

**AVALIAÇÃO DOS IMPACTOS E VALORAÇÃO DOS DANOS SOCIOECONÔMICOS
CAUSADOS PARA AS COMUNIDADES ATINGIDAS PELO ROMPIMENTO DA
BARRAGEM DE FUNDÃO**

OPINIÃO TÉCNICA

**Proposta de Categorização Temática das Denúncias da
Ouvidoria da Fundação Renova Considerando a
Vulnerabilidade e a Centralidade das Pessoas Atingidas**

Setembro – 2021

EQUIPE TÉCNICA

Flávia Silva Scabin

Joana Tavares Nabuco

Julia Carolina Malacrida de Pádua

Marcela Garcia Corrêa

Mônica Rocabado Mazzolenis de Oliveira

1 INTRODUÇÃO

Esta Opinião Técnica foi elaborada com o objetivo de apresentar uma proposta de análise de manifestações feitas à Ouvidoria da Fundação Renova como parte dos acompanhamentos e desdobramentos do relatório “Parecer Técnico Conjunto – Pilar Ouvidoria do Programa Diálogo, Comunicação e Participação Social (PG06) da Fundação Renova.” O relatório foi elaborado em conjunto pela Fundação Getúlio Vargas e pela Ramboll em 2019, no escopo da sua atuação como *experts* do Ministério Público Federal no processo de reparação do desastre do Rio Doce, com o objetivo de fornecer um diagnóstico da Ouvidoria da Fundação Renova e apresentar propostas de aprimoramento.

Após a entrega do Parecer Técnico Conjunto elaborado pelos Experts da Força Tarefa do Ministério Público em 2019, foram elaboradas 28 recomendações para adequação e aprimoramento da Ouvidoria a fim de garantir o respeito aos direitos humanos no seu funcionamento. As recomendações envolviam desde a contratação do Ouvidor Geral, passando pela redução do *backlog*, pelo monitoramento e aprimoramento contínuo da ferramenta, realização da priorização conforme vulnerabilidade e severidade, atendimento aos parâmetros de direitos humanos voltados à garantia de legitimidade da remediação, transparência e acessibilidade do canal, dentre outros. Em dezembro em 2019, ocorreu a efetiva contratação do Ouvidor Geral e as demais recomendações foram em parte cumpridas ao longo do ano de 2020. Após avaliação conjunta com os *experts*, Ouvidor Geral e a equipe da Ouvidoria, em 2021, optou-se pela reformulação das recomendações, que resultou em 15 novas recomendações com melhorias ainda a serem implementadas ou aprimoradas.

As recomendações e o acompanhamento da Ouvidoria são baseados no terceiro pilar dos Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos (POs), que estabelece que Estados e empresas devem garantir o acesso a uma remediação efetiva a pessoas que sofram impactos adversos sobre os seus direitos humanos. A remediação pode tomar várias formas, incluindo a remediação por meio de mecanismos de denúncia operados por empresas (*operational level grievance mechanisms* em inglês), o que inclui ouvidorias (UNITED NATIONS, 2011).

Especificamente, o PO31 estabelece os seguintes critérios de efetividade para tais mecanismos (UNITED NATIONS, 2011, p. 33):

31. Para garantir sua eficácia, os mecanismos extrajudiciais de denúncia, estatais e não-estatais, devem ser:

- (a) **Legítimos:** suscitar a confiança dos indivíduos e grupos interessados aos quais estão destinados, e responder pelo correto desempenho dos processos de denúncia;
 - (b) **Acessíveis:** ser conhecidos por todos os indivíduos e grupos interessados aos quais estão destinados, e prestar a devida assistência aos que possam ter dificuldades para acessá-los;
 - (c) **Previsíveis:** dispor de um procedimento definido e conhecido, com prazo indicativo de cada etapa, e esclarecimento sobre os processos e resultados possíveis, assim como os meios para monitorar a sua implementação;
 - (d) **Equitativos:** assegurar que as vítimas tenham acesso a fontes de informação, assessoramento e conhecimentos especializados necessários para iniciar um processo de denúncia em condições de igualdade, com plena informação e respeito;
 - (e) **Transparentes:** manter as partes em um processo de denúncia informadas sobre sua evolução e fornecer informação suficiente sobre o desempenho do mecanismo, visando fomentar a confiança em sua eficácia e salvaguardar o interesse público que esteja em jogo;
 - (f) **Compatíveis com os direitos:** assegurar que os resultados e as reparações estejam em conformidade com os direitos humanos internacionalmente reconhecidos;
 - (g) **Uma fonte de aprendizagem contínua:** identificar experiências relevantes afim de melhorar o mecanismo e prevenir novas denúncias e violações no futuro;
- Os mecanismos de nível operacional também devem:
- (h) **Basear-se na participação e no diálogo:** consultar indivíduos e grupos interessados, para os quais esses mecanismos são destinados, sobre sua concepção e desempenho, com especial atenção ao diálogo como meio para tratar as denúncias e resolvê-las.

