

Quadro 8 — Descrição do Caso 6

CASO 6	
Data do relato	25/3/2022
Canal de entrada	Não informado.
Assunto	Advogado solicitou acesso ao Novel em nome da pessoa atingida, pelo Portal dos Advogados, a partir de uma procuração que não estava assinada. A pessoa atingida informou que entrou em contato com o advogado para que fosse retirado o requerimento em seu nome, porém o retorno foi negativo.
Situações de vulnerabilidade	Pessoa negra; pessoa com deficiência após a perda de um membro do corpo trabalhando no mar; baixa renda.
Critérios de priorização utilizados pela Ouvidoria para a seleção do caso	Erro de análise pela FR; suspeita de fraude de advogado, que se recusou a corrigir o erro; encerramento próximo do prazo para ingresso no Novel; descaso e marginalização dos pescadores profissionais no processo indenizatório; fragilidade da política do Novel.
Encaminhamento	Encaminhamento ao GISI para retirada do advogado do caso.
Como a vulnerabilidade foi considerada no encaminhamento?	A Ouvidoria não soube informar.
Desfecho ideal	Contato com outro advogado e possível inclusão no Novel.
Desafio do caso	Discrecionalidade e morosidade do GISI para tratamento dos casos.
Classificação no banco de tarefas da Ouvidoria	Impacto fraco.

Fonte: Elaboração própria (2022).

Quadro 9 — Descrição do Caso 7

CASO 7	
Data do relato	14/2/2022
Canal de entrada	Visitas na comunidade.
Assunto	Morosidade para pagamento do lucro cessante para sua empresa (venda de areia para PJs) que foi completamente desativada após o desastre. Recebeu valor inicial pelo PIM, mas as parcelas não foram continuadas.
Situações de vulnerabilidade	Baixa renda; pessoa atingida e sua família estão com problemas relacionados à saúde mental e psicológica, comprometendo inclusive a sua higiene pessoal; consequências financeiras e emocionais do desastre impedem que a família dê continuidade à vida, não conseguem mais ver sentido na sua reestruturação.
Critérios de priorização utilizados pela Ouvidoria para a seleção do caso	Não consegue pagar os estudos das filhas; piora na qualidade de vida; rendimento via AFE não é suficiente para manutenção do seu domicílio, que dependia fortemente da sua empresa; relata que não consegue mais planejar a vida, fazer planos de futuro, dado que não consegue meios financeiros para isso.
Encaminhamento	Foi realizada uma visita técnica feita pelo PG19 (Programa de Recuperação de Micro e Pequeno Empreendedor) em conjunto com a consultoria Projeto Alma, responsável para a retomada de atividades, além do acompanhamento da equipe da Ouvidoria. A visita foi solicitada como forma de avaliar a retomada da atividade e a necessidade de recursos financeiros para a compra de materiais e do maquinário cotado, demanda apresentada pela pessoa atingida. Estão dependendo do dinheiro do PIM e são os primeiros da lista para receber, de acordo com a proposta que fora realizada no ano de 2018. Alguns entraves são colocados para a retomada, como por exemplo, o licenciamento ambiental, que demora aproximadamente seis meses para sair. Uma vez tendo o recurso financeiro em mãos, após este período para a retirada do licenciamento, conseguirão retomar as atividades. Ouvidoria entrará em contato com a equipe da GSI para que o caso seja encaminhado para os responsáveis pelo PIM. A pessoa atingida está sendo atendida e acompanhada pela Área da Saúde da Fundação Renova. Foram encaminhados também para atendimento psicossocial do CRAS.
Como a vulnerabilidade foi considerada no encaminhamento?	A Ouvidoria não soube informar.
Desfecho ideal	Recebimento do PIM.
Desafio do caso	Não informado.
Classificação no banco de tarefas da Ouvidoria	Impacto médio.

Fonte: Elaboração própria (2022).

