualquer juízo de valor que negou o acesso aos programas socioeconômicos.
- 1.5) A disponibilização do acesso de que trata o item anterior deverá ser fornecida por via da criação de chave de acesso (*login* e senha) para os agentes públicos indicados pelo respectivo órgão ou instituição, a ser implementada no prazo máximo de 20 (vinte) dias a partir do pedido.
- 1.6) 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

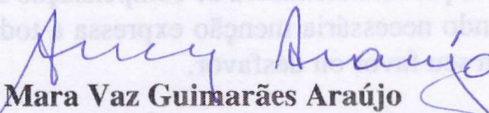


(vinte) dias a partir da data do protocolo, conforme previsto no TTAC, assegurando-se ao interessado prazos para:

- a) complementar informação faltante indicada pela Fundação Renova;
- b) apresentar impugnação à decisão final adotada no processo em prazo não inferior a 10 (dez) dias, contados da ciência inequívoca.

II – As informações solicitadas por órgãos públicos, que não integrarem a base de dados acessada nos termos do item 1.4 desta Deliberação, serão fornecidas mediante ofício, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, ressalvada a possibilidade de concessão de prazo diferenciado no ofício requisitório ou de prorrogação, com base em pedido prévio fundamentado por parte da Fundação Renova.

Belo Horizonte, 14 de setembro de 2017.


Suely Mara Vaz Guimarães Araújo
Presidente do COMITÊ INTERFEDERATIVO



COMITÊ INTERFEDERATIVO

Deliberação nº 140, de 14 de dezembro de 2017

Comunica o descumprimento parcial da Deliberação CIF nº 105, referente aos Parâmetros para o Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, com recomendações para aprimoramento e expansão dos canais de comunicação disponibilizados pela Fundação Renova, visando o acesso a informação enquanto direito fundamental.

Em atenção ao TERMO DE TRANSAÇÃO E DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TTAC, entre União, estados de Minas Gerais, Espírito Santo e as empresas Samarco Mineração S/A, Vale S/A e BHP Billiton Brasil LTDA.; e

Considerando o definido nas Cláusulas 01, 07, 09, 11, 12 e 29 do TTAC, na Nota Técnica nº 04/2017 da Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social – CT-CPDCS, na Nota Técnica nº 01/2017 do Grupo Interdefensorial do Rio Doce – GIRD, de 15 de julho de 2017, no Ofício nº 173/2017 - DPU ES/GABDRDH ES, de 04 dezembro de 2017, e nas atribuições deste órgão colegiado, o **COMITÊ INTERFEDERATIVO** delibera:

Deliberação do CIF:

- 1) **Notificar** a Fundação Renova, nos termos da Cláusula 247 do TTAC, com cópia para a Samarco, BHP e Vale, acerca do **descumprimento parcial Deliberação CIF nº 105**, referente ao **Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social**, para ciência e adoção das medidas necessárias para o cumprimento das obrigações.
- 2) Deverão ser apresentados à CT-CPDCS, até o **dia 15 de janeiro**, os documentos comprobatórios da execução das ações descritas na Deliberação CIF nº 105.

Vitória, 14 de dezembro de 2017.


Suely Mára Vaz Guimarães de Araújo
Presidente do COMITÊ INTERFEDERATIVO

ANEXO 04 - Ofício DPU ES/GABDRDH ES Nº 173/2017. Dá parecer sobre as melhorias verificadas nos sistemas da Fundação Renova para o Programa Comunicação, Diálogo e Participação Social (PG06) após a Deliberação CIF Nº 105.

2157437v2

08189.000216/2016-00



DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO EM VITÓRIA/ES
Avenida César Hilal, nº 1293 - CEP 29056-083 - Vitória - ES - www.dpu.gov.br

OFÍCIO - Nº 173/2017 - DPU ES/GABDRDH ES

Vitória, 04 de dezembro de 2017.