Em suma, compreende-se que um mecanismo de denúncia só pode servir ao seu propósito se as pessoas a quem se destina o conhecerem, confiarem nele e puderem efetivamente usá-lo. Nesse sentido, ao estabelecerem os critérios de efetividade, os POs buscam fornecer uma referência para projetar, revisar ou avaliar um mecanismo de denúncia.

Tendo isso em vista, pretende-se apresentar uma proposta de categorização temática das denúncias da Ouvidoria da Fundação Renova considerando a vulnerabilidade e a centralidade da demanda das pessoas atingidas. Busca-se, com isso, auxiliar na transparência, no aprendizado contínuo e na qualificação da atuação da Ouvidoria como *grievance mechanism* do processo de reparação do desastre do Rio Doce e junto aos mecanismos internos da Fundação Renova. Assim, impactos adversos sobre os direitos humanos, reais ou potenciais, podem ser mais prontamente identificados e tratados de forma apropriada pela Ouvidoria.

Além disso, durante o processo de acompanhamento e aprimoramento contínuo, especialmente ao longo de 2020, a Ouvidoria da Fundação Renova relatou ter buscado participar e instituir um diálogo próximo com o Conselho Curador e outras áreas da Fundação Renova, incluindo a Gerência de Direitos Humanos, Saúde, Proteção Social, Economia e Inovação, Infraestrutura, Uso Sustentável da Terra e Abastecimento de

Água (FUNDAÇÃO RENOVA, 2020). Esse diálogo consistiu na realização de reuniões e recomendações de forma recorrente, inclusive envolvendo tratativas de casos críticos internos ou de alto impacto na comunidade.

Nesse sentido, a proposta apresentada também busca aprimorar a atuação da Ouvidoria dentro da Fundação Renova, considerando o seu potencial transformador e o dever de respeito aos direitos humanos no processo de reparação do desastre da Samarco. Espera-se que a Ouvidoria possa se apropriar da proposta de análise ora apresentada, avaliando suas bases de dados de forma contínua a partir do método aqui apresentado. Para isso, essa opinião técnica está dividida nos seguintes tópicos: (i) apresentação do método de análise; (ii) Proposta de categorização temática; (iii) Considerações finais; e (iv) Referências.

2 APRESENTAÇÃO DO MÉTODO DE ANÁLISE

A análise de conteúdo corresponde a um método de análise de dados em Ciências Sociais, que busca sistematizar narrativas a partir da categorização do conteúdo presente nestes textos (BARDIN, 1994; MILES; HUBERMAN; SALDAÑA, 2014; BRYMAN, 2016). A adoção deste tipo de estratégia se justifica, pois, com isso é possível identificar padrões e tendências nos dados – tanto em termos macro (temas gerais) como micro analíticos (subtemas, com a possibilidade de observar no detalhe os sentidos e significados presentes em um determinado conjunto de informações). Ademais, esse tipo de método permite o cálculo da frequência de menção de determinado tema ou subtema dentro de um banco de dados, por vias estatísticas.

Para fins do presente exercício de categorização das denúncias encaminhadas à Ouvidoria da Fundação Renova, optou-se por utilizar o software MaxQDA, o qual facilita o procedimento e também permite uma visualização rápida de análises de cruzamento de temas e subtemas, frequências etc.

O trabalho foi realizado em duas etapas. A primeira se caracterizou pela leitura integral e categorização em temas emergentes e específicos das denúncias encaminhadas à Ouvidoria entre janeiro de 2020 e julho de 2021 e classificadas por ela como “Comunidade”. No total, foram lidas 3.920 denúncias (não foram excluídas aquelas repetidas pois entende-se que a recorrência de uma demanda não deve ser ignorada no processo de reparação).