Quadro 10 — Descrição do Caso 8

CASO 8	
Data do relato	21/3/2022
Canal de entrada	Visitas na comunidade.
Assunto	Corte do AFE; não recebimento da indenização mesmo após envio da documentação solicitada pelo Programa, inclusive o Laudo Técnico; a pessoa atingida demanda uma nova agenda com o Programa de Recebimento de Silagem por se sentir insatisfeita com a morosidade das ações do Assistência Técnica e Extensão Rural (ATER); afirma que, quando foi feita a revalidação do AFE, não foram observadas as necessidades específicas de suas atividades, como a emissão de notas fiscais pela cooperativa, ao invés de notas individuais pelo seu trabalho.
Situações de vulnerabilidade	Questão da saúde mental familiar, com o uso de muitos medicamentos a partir do desastre. A pessoa atingida tirava o seu sustento do próprio território e está atualmente sem renda.
Critérios de priorização utilizados pela Ouvidoria para a seleção do caso	Visita à comunidade; atingido é destaque entre os produtores rurais, possibilitando diálogo da Ouvidoria com os produtores que tenham o mesmo perfil; profissionalização coletiva por meio de cooperativa, não possui documentações individuais em seu nome. A equipe da Ouvidoria observa que tem um contingente ainda não reparado na Fase 1 do Cadastro, que não se sentiu confortável na política do Novel. Esta pessoa pode estar neste contingente de pessoas sem reparação, por não ter recebido PIM. A equipe da Ouvidoria observa que a pessoa atingida não tem as suas especificidades reconhecidas de forma adequada no atendimento pelas políticas de reparação. É uma pessoa reconhecida pela equipe de Diálogo como alguém que se dedicou intensamente à reparação. Sente frustração com o processo reparatório, demandando atuação prioritária da Fundação Renova como forma de reconhecimento por todas as contribuições que sempre deram.
Encaminhamento	Cadastro no PIM, AFE e Novel; análise da possibilidade de construção de um pacote indenizatório para a pessoa atingida juntamente à Diretoria, ao Programa de Indenizações da Fundação Renova e à sua equipe jurídica; auxílio ao atingido com a documentação.
Como a vulnerabilidade foi considerada no encaminhamento?	A Ouvidoria não soube informar.
Desfecho ideal	Pagamento por algum programa não mediado judicialmente, para que a pessoa atingida possa ser indenizada proporcionalmente.
Desafio do caso	Os desafios são mais amplos que o tratamento do caso específico, pois é necessária uma transformação nas políticas, que precisam incluir as pessoas atingidas e ampliar sua participação, de forma que não prevaleça apenas a ótica da burocracia e da instituição no processo reparatório.
Classificação no banco de tarefas da Ouvidoria	Não consta.

Fonte: Elaboração própria (2022).

Quadro 11 — Descrição do Caso 9

CASO 9	
Data do relato	20/6/2022
Canal de entrada	Visitas na comunidade.
Assunto	Problema para recebimento de lucros cessantes, PIM, AFE e acesso ao Novel devido a erro no Cadastro. Pessoa atingida afirma que compareceu ao Centro de Atendimento e Informação da FR, mas não há no sistema nenhum registro em seu nome.
Situações de vulnerabilidade	Família grande, com pai falecido e todos os nove filhos foram atingidos.
Critérios de priorização utilizados pela Ouvidoria para a seleção do caso	Encerramento próximo do prazo para ingresso no Novel; família grande, com muitas pessoas atingidas que foram incluídas em diferentes programas da reparação, e estão recebendo valores diferentes, o que gera conflitos familiares.
Encaminhamento	O caso foi encaminhado para avaliação da GISI.
Como a vulnerabilidade foi considerada no encaminhamento?	A Ouvidoria não soube informar.
Desfecho ideal	Ingresso das pessoas atingidas nos programas indenizatórios.
Desafio do caso	Conclusão antes do término do prazo para a adesão ao Novel.
Classificação no banco de tarefas da Ouvidoria	Impacto médio.

Fonte: Elaboração própria (2022).

Quadro 12 — Descrição do Caso 10

CASO 10	
Data do relato	21/6/2022
Canal de entrada	Visitas na comunidade.
Assunto	Pessoa atingida faleceu este ano sem que conseguisse ser inserida no Novel pela advogada da Assessoria Técnica, que recomendou que procurasse um advogado particular. Antes de vir à óbito, a pessoa era dependente de seu cônjuge, porém, com o seu falecimento, a procuração de sua representação passou para os filhos, que questionam o <i>status</i> da sua inserção no Novel. Em função da falta de priorização da Fundação Renova, a família vivencia um processo de “danos sobre danos” no que diz respeito à própria composição familiar e suas relações, pois os filhos têm entrado em conflito pela discrepância entre valores recebidos e inclusão em programas reparatórios.
Situações de vulnerabilidade	Família grande, com pai falecido e todos os nove filhos foram atingidos.
Critérios de priorização utilizados pela Ouvidoria para a seleção do caso	Inclusão dos casos ainda não contemplados no Sistema Novel. O falecimento da pessoa atingida amplia a vulnerabilidade da situação. Anteriormente à sua morte já era dependente de cônjuge, com questões relacionadas à saúde.
Encaminhamento	Para que esse caso tenha encaminhamento, é preciso que primeiro sejam solucionados procedimentos judiciais relativos ao inventário da pessoa falecida à questão do inventário e uma pessoa ser a responsável pelo processo, sendo este também o seu principal desafio. Os casos de todos da família foram encaminhados para a GISI para avaliação.
Como a vulnerabilidade foi considerada no encaminhamento?	A Ouvidoria não soube informar.
Desfecho ideal	Resolução do processo judicial do inventário e o recebimento da indenização da pessoa que veio a óbito e ainda não havia recebido o Novel.
Desafio do caso	Solução dos procedimentos judiciais relacionados ao óbito da pessoa atingida.
Classificação no banco de tarefas da Ouvidoria	Impacto médio.

Fonte: Elaboração própria (2022).