A Sua Senhoria a Senhora
SUELY MARA VAZ GUIMARÃES DE ARAÚJO
Presidente do Comitê Interfederativo
Trecho 2 - Edifício Sede - L4 Norte
CEP: 70818-900 - Brasília/DF .
E-mail: secex.cif.sede@ibama.gov.br
(61) 2028-9686

A Sua Senhoria a Senhora
MARIA THEREZA FERREIRA TEIXEIRA
Coordenadora da Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social
Ministério do Desenvolvimento Social (MDS)
Esplanada dos Ministérios
CEP 70054-906 – Brasília/DF
Telefone: (61) 3411-5865
E-mail maria.thereza@presidencia.gov.br

PAJ/DPU 2017/017-01493 (favor mencionar este número na resposta)
Assunto: **Parecer sobre as informações contidas no Portal de Atendimento da Fundação Renova**

Senhora Presidente (ou substituto/a),
Senhora Coordenadora (ou substituto/a),

1. Foi encaminhada pela Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social às Defensorias Públicas solicitação de acesso ao Portal de Atendimento da Fundação Renova, de modo a avaliar a sua adequação aos termos da Deliberação nº 105 de 14 de setembro de 2017, a qual, por sua vez, havia acatado em sua integralidade a Nota Técnica nº 01 de 2017 do Grupo Interdefensorial do Rio Doce. A partir do acesso que foi franqueado, seguem as seguintes considerações:

I. **Ícone “meu cadastro”**

- Embora constem informações sobre a situação do atingido no programa de cadastramento (se é elegível ou não) e a conclusão do portfólio de cadastro integrado, não há informações gerais sobre a sua posição no âmbito dos programas do TTAC, em especial no que diz respeito aos programas socioeconômicos. Neste ponto, informações objetivas sobre se o atingido recebe o auxílio emergencial, se está contemplado no programa de indenização mediada ou em outros programas com especial função de mitigar vulnerabilidades (proteção social, saúde, por exemplo) é de grande valia para o diagnóstico da sua situação.

II. **Ícone “minhas manifestações”**

- No caso teste em análise, embora haja um vasto histórico de demandas do atingido por informação, consta apenas como resposta da Fundação Renova a expressão “Respondida no Ato”, posicionamento genérico sobre a situação do atingido que não auxilia para a percepção dos problemas enfrentados e como foram resolvidos.
- Não há maiores informações sobre como a solicitação do atingido foi satisfeita, não havendo fundamentação idônea a possibilitar um verdadeiro exame sobre as respostas que são prestadas. Persiste, portanto, dúvida a respeito da qualidade da informação disponibilizada, no momento em que ainda é comunicado à Defensoria Pública muitas dificuldades de acesso à informação clara e segura por telefone pelos canais de relacionamento da Fundação Renova.
- Além disso, não nos parece que o requerimento foi “respondido no ato”, no momento em que vários registros foram respondidos com alguns dias após a formalização da solicitação (por exemplo: requerimento formalizado no dia 03 de março de 2017, mas respondido em 07 de março de 2017).

III. Ícone “novas manifestações”

- Ao clicar no referido ícone, consta um campo denominado “Sobre qual manifestação deseja tratar? ”, onde se elenca todos os protocolos abertos pelo atingido para seleção. As informações não estão organizadas cronologicamente, dificultando a análise a respeito de qual protocolo escolher e como formalizar a sua manifestação. Além disso, é razoável presumir que vários protocolos foram abertos pela mesma motivação. Desta forma, pode haver confusão por parte do solicitante para escolher qual protocolo deve dar seguimento.
- Além disso, pode haver de fato uma nova manifestação que não esteja vinculada aos protocolos anteriores.

IV. Ícone “indenizações”

- Não constam maiores informações sobre como o atingido se enquadrará no programa de indenização. Neste ponto, persiste também a dúvida sobre quem estará contemplado no programa de indenização mediada e de qual forma. Isto porque, não resta claro que todos os integrantes do núcleo familiar são dependentes do atingido e, portanto, serão indenizados conjuntamente, ou se algum integrante terá acesso ao programa de forma autônoma.
- Não havendo maiores informações sobre o *status* do atingido, dificilmente o acesso auxiliará o mesmo na colheita de informações sobre a sua situação.