As categorias foram pensadas de forma a expressar o “fato” narrado, sem quaisquer enquadramentos teóricos prévios. Nesse sentido, esta primeira etapa se inspira nos métodos de *grounded-theory* (LANGLEY, 1999; BRYMAN, 2016). As categorias iniciais são importantes constructos que depois foram agregadas a fim de criar novos significados (MILES; HUBERMAN; SALDAÑA, 2014; BARDIN, 1994) – o que conforma a segunda etapa realizada (de agregar as categorias iniciais em temas e subtemas condizentes com a realidade do banco de dados e do conteúdo das denúncias).

Algumas regras foram estabelecidas para tal trabalho. Na classificação de gênero (é homem ou é mulher) foram considerados apenas os relatos que representam citações diretas de falas de pessoas atingidas, notadamente marcadas pelo uso da primeira pessoa. Os (As) advogados(as) que representam pessoas atingidas foram apenas alocados no subtema “Representação de Advogado(a)”, sem distinção de gênero, sendo essa classificação feita somente em relação aos(as) respectivos(as) clientes. Isto se deu pois o interesse desse tipo de classificação importa para compreender a realidade da comunidade.

Ademais, considerou-se que todo o conteúdo deveria ser codificado – a fim de promover comparabilidade entre códigos posteriormente –, sem limitações de números de códigos (sendo criados espontaneamente ao longo da primeira leitura integral). Nesse sentido, uma denúncia pode ser categorizada em mais de um tema/subtema. Todas as denúncias foram lidas e classificadas, mesmo aquelas repetidas e, portanto, a frequência diz respeito ao número de denúncias (e não denunciantes) que mencionaram os temas/subtemas). Denúncias fora do escopo ou referentes a fraude foram tematizadas de forma apartada pois não dizem respeito a demandas de pessoas atingidas em relação à reparação.

Outras regras específicas para identificar vulnerabilidades foram adotadas, a ver:

- Em relação a raça, também foi realizada uma categorização por heteroidentificação (apenas quando a pessoa menciona que é preta/parda/negra);
- Crianças, adolescentes e pessoas idosas também foram identificadas somente a partir da exposição de sua idade (no caso das crianças e adolescentes, primordialmente nas denúncias de pais, mães, avós etc.). Foram consideradas crianças e adolescentes pessoas de 0 a 18 anos e, idosos, pessoas de 60 anos ou mais;
- Povos e comunidades tradicionais foram classificados como tal quando explícito na denúncia do(a) atingido(a) como autodeclaração;
- Idem para pessoas com deficiência.

3 PROPOSTA DE CATEGORIZAÇÃO TEMÁTICA

Os quadros abaixo sintetizam a proposta de categorização temática a ser adotada pela equipe da Ouvidoria da Fundação Renova. Um exemplo é compartilhado também para mostrar que uma denúncia pode ser classificada em mais de um tema/subtema. Cumpre salientar que os valores de frequência representam o resultado do procedimento realizado pelas pesquisadoras da FGV como uma forma de ilustrar os indicadores possíveis de serem extraídos ao adotar-se esse tipo de análise. A leitura sistemática, sensível à identificação de vulnerabilidades e problemáticas específicas, pode auxiliar a referida equipe a compreender melhor as demandas do território, além de publicizar dados mais condizentes à realidade, seguindo o princípio da transparência.

Figura 1 — Exemplo e legenda do exercício de categorização

Exemplo do processo de categorização

Manifestação de atingido na ouvidoria. Podendo possuir mais de um tema e subtema em sua manifestação, classificar os múltiplos casos para poder futuramente cruzar as informações

"A manifestante, Ana, ligou para reclamar da demora em receber informações sobre o reassentamento"

EXEMPLO DE MANIFESTAÇÃO contendo diversos temas como gênero e moradia



Legenda do Exercício de Categorização

Tema Descreve um agrupamento temático mais amplo (exemplo: gênero, moradia etc.)

Subtemas Descreve as categorias específicas de cada tema

Descrição Explicação do porquê cada relato é categorizado nos subtemas

Frequência Número de vezes que cada subtema apareceu entre os relatos de janeiro de 2020 e julho de 2021

Fonte: Elaboração própria (2021).