5.3. Análise dos fluxos e processos empregados no tratamento de priorização feito pela Ouvidoria

A análise dos dez casos considerados "mais prioritários" dentre os categorizados como prioritários pela Ouvidoria permitiu uma melhor compreensão acerca do tratamento de priorização conferido pelo mecanismo e a identificação de gargalos que precisam ser corrigidos para que a priorização seja devidamente endereçada.

A Ouvidoria identifica como prioritários três tipos de casos: (i) os casos abertos há mais de 60 dias; (ii) os casos entendidos como *emblemáticos ou transformadores*; e (iii) as questões emergenciais determinadas de forma circunstancial, como foi, por exemplo, o caso de considerar como urgentes manifestações de indivíduos não contemplados pelo Novel.

Nos casos considerados "paradigmáticos ou transformadores" a atuação da Ouvidoria foi pautada pela representatividade do caso ou do indivíduo envolvido no caso, considerando-se sua recorrência, de forma a orientar o desfecho para casos semelhantes. Estes casos são, em sua maioria, aqueles que possuem contornos coletivos, apesar de dizer respeito especificamente a um indivíduo, fazendo com que atuações futuras em casos bastante semelhantes já tivessem uma padronização e pudessem ocorrer de forma mais ágil e desburocratizada para as novas demandas. Considerando a repetição de casos relacionados ao Novel, foram priorizados casos de pessoas atingidas que fossem representativas de um determinado território ou de uma categoria de atividade produtiva.

Alguns dos casos considerados como prioritários foram levados à equipe da Ouvidoria ao longo das visitas técnicas realizadas nos territórios, em reuniões ou a partir de conversas com as pessoas atingidas. Nestes momentos, foi possível às pessoas atingidas apresentar à equipe as suas questões, as pendências e solicitarem para a equipe informações e também possíveis encaminhamentos para os seus casos.

Especialmente no que toca os critérios de priorização, esses casos ilustram que a Ouvidoria não possui uma metodologia com critérios objetivos para classificação do grau de criticidade e urgência das manifestações, não tem categorias e parâmetros claros para definição de casos com maior grau de vulnerabilidade e tampouco um fluxo com procedimentos adequados em respeito à priorização ao longo do processo de endereçamento da demanda e das respostas aos manifestantes. Isto fica evidente especialmente porque em todos os dez casos a Ouvidoria não soube informar como as

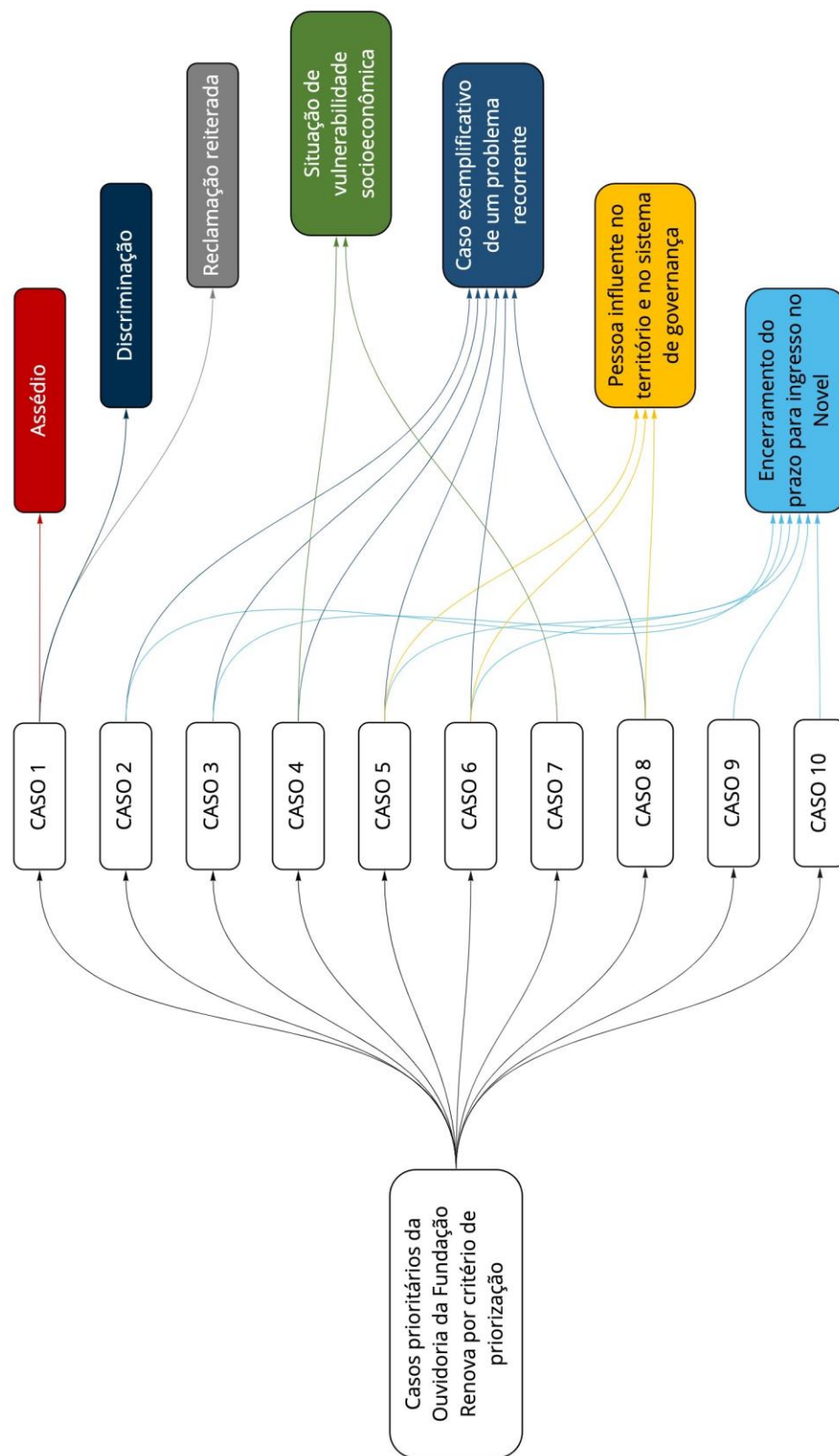
vulnerabilidades são consideradas na construção da resposta ao longo do processo interno e conferido pela Fundação Renova.