V. Ícone “auxílio financeiro” e “micro e pequenos negócios”

- Não foi franqueado o acesso ao ícone “auxílio financeiro”, portanto, persistem dúvidas sobre a possibilidade de acesso pleno ao atingido às informações do referido programa, em especial à fundamentação usada para considera-lo “elegível” ou “inelegível”.
- Trata-se de ponto extremamente sensível mesmo após dois anos do rompimento da barragem, em virtude da existência de um grande número de atingidos em situação de vulnerabilidade nas localidades mais carentes.

VI. Outros apontamentos

- Não há informações sobre a participação do atingido em outros programas socioeconômicos ou socioambientais, estando pendente a implementação de uma visão integrada aos programas.
- Não há nenhuma informação disponibilizada no ícone configurações.

2. Diante do exposto, até o presente momento, a Defensoria Pública do Estado do Espírito e a Defensoria Pública da União entendem que não foram cumpridas as determinações da Deliberação nº 105, de 2017, no que diz respeito ao atendimento pela internet, restando pendentes os seguintes pontos:

- **1, 1.1, Item III (Atendimento pela Internet)**

Não há informações claras a respeito do andamento dos requerimentos do atingido e como foram solucionados, na medida em que todos estão respondidos como “respondido no ato”;

Não há informação sobre as decisões tomadas pela Fundação Renova a respeito do atingido no que tange ao programa socioeconômico de auxílio financeiro, cujo ícone não foi possível acessar e ao programa de indenização mediada, cujo campo possui informações apenas sobre a composição do seu núcleo familiar;

Não há menção ao prazo da Fundação Renova para análise dos requerimentos do atingido, na medida em que no campo *status* consta apenas a expressão “respondido no ato”;

Não está disponível campo próprio para as decisões fundamentadas sobre deferimento ou indeferimento do atingido na inserção aos programas socioeconômicos. Há apenas menção de que o atingido é elegível e a conclusão do portfólio de cadastro integrado. Não foi possível o acesso ao programa de auxílio emergencial e as informações no campo do programa de indenização mediada são insuficientes.

- **1, 1.2)** os portfólios de cadastro integrado finalizados antes da presente Deliberação contém informações colhidas em campo que muitas vezes precisam ser atualizadas para a perfeita análise da situação cadastral do atingido. Nesse sentido, ainda que não seja possível a correção dos portfólios, persistem lacunas sobre as informações que devem constar no *status* atual do atingido, de preferência na página inicial “meu cadastro”. Neste ponto, mais uma vez, insistimos que informações claras sobre a inserção do atingido no programa de auxílio emergencial ou em outros pontos programas de especial finalidade para a mitigação de vulnerabilidades como o programa de proteção social ou o programa de saúde são relevantes para diagnosticar se o atingido está amparado ou não pelos programas do TTAC. Resta pendente, portanto, uma visão integrada dos programas do TTAC ou, ao menos, dos três programas socioeconômicos que hoje compõem o pilar básico de atendimento aos atingidos.
- **1, 1.4)** a partir dos contornos atuais do acesso ao Portal de Atendimento, o acesso às instituições públicas não diminuirá a necessidade de encaminhamento de ofícios solicitando informações atualizadas dos atingidos.

3. Esclarece-se que a resposta a este ofício poderá ser encaminhada em meio físico para o endereço constante deste ofício **ou eletronicamente para direitoshumanos.es@dpu.gov.br**.