Quadro 1 — Resultado da categorização da base de dados da Ouvidoria da Fundação Renova

Tema	Subtemas	Descrição	Frequência
 Cadastro	Inclusão de dependente	Menção ao pedido de inclusão de filhos(as) como dependentes do Cadastro	7
	Solicitação de Cadastro	Menção ao pedido de solicitação de cadastramento	161
	Mudança de titulariedade	Menção ao pedido de mudança de titulariedade (responsável do lar)	8
	Morosidade na conclusão do Cadastro	Menção a demora na conclusão do Cadastro após passar por pelo menos um das etapas	262
	Desmembramento	Menção ao pedido de desmembramento familiar do Cadastro	52
	Danos não reconhecidos	Menção a casos de danos não reconhecidos na avaliação de impacto da Fundação Renova	62
	Documentos não aceitos	Menção a casos de documentos não aceitos no Cadastro (comprovante de residência etc.)	5
	Revisão ou informação sobre a situação cadastral	Menção ao pedido por revisão de erros nos dados/ ao pedido de informação sobre a situação cadastral	668
 PIM e NOVEL	Problemas/morosidade no Novel	Menção a problemas no acesso ao sistema, validação do CPF, demora no pagamento etc.	734
	Revisão de parecer	Menção ao pedido de revisão de parecer de elegibilidade do PIM	14
	Pedido de inclusão	Menção ao pedido de inclusão no PIM	6
	PIM Água	Menção ao PIM Água (morosidade no pagamento/acordo etc.)	7
	Morosidade do pagamento	Menção a demora no pagamento do PIM	296
	Não reconhecimento da atividade econômica	Menção ao não reconhecimento de atividade econômica para fins de indenização	64
 Modos de vida	Conflitos comunitários	Menção a casos de brigas entre vizinhos, ameaças de morte etc.	25
	Relação com o rio/Lazer	Menção a relação com o rio (desde a infância) e interrupção do lazer (pescar, nadar, cachoeira etc.)	24
	Dano ao projeto de vida	Menção a interrupção de planos (estudos, investimentos a longo prazo etc.)	5
	Meio Ambiente/Água	Menção a danos em nascentes, áreas de proteção ambiental, no rio etc.	18

Tema	Subtemas	Descrição	Frequência
 AFE	Redução do valor	Menção a redução no valor do benefício sem aviso prévio	47
	Pedido de encerramento		2
	Mudança de titularidade	Menção ao pedido de mudança de titularidade (por óbito, divórcio etc.)	4
	Morosidade para avaliação de elegibilidade	Menção a demora para avaliação da elegibilidade ao AFE	30
	Corte do AFE	Menção a suspensão do AFE	140
	Revisão de parecer negativo	Menção pedido de revisão do parecer negativo de elegibilidade ao AFE	73
	Morosidade para pagamento	Menção a demora na liberação do pagamento	104
	Inclusão de dependente	Menção ao pedido de inclusão de dependente para receber os 20% a mais (filhos/as recém nascidos/as)	33
 Social	Não reconhecimento da atividade econômica	Menção ao não reconhecimento de atividade econômica para fins do auxílio emergencial (pesca)	65
	Corte de cesta básica	Menção ao corte de cesta básica concedida pelo Programa de Proteção Social (PPS)	1
	Morando de favor/aluguel	Menção ao fato de estar morando de aluguel ou de favor por cont de falta de renda	53
	Quebra de laços familiares	Menção a quebra de laços familiares como divórcios, brigas, mudanças de cidade etc.	22
	Morosidade do PPS	Menção a demora para atender o pedido de entrada no PPS	6
	Despejo	Menção a casos de despejo ou de risco por atraso no pagamento do aluguel	39
 Grupos vulneráveis	Dificuldade financeira	Menção a situações de perda de renda, dificuldade de pagar as contas, fome etc.	340
	Pessoa negra/Racismo	Autodeclaração do(a) atingido(a) e/ou percepção de discriminação racial	97
	Pessoas com deficiência	Autodeclaração do(a) atingido(a) que possui algum tipo de deficiência (ou de algum familiar)	8
	Tradicionais/indígenas	Autodeclaração do(a) atingido(a) como ribeirinho(a), indígena, quilombola, tradicional etc.	125
	Crianças e adolescentes	Menção a crianças e adolescentes pelas mães ou pelos pais	99
	Idosos(as)	Autodeclaração do(a) atingido(a) quanto a sua idade e condição (ou de algum familiar)	70