Conforme mencionado anteriormente, o critério aplicado pela Ouvidoria de “completude do relato da demanda” na manifestação, não é um critério adequado do ponto de vista dos parâmetros de direitos humanos, já que não permite a identificação de demandas urgentes e prioritárias, tampouco a garantia proposta pelo LNOB. Ao orientar-se pela completude da informação apresentada para definir prioridades, é possível que casos mais urgentes e mais críticos sejam deixados para trás.

A análise dos casos evidenciou um segundo critério de priorização aplicado pela Ouvidoria, o de manifestações relacionadas a problemas de acesso ao Novel, sob a justificativa de que o prazo para ingresso no sistema estava próximo de encerrar. Ainda, ao longo das conversas com a equipe da Ouvidoria, observou-se que adicionalmente e de forma complementar a este critério a Ouvidoria considerou como mais prioritários os casos de pessoas atingidas que tiveram problema com o Novel, mas que também fossem representativas de um determinado território ou de uma categoria de atividade produtiva. Isso com o objetivo de possibilitar a replicação de respostas a casos similares, tentando abranger o maior número possível de pessoas.

A figura a seguir ilustra quais foram os critérios mencionados pela Ouvidoria como relevantes para priorização desses casos.

Figura 5 — Casos prioritários da Ouvidoria da Fundação Renova por critério de priorização da Ouvidoria



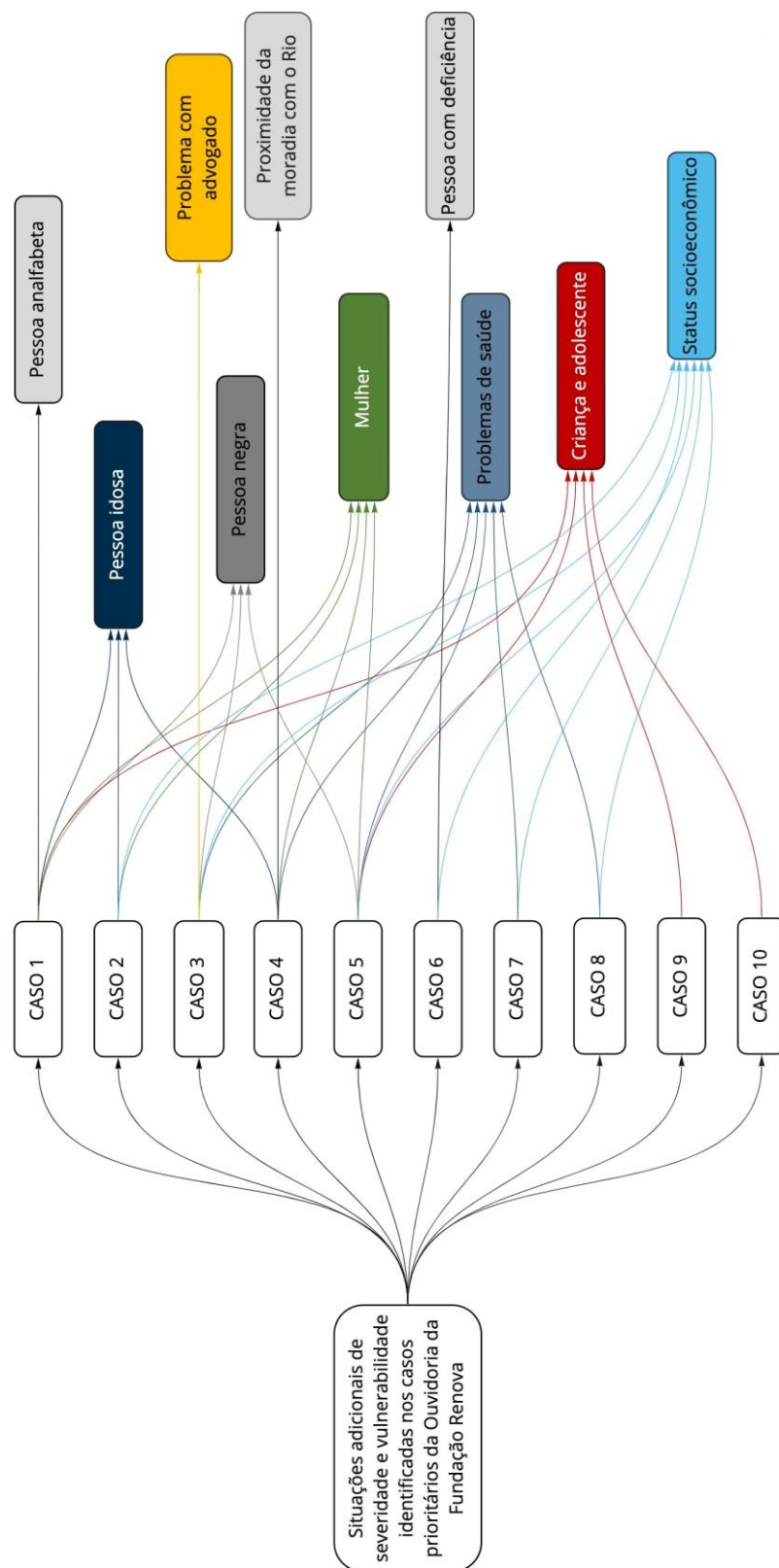
Fonte: Elaboração própria (2022), a partir de base de manifestações de agosto a dezembro de 2021.