Atenciosamente,

FRANCISCO DE ASSIS NASCIMENTO NÓBREGA

Defensor Público Federal

JOÃO MARCOS MATTOS MARIANO

Defensor Público Federal

GIULIANO MONJARDIM VALLS PICCIN

Defensor Público do Estado do Espírito Santo

RAFAEL MELLO PORTELLA CAMPOS

Defensor Público do Estado do Espírito Santo

MARIA GABRIELA AGAPITO DA VEIGA PEREIRA DA SILVA

Defensora Pública do Estado do Espírito Santo

MARIANA ANDRADE SOBRAL

Defensora Pública do Estado do Espírito Santo

VINÍCIUS LAMEGO DE PAULA

Defensor Público do Estado do Espírito Santo



Documento assinado eletronicamente por **João Marcos Mattos Mariano, Defensor Público Federal**, em 04/12/2017, às 23:05, conforme o §2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://www.dpu.def.br/sei/conferir_documento_dpu.html informando o código verificador **2157437** e o código CRC **D0473754**.

ANEXO 05 - Histórico do processo de obtenção de dados da Fundação Renova pela Ramboll para elaboração deste parecer.

6/11/2017 - MPMG – Solicita ao MPF e Ramboll uma análise integrada da relação de atendimentos, perguntas, sugestões, reclamações com cadastros dos atingidos.

7/11/2017 - MPF – Valida e encaminha a solicitação dos serviços de análise à Ramboll.

7 a 14/11/2017 – Ramboll elabora um cronograma de análise interna por 30 dias a partir da obtenção completa dos dados e valida a demanda do MP com um plano de análise.

16/11/2017 - Ramboll envia primeira solicitação à Fundação Renova. (Requer os bancos de dados da ouvidoria e do cadastro.)

17/11/2017 - Fundação Renova pede mais esclarecimentos sobre o pedido.

21/11/2017 - Ramboll detalha a demanda para a Fundação Renova. Nos detalhes especifica todos os tipos de dados, abertos, que precisa da Fundação Renova, incluindo os de canais de Relacionamento, sem usar este termo.

04/12/2017 – Fundação Renova avisa que disponibilizará um acesso aos dados, desde que os técnicos da Ramboll apresentem seus documentos para assinar um termo específico de confidencialidade.

04 a 05/12/2017 – Técnicos da Ramboll solicitam que o termo de confidencialidade considere que o acesso aos dados e relatórios que deles derivem devam garantir permissão de entrega dos mesmos à parte nos trâmites do contrato da Ramboll em vigor, ou seja, que os relatórios serão entregues ao MP.

05/12/2017 – Fundação Renova agenda o dia 13/12 para assinatura do termo de confidencialidade adaptado e treinamento para acesso ao banco de dados.

13/12/2017 – Os técnicos Hugo Diogo e Marcos Gomes vão à Renova para o treinamento de acesso. Após a assinatura do termo, durante o treinamento, descobre-se que o acesso dado era apenas aos dados do cadastro, sem opção de filtros e de download para tratamento estatístico. Também ficou patente que os dados detalhados na solicitação não continham os dados dos canais de Relacionamento, pois não havia sido entendido que estes também eram requisitados. Foi ainda esclarecido pela Fundação Renova que os dados da ouvidoria, pela delicadeza dos fatores legais, seriam negociados diretamente pelos advogados das mantenedoras da Fundação com o MPF. Quanto aos dados dos canais de Relacionamento, uma vez que havia sido compreendida melhor a demanda, seriam disponibilizados em breve.

A Ramboll solicita que se disponibilize o banco de dados aberto do cadastro.

14/12/2017 – Os técnicos da Ramboll esclarecem aos gestores que comunicaram ao MPF quais dados haviam sido disponibilizados e em quais condições era o acesso: somente via web.

14 a 18/12/2017 – a Ramboll opera alguns experimentos de pesquisa no sistema do cadastro.

18/12/2017 – A Fundação Renova agenda novo treinamento de acesso aos dados dos canais de relacionamento para o dia 19/12.

19/12/2017 – o técnico da Ramboll comparece novamente à Fundação, recebe treinamento de acesso ao banco de dados dos Canais de Relacionamento, assiste duas apresentações de balanços sobre como os canais de relacionamento têm trabalhado, seus resultados e seus desafios do momento. Neste caso é dada permissão de acesso a dois filtros capazes de baixar os bancos completos dos dados dos canais de relacionamento. Para obter o acesso é necessário agendar. A Fundação Renova avisa que a decisão sobre os dados da ouvidoria ainda depende das negociações.