Tema	Subtemas	Descrição	Frequência
 Reparação	Falta de informação clara	Menção a falta de transparência sobre os processos da reparação	26
	Desrespeito/discriminação	Casos de discriminação/humilhação/desrespeito	33
	Dificuldade de acesso aos Canais	Menção a dificuldade de ser atendido(a) pelos Canais (ligações incompletas etc.)	46
	Pedido de informação/documento	Menção ao pedido de documentos como IR ou outras informações genéricas	52
	Violação de direito a privacidade	Menção a casos de vazamento de dados pessoais (entrega de documentos em casas erradas)	29
	Desigualdade nos processos	Menção a percepção de que outras pessoas foram atendidas de forma mais célere	23
	Falta de diálogo e negociação	Menção a ausência total de atendimento	2
	Morosidade no atendimento	Menção a falta de resposta efetiva ou demora para atender as solicitações	1260
	Coerção/problemas com advogados(as)	Menção a casos de coerção de advogados(as) para entrada no Novel ou outros problemas	46
	Representação de advogado(a)	Advogados(as) que representam os(as) atingidos(as) nas denúncias	498
	Novos danos	Menção a novos danos decorrentes da reparação (obras, dano a propriedade etc.)	33
 Saúde	Contaminação por metais	Menção a contaminação por metais pela ingestão de água	6
	Problemas de saúde física	Menção a complicações na saúde física como lesões, problemas na coluna, órgãos etc.	55
	Suicídio (risco/caso)	Menção a pensamentos suicidas ou casos de suicídio de pessoas/parentes próximos	39
	Gastos com saúde	Menção ao aumento de gastos com saúde (medicamentos, consultas, tratamentos etc.)	91
	Coceira/alergia	Menção a coceira, alergias de pele e respiratórias por entrar em contato com a água/poeira	10
	Saúde mental: depressão/ansiedade	Menção a complicações de quadros de depressão, ansiedade e estresse em decorrência do desastre	104
	Doenças crônicas	Menção a diabetes, hipertensão, doenças respiratórias e outras de caráter crônico	26
	Câncer	Menção a casos de câncer e necessidade de tratamento oncológico	63

Tema	Subtemas	Descrição	Frequência
 Trabalho e renda	Silagem/animais	Menção ao fornecimento de silagem e visita às fazendas de animais da Fundação Renova	11
	Lavadeira	Menção ao uso do rio para lavar roupas	11
	Limpeza de peixes	Menção a participação na cadeia da pesca, na limpeza de peixes	3
	Serviços	Menção ao desempenho de atividades ligadas ao turismo, atendimento de clientes etc.	12
	Comércio	Menção a propriedade de comércios como restaurantes, hotéis etc.	29
	Areeiro(a)	Menção ao exercício da atividade profissional de areeiro(a) no pré e/ou pós desastre	10
	Desemprego	Menção a situação de desemprego decorrente da interrupção das atividades por conta do desastre	174
	Faiscador(a)	Menção ao exercício da atividade profissional de faiscador(a) no pré e/ou pós desastre	14
	Agricultura/Pecuária	Menção ao exercício da atividade agrícola e pecuária (profissional ou de subsistência)	208
	Pescador(a)	Menção ao exercício da atividade da pesca (profissional ou de subsistência)	474
	Marisqueiro(a)	Menção ao exercício da atividade de mariscagem (profissional ou de subsistência)	7
	Artesanato	Menção ao exercício da atividade de artesanato	14
 Gênero	Assédio sexual	Menção a casos de assédio sexual por parte de funcionários da reparação	1
	Aborto	Menção a casos de aborto por conta de complicações de saúde mental e física	1
	Grávidas/lactantes	Menção de mulheres que estão grávidas ou amamentando seus(suas) filhos(as)	7
	É homem	O denunciante é um homem atingido	1819
	É mulher	A denunciante é uma mulher atingida	1142
	Esposa /mãe de denunciante	O denunciante (homem) menciona demandas de sua esposa/mãe	48
	Cuidado	Menção ao cuidado de filhos(as), idosos, pessoas doentes, sobrecarga de tarefas domésticas etc.	104
	Conflitos domésticos	Menção a casos de violência doméstica, patrimonial ou psicológica contra as mulheres	26
	Não reconhecimento do trabalho	Menção ao não reconhecimento da participação de mulheres no trabalho produtivo (pesca)	28