No entanto, conforme será demonstrado adiante, essa forma de priorização não permite a visualização dos casos mais severos, tampouco o endereçamento dos problemas a casos semelhantes. Isto porque, uma vez que não permite a visualização da integralidade das demandas endereçadas ao mecanismo, a Ouvidoria não tem mapeados os casos semelhantes para que possam entrar em contato com os manifestantes. Também não é possível compreender quantos casos poderiam ser tratados conjuntamente de forma mais eficiente, mas estão ficando para trás.

Questiona-se, assim, como se pode selecionar casos que são representativos de diversas manifestações se não há embasamento fático para demonstrar à Fundação Renova que essas situações realmente são as mais recorrentes? Neste sentido, a seção seguinte sobre codificação, demonstra que um modelo em que casos são categorizados por problema geral (como por exemplo, acesso ao Novel) e subcategorizados por problemas específicos (como erros de advogados, fraude de advogados, ausência de documentos probatórios, ausência de documentação individualizada devido à natureza coletiva da atividade produtiva, erro no cadastro etc.) permite a delimitação do conjunto de casos da mesma temática, seus problemas mais recorrentes e o consequente endereçamento à Fundação Renova com uma justificativa robusta que sustente a necessidade de alterações nos processos das políticas indenizatórias e o contingente de pessoas que serão afetadas por essas alterações. Recorrência é certamente um indicativo a orientar a criticidade, porém é preciso, para isso, que se tenha clareza e dimensão acerca da escala e do escopo do problema, afim de que ele seja melhor direcionado, garantindo-se a mesma solução para situações semelhantes ou o tratamento de programa que enderece a todos, e com isso a justiça no tratamento dos atingidos.

Pode-se dizer, assim, a partir dos casos analisados, que a Ouvidoria selecionou casos como prioritários com base em vulnerabilidades discricionárias que justificam o critério de priorização pré-definido, qual seja, problemas para acesso ao Novel. No entanto, uma ressalva é necessária neste ponto. A atuação da Ouvidoria não está de todo errada, uma vez que, ainda que sem uma metodologia clara e objetiva, selecionaram como prioritários nesse momento os casos que possuem alta irremediabilidade e alto escopo, considerando que o prazo para ingresso no sistema indenizatório está se encerrando e deixando um expressivo contingente de pessoas atingidas desamparadas e não reparadas ao longo de toda a bacia do Rio Doce. Igualmente, os casos priorizados pela Ouvidoria são de pessoas atingidas em diferentes situações de vulnerabilidade, como se vê na figura a seguir.

Figura 6 — Outros fatores de severidade e vulnerabilidade componentes dos casos prioritários da Ouvidoria da Fundação Renova



Fonte: Elaboração própria (2022).

No entanto, ao fazer isso, a Ouvidoria deixou todas as outras demandas desatendidas (com exceção do caso 1, que não se trata de problemas para acesso ao Novel), independentemente de serem mais severas e, portanto, mais prioritárias. Uma adequada codificação com automação da base a partir da retroalimentação pelas manifestações permitiria que estes casos não fossem invisibilizados.