20/12/2017 – a Ramboll solicita os filtros e agenda a obtenção dos dados de canais de relacionamento, tirando dúvidas de operacionalização com a Fundação Renova. As dúvidas são respondidas, o agendamento do download do banco de dados é feito.

22/12/2017 – os técnicos da Ramboll comunicam à gerência o histórico sobre a quais dados tinham tido acesso por sistema web, por condições de downloads e quais ainda estavam pendentes a receber.

23/12/2017 – A Gerência da Ramboll encaminha à RENOVA os esclarecimentos do histórico e detalhes do que havia sido respondido e entregue e do que ainda não.

01/01/2018 – Mesmo que prometido para o dia seguinte ao pedido no sistema, o mesmo envia o link definitivo para baixar os dados dos canais de Relacionamento.

03/01/2018 – Ramboll recebe e guarda os arquivos dos canais de relacionamento, mas, sem o banco aberto dos dados do cadastro, não pode realizar análises integradas.

15/01/2018 – Ramboll faz uma reunião técnica interna sobre como tratar ou não os dados na sua condição atual: banco de canais de Relacionamento internamente disponibilizados e abertos, dados do cadastro somente no sistema web interno da Fundação e dados de ouvidoria ainda pendentes. Concluiu-se que predominam limitações para manejar o volume de dados de forma eficiente.

17/01/2018 – Ramboll comunica-se com a Fundação Renova, destacando quais bancos de dados já estão disponíveis e quais dados faltam e em quais condições de operacionalização das análises integradas.

18/01/2018 – Fundação Renova comunica que irá gerar uma resposta quanto às pendências.

19/01/2018 – Ramboll reitera o pedido de resolução de pendências de modo urgente.

19/01/2018 – Fundação Renova explica novamente a necessidade de negociação do acesso aos dados de ouvidoria entre advogados das mantenedoras e MPF e aponta abertura do banco de dados de cadastro para downloads no dia 26/1.

25/01/2018 – Fundação Renova explica novamente a necessidade de negociação do acesso aos dados de ouvidoria entre advogados das mantenedoras e MPF.

29/01/2018 – Fundação Renova avisa por e-mail e envia instruções para que os técnicos da Ramboll possam acessar filtro que libera o download dos dados de cadastro.

09/02/2018 – Após acessos e ações de obtenção e tratamento de dados, especialmente do cadastro, Ramboll enviou e-mails solicitando esclarecimentos técnicos de operação das planilhas. O técnico Bruno Bernardo da Renova entra em contato telefônico, por preferir este meio para tirar dúvidas, e esclarece pontos de manuseio dos dados utilizados nos procedimentos de trabalho da Fundação Renova.

19/02/2018 – Reunião entre Técnicos da Fundação Renova, Advogados das Empresas, MPF e técnicos da Ramboll para realizar um acordo sobre o acesso aos dados do setor de Ouvidoria da Fundação Renova.

23/02/2018 - Técnicos da Ramboll reúnem-se com técnicas da Renova em sua sede para apresentações, esclarecimentos, acesso ao sistema e coleta de dados do setor de Ouvidoria.

26/02 a 02/03/2018 – Há várias trocas de e-mails com pedidos de complementação de informações pela Ramboll e retornos da Fundação Renova (Setor de Ouvidoria e Canais de Relacionamento).

02/03/2018 – Conferência virtual entre técnicos da Renova e Ramboll para mais esclarecimentos sobre o banco de dados dos canais de relacionamento.

05 a 07/03/2018 – Mais trocas de e-mails com pedidos de complementação de informações pela Ramboll e retornos da Fundação Renova (Setor de Cadastro Integrado e Canais de Relacionamento).

ANEXO 06 – Matriz de Classificação – Ouvidoria Renova.

Tipologia	Segregação	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 indícios 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 (morosidade 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 obteve 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 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 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. Indícios de vulnerabilidade.	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. Indícios de vulnerabilidade.