Tema	Subtemas	Descrição	Frequência
 Morada	Falta de acessibilidade	Menção a dificuldade para acessar o imóvel (declive, ausência de caminho etc.)	3
	Estrada/obras	Menção a perturbação de barulho de obras na cidade ou na estrada (impedindo o transporte)	8
	Pedido de compensação financeira	Menção a pedido de indenização por danos a moradia	4
	Dano a propriedade	Menção a danos na propriedade como rejeitos, destruição de cercas, imóveis etc.	42
	Deslocamento	Menção a necessidade de deslocamento compulsório por perda de moradia/habitabilidade	10
	Problemas com a moradia temporária	Menção a problemas na moradia temporária como infiltração, eletrodomésticos quebrados etc.	22
	Reassentamento	Menção a morosidade dos projetos de reassentamento	32
	Rejeitos	Menção ao depósito de rejeitos na propriedade ou nas proximidades	5
	Risco de desmoronar/enchente	Menção de ocupação de áreas de risco de enchente ou desmoronamento	9
	Abastecimento de água	Menção a problemas no abastecimento de água (poço, rio, sistema de abastecimento etc.)	15
	Trincas/rachaduras	Menção a existência de trincas e rachaduras nas casas por conta da passagem de caminhões	16
Fora do escopo	Fora do escopo da Comunidade	Menção a questões corporativas que não concernem a Comunidade	200
	Denúncia de fraude	Menção a denúncias de fraude nas indenizações ou outros processos da reparação	28

Fonte: Elaboração própria (2021).

4 PROPOSTA DE ORGANIZAÇÃO DA BASE

Para conversão desse exercício na base de dados da Ouvidoria, propõe-se três formas de armazenamento dos dados, não findando o debate sobre outros possíveis formatos de organização. A Figura 2 abaixo apresenta o resultado da codificação tratada nessa Opinião Técnica através das três propostas de armazenamento dos dados, comentadas nesse capítulo. Cada proposta possui prós e contras que deverão ser avaliados pelo órgão responsável pela análise das manifestações afim de decidir qual o método a ser seguido, tendo em vista a rotina de trabalho e os sistemas de armazenamento e análise utilizados.

Figura 2 — Resultados possíveis da base de dados após categorização

PROPOSTA 1

Manifestação	Subtema	Cuidado	Grávidas/lactantes
Resumo da manifestação	1 ou 0	1	0

PROPOSTA 2

Manifestação	Tema	Ex: Gênero
Resumo da manifestação	Subtemas	Cuidado; Grávidas/lactantes

PROPOSTA 3

Manifestação	Tema\Subtema	Transformação dos dados	Manifestação	Tema	Subtema
Resumo da manifestação	Gênero/Cuidado; Gênero/Gestante/lactante		Resumo da manifestação 1	Gênero	Cuidado
			Resumo da manifestação 1	Gênero	Gestante/lactante

Fonte: Elaboração própria (2021).

A primeira forma de organização refere-se a cada subtema tornar-se uma coluna, ou seja a adição de mais de 50 colunas: caso exista a presença do subtema na manifestação, o analista deverá marcar 1, caso não, deverá marcar 0. A segunda proposta, apesar de similar, reduz o número de colunas, em que estas serão os temas e as células serão os subtemas, caso existe mais de um subtema por manifestação, estes devem ser divididos por ponto e vírgula. Por último, o outro formato proposto consiste na adição de coluna única "Tema\Subtema" em que caso exista mais de um

código por menção a divisão ocorrerá por ponto e vírgula, este formato torna possível posteriormente em uma ferramenta de tratamento e visualização de dados, como PowerBi, a construção de uma coluna "Tema" e "Subtema", em que ocorrerá a duplicação de manifestações caso exista mais de um subtema ou tema por manifestação, mas que não gera viés ou problemas na análise dos dados, visto o foco ser a frequência dos códigos e estes não estando duplicados por manifestação. Os aspectos positivos e desafios de cada proposta estão explicitados no Quadro abaixo:

Quadro 2 — Prós e Contras das propostas de armazenamento de dados

	Proposta 1	Proposta 2	Proposta 3
Pontos Positivos	• Facilidade no preenchimento (Binário) • Análise de Frequência por Subtema • Mantém a base com o número de linhas original	• Análise da Frequência por Tema • Relação entre subtemas • Mantém a base com o número de linhas original	• Comparação entre subtemas • Comparação entre temas • Frequência dos temas e subtemas
Desafios	• Adição de mais de 50 colunas • Não torna possível a comparação entre Subtemas e Temas por ferramentas de visualização de dados	• Elaboração de método no Excel de lista suspensa para preenchimento dos códigos sem erro de grafia, ou possíveis erros de escrita • Não torna possível a comparação entre Temas	• Preenchimento manual com divisão por ponto e vírgula pode ocasionar erros de grafia • Processo complexo de modificação da base de dados através da ferramenta de visualização de dados

Fonte: Elaboração própria (2021).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos apontamentos desta Opinião Técnica, espera-se contribuir com as atividades da Ouvidoria da Fundação Renova de modo a permitir que seus operadores se apropriem do método e dos códigos aqui apresentados para realizar uma avaliação contínua das manifestações submetidas a ela, provendo assim informações relevantes acerca do processo de remediação e dos programas de reparação em curso.

É possível identificar também os temas que mais foram objeto de manifestações junto à Ouvidoria durante o período analisado, a partir dos quais é possível extrair algumas conclusões acerca do processo de remediação do desastre do rompimento da barragem de Fundão. A título de exemplo, tem-se que aproximadamente um terço das manifestações analisadas relatam “falta de resposta efetiva ou demora para atender a solicitações” no bojo do processo de remediação.

Além disso, o montante de manifestações críticas que versam sobre possíveis casos de suicídio, depressão, ansiedade, dificuldades econômicas, entres outros, também lançam luz sobre as vulnerabilidades e suas interseccionalidades. Este tipo de análise pode trazer novas informações sobre as múltiplas demandas do território, tanto em termos da efetividade dos programas reparatórios como de caracterização da situação socioeconômica dos(as) atingidos(as) que acessam a Ouvidoria. Cumpre salientar que esta análise não esgota as possíveis violações de direitos e casos de agravamento de vulnerabilidades nos territórios, mas permite que os(as) operadores classifiquem e identifiquem tais casos, promovendo transparência e uma efetiva abordagem sensível a centralidade das pessoas atingidas vulneráveis.

Conforme mencionado, espera-se que mecanismos de remediação de impactos adversos sobre direitos humanos operados por empresas sejam uma fonte contínua de aprendizado, utilizando-se de lições aprendidas sobre os impactos já ocorridos para aprimorar as suas práticas presentes e futuras (UNITED NATIONS, 2011). Assim, espera-se que a Fundação Renova se utilize dessas análises e das informações que podem ser extraídas da base de dados da Ouvidoria para aprimorar seus fluxos e processos de reparação.

REFERÊNCIAS

BARDIN, I. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições Setenta, 1994.

BRYMAN, Alan. **Social research methods**. Oxford university press, 2016.

FUNDAÇÃO RENOVA. Ouvidoria. **Relatório Mensal de Atividades**. Abril/Maio de 2020 e Junho de 2020.

LANGLEY, Ann. Strategies for theorizing from process data. **Academy of Management review**, v. 24, n. 4, p. 691-710, 1999.

MILES, Matthew B.; HUBERMAN, A. Michael; SALDANA, Johnny. **Qualitative data analysis: A methods sourcebook**. 2014.

RAMBOLL e FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS (FGV). **Parecer Técnico Conjunto – Pilar Ouvidoria do Programa Diálogo, Comunicação e Participação Social (PG 06) da Fundação Renova**. 2019. Disponível em <http://www.mpf.mp.br/grandes-casos/caso-samarco/documentos/2019-06-12_parecer_ramboll_fgv_finalassinado.pdf>.

UNITED NATIONS. Office of the High Commissioner for Human Rights. **Guiding principles on business and human rights. Implementing the United Nations “Protect, Respect and Remedy” framework**. Genebra: UN, 2011. Disponível em: <https://www.ohchr.org/documents/publications/GuidingprinciplesBusinesshr_eN.pdf>. Acesso em: 01 set. 2021.