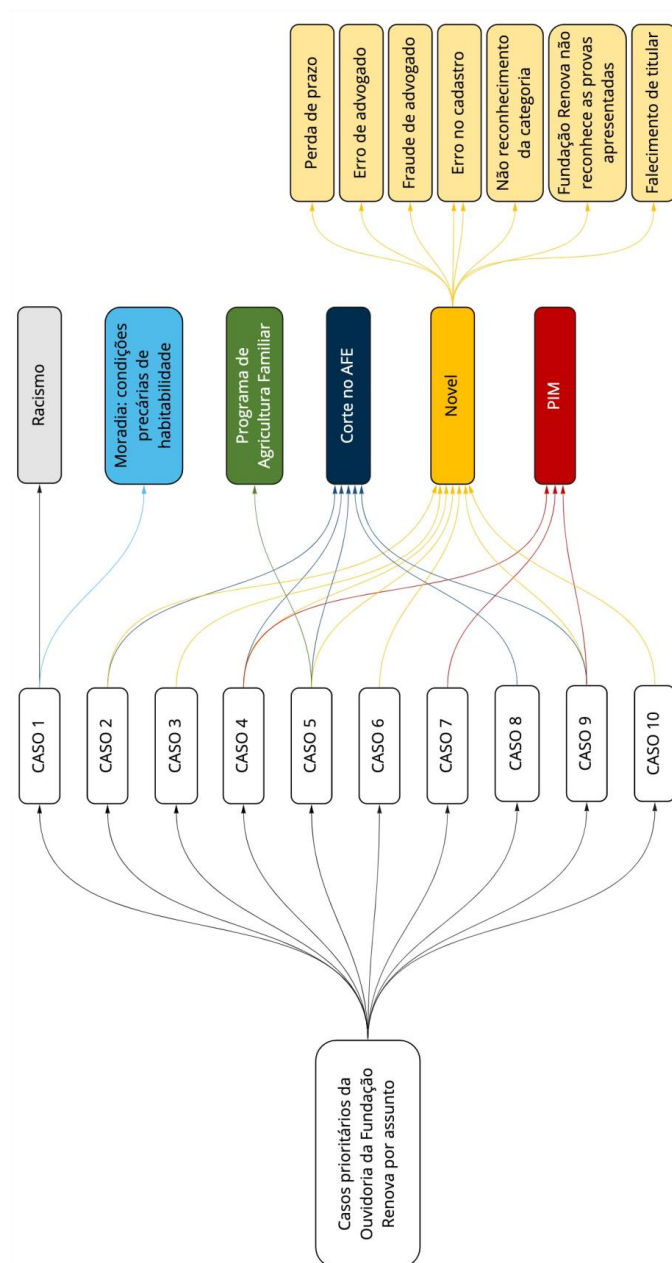
Nesta seara, ainda importa mencionar dois pontos. O endereçamento de casos críticos e urgentes demanda capacidade operacional da Ouvidoria para garantir a priorização, sem que isso cause atraso para o tratamento de todos os casos, incluindo aqueles não críticos e não urgentes, considerando o teto do prazo estabelecido. Capacidade operacional demanda recursos humanos em número adequado para o tratamento dos casos no prazo pré-fixado, além de ferramentas e tecnologias capazes de organizar as manifestações a partir de parâmetros que considerem a urgência e a criticidade, além do encaminhamento dos casos para garantia de uma solução adequada e efetiva.

Hoje, as manifestações não estão reportadas de forma sistematizada e categorizada, o que também faz com que o tratamento seja dependente de pessoas que conhecem o histórico dos casos, o que pode ser um problema especialmente no caso de novas pessoas que venham porventura dar continuidade ao trabalho que hoje é realizado em substituição dos colaboradores atuais ou integrem o mecanismo, demandando uma enorme curva de aprendizado sobre o funcionamento do sistema. Isso é evidenciado pela quantidade de reuniões que foram necessárias entre a equipe da FGV e da Ouvidoria para compreender as especificidades dos casos e os critérios e fluxos por eles estabelecidos.

Em segundo lugar, foi possível perceber a baixa eficiência dos tratamentos de manifestações quando essas tratam de problemas que precisam ser resolvidos no âmbito da Fundação Renova. Isto é, a Ouvidoria é somente um canal de entrada de reclamações e manifestações das pessoas atingidas, mas não garante o contínuo aprimoramento dos programas de remediação, que poderia ser informado por ela. Vê-se que a Ouvidoria faz um esforço muito grande para endereçar questões internamente à FR, que se mostra rígida e inflexível às demandas que chegam das pessoas atingidas por meio da Ouvidoria. Assim, para além de melhorias na Ouvidoria, é fundamental e urgente que o processo de análise e endereçamento das demandas internamente à FR seja revisto. Ainda no que tange ao tratamento dispensado pela FR, observou-se que não há qualquer fluxo claro de como são consideradas as vulnerabilidades dos manifestantes e os critérios elencados pela proposta de priorização, o que tem feito com que as respostas não sejam satisfatórias, ainda que o atendimento da Ouvidoria seja.

Por fim, foi possível perceber que os casos considerados prioritários envolvem frequentemente mais de um impacto ou abuso aos direitos humanos e, conseqüentemente, requerem respostas de mais de um programa para a sua adequada resolução. Nesse sentido, a figura a seguir ilustra a relação entre os casos prioritizados e seus respectivos temas.

Figura 7 — Casos prioritários da Ouvidoria da Fundação Renova por assunto



Fonte: Elaboração própria (2022).

6 TRATAMENTO DE CASOS SEMELHANTES OU RECORRENTES E CODIFICAÇÃO

A codificação contínua das manifestações que entram no canal da Ouvidoria é uma tarefa imprescindível para a compreensão do universo de demandas, classificação segundo sua criticidade e adequada priorização. Este processo permite que a equipe responsável tenha informações sistematizadas a respeito de todas as demandas que chegam, incluindo suas temáticas; as situações de vulnerabilidade dos manifestantes; a repetição e a gravidade de impactos ao longo da bacia, de uma região ou de um território.

Adicionalmente, considerando que a equipe da Ouvidoria é reduzida e enfrenta desafios para o tratamento adequado de manifestações em grande escala e no ritmo necessário à reparação, a codificação permite que demandas similares sejam agregadas e tratadas de forma conjunta, endereçando diferentes aspectos de um mesmo problema vivenciado por diferentes pessoas atingidas.

Para que a equipe da FGV pudesse compreender em que medida a priorização feita pela Ouvidoria endereçou os casos mais urgentes e prioritários segundo os parâmetros de respeito a direitos humanos no contexto de desastres, incluindo a severidade dos danos e a situação de vulnerabilidade das pessoas atingidas, a base de dados das manifestações da Ouvidoria do período de agosto a dezembro de 2021 foi codificada.

As codificações foram realizadas tendo a manifestação como unidade de análise, ou seja, não foram codificadas as palavras, mas sim a integralidade do relato, por exemplo, se a palavra pescador apareceu mais de uma vez na mesma manifestação, codificou-se a manifestação em sua integralidade como pescador e não cada uma das palavras “pescador” que apareciam no relato, de modo a não multiplicar a ocorrência das categorias de análise e permitir a adequada compreensão do perfil dos manifestantes.

Ressalta-se que cada manifestação pode conter diferentes códigos, isto porque cada código evidencia uma temática. Assim, se uma manifestação diz respeito à uma mulher, negra, analfabeta e com residência próxima ao Rio Doce, esta manifestação é codificada com as categorias de análise “mulher”, “pessoa negra”, por exemplo, sistematizando as informações sobre vulnerabilidade e severidade contidas no respectivo relato.

Os exercícios de análise qualitativa e quantitativa a seguir demonstram os resultados do processo mencionado, e ilustram as potencialidades da codificação para o aprimoramento dos fluxos da Ouvidoria.

6.1. Análise quantitativa do conteúdo das manifestações realizadas na ouvidoria da Fundação Renova

A partir da codificação da base da Ouvidoria no período de agosto a dezembro de 2021, foi possível identificar temas/códigos com maior recorrência na base, como se relacionam entre si, além de verificar tendências de acordo com as demais variáveis coletadas pelo próprio processo estabelecido pela Ouvidoria.

A codificação para este produto se utilizou do livro de códigos estabelecido para a opinião técnica "Proposta de categorização temática das denúncias da Ouvidoria da Fundação Renova considerando a vulnerabilidade e a centralidade das pessoas atingidas" (FGV, 2021u), esta correspondente às manifestações e denúncias recebidas no período de janeiro de 2020 a julho de 2021.

Ainda, códigos adicionais foram criados considerando-se as informações acessadas em relação aos dez casos considerados prioritários.

O resultado da frequência de códigos no período está ilustrado no quadro a seguir.

Quadro 13 — Relação de Frequência de códigos (agosto a dezembro de 2021)

Códigos	Frequência
Trabalho e perda da renda\Pescador(a)/Venda de peixes	492
Representação de advogado	464
Reparação\Dificuldade de acesso aos canais	279
Grupos vulneráveis\Tradicionais/quilombolas/indígenas	237
Trabalho e perda da renda\Fiscador(a)	233
Reparação\Morosidade no atendimento/reparação	224
Denúncia de fraude	211
Indenização\Problemas/morosidade do Novel	210
Reparação\Falta de informação clara	185
Portal do advogado	170
Reparação\Pedido de informação/documento	123
Reparação\Coerção/problemas com advogados	108
Indenização\Morosidade do pagamento	99
Vulnerabilidade econômica\Dificuldade financeira (dívidas, contas atrasadas etc.)	98
Reparação\Desigualdade nos processos	95
AFE\Corte do AFE	87
Cadastro\Solicitação de cadastro	77
Cadastro\Pedido de revisão/situação cadastral	65
Trabalho e perda da renda\Agricultura/Pecuária	59

Códigos	Frequência
Indenização\PIM água	57
Modos de vida\Relação com o rio/Lazer	54
Grupos vulneráveis\Crianças e adolescentes	54
Saúde\Saúde mental: depressão/ansiedade/estresse	51
Indenização\Pedido de inclusão	48
Modos de vida\Dano ao projeto de vida	46
Meio ambiente/Água	44
Saúde\Suicídio (tentativa/risco/caso)	44
Reparação\Erro de informação (CPF, por exemplo)	44
Moradia/Infra\Dano à propriedade	42
Cadastro\Inclusão de dependente	38
Saúde\Gastos com saúde	37
Indenização\NOVEL/Problemas documentação	36
Cadastro\Morosidade na conclusão do cadastro	35
Cadastro\Danos não reconhecidos	35
Trabalho e perda da renda\Lavadeira	28
Trabalho e perda da renda\Comércio	28
Cadastro\Documentos não aceitos	28
Fora do escopo da Comunidade	25
Grupos vulneráveis\Idosos	25
Grupos vulneráveis\Autismo	24
Modos de vida\Conflitos comunitários	21
Gênero\Cuidado	21
AFE\Morosidade para pagamento	20
Indenização\Revisão de parecer	19
Reparação\Desrespeito/discriminação	17
Indenização\NOVEL/Localidade não contemplada	16
Trabalho e perda da renda\Serviços	13
Moradia/Infra\Pedido de compensação financeira	12
Moradia/Infra\Deslocamento compulsório	11
Saúde	11
Moradia/Infra\Problemas com a moradia temporária	10
Indenização\NOVEL/inclusão de dependente	10
Indenização\NOVEL — Adv revogação ou autorização	10
Cadastro\Desmembramento	9
Reparação\Violação de direitos (privacidade, danos morais)	9
Gênero\Não reconhecimento do trabalho/danos	9
Novos danos	8
Moradia/Infra\Estrada/obras	8
Trabalho e perda da renda\Desemprego	8
Indenização\NOVEL/Revisão danos	8
AFE\Redução do valor do AFE	8

Códigos	Frequência
Trabalho e perda da renda\Silagem/animais	7
Moradia/Infra\Trincas/rachaduras	6
Gênero\Esposa/mãe de denunciante	6
Indenização\PIM: não reconhecimento de atividade econômica	6
Moradia/Infra\Problemas com a água/abastecimento	5
Trabalho e perda da renda\Areeiro(a)	5
Trabalho e perda da renda\Artesanato	5
Vulnerabilidade econômica\Morando de favor/aluguel	5
Vulnerabilidade econômica\Despejo (risco/caso)	5
Saúde\Doenças crônicas: diabetes, hipertensão etc.	5
Moradia/Infra\Rejeitos	4
Trabalho e perda da renda\Marisqueiro(a)	4
Reparação\Sem negociação	4
Grupos vulneráveis\Pessoas com deficiência	3
Moradia/Infra\Reassentamento	3
Saúde\Contaminação (por metais/da água)	3
AFE\Morosidade para avaliação	3
AFE\AFE: não reconhecimento de atividade econômica	3
Moradia/Infra	2
Moradia/Infra\Risco de desmoronar/enchente	2
Trabalho e perda da renda\Limpeza de peixes	2
Vulnerabilidade econômica	2
Vulnerabilidade econômica\Quebra dos laços familiares	2
Saúde\Coceira/alergia	2
Cadastro\Pedido de encerramento de cadastro	2
Racismo	1
Moradia/Infra\Falta de acessibilidade	1
Cadastro\Pedido de mudança de titularidade	1
AFE\Revisão de parecer negativo	1
AFE\Inclusão de dependente	1
Modos de vida	0
Grupos vulneráveis	0
Grupos vulneráveis\Pessoa negra	0
Trabalho e perda da renda	0
Vulnerabilidade econômica\Corte de cesta básica	0
Vulnerabilidade econômica\PPS: morosidade	0
Saúde\Problemas de saúde física	0
Saúde\Câncer	0
Cadastro	0
Reparação	0
Gênero	0
Gênero\Assédio sexual	0

Códigos	Frequência
Gênero\Aborto	0
Gênero\Grávidas	0
Gênero\Conflitos domésticos	0
Indenização	0
AFE	0
AFE\Pedido de encerramento	0
AFE\Pedido de mudança de titularidade	0

Fonte: Elaboração própria (2022), a partir de base de manifestações de agosto a dezembro de 2021.

Nota-se que as situações com maior recorrência identificadas se referem à perda de renda e trabalho, em grande parte dos casos tratando-se de pescador associada ao desastre (ex.: Pescador/Venda de Peixe, Faiscador etc.).

A manifestação ou denúncia que trata da perda de trabalho e renda geralmente também trata apontamentos relacionados à falta de informação clara, dificuldade financeira, morosidade no pagamento da indenização etc.

O segundo conjunto mais recorrente de códigos são aqueles que tratam de apontamentos acerca de programas e processos da reparação, tais como dificuldade de acesso aos canais de atendimento, morosidade, denúncia de fraude, falta de informação clara e representação de advogado.

É possível identificar muitos relatos à presença de marcadores de vulnerabilidade (ex: povos e comunidades indígenas, quilombolas e tradicionais), não sendo certo, porém, concluir que os casos que não trazem marcadores de vulnerabilidades não envolvam situação vulnerável, dado que estas podem ou não ter sido identificadas ou não ter sido consideradas no cadastramento da manifestação.

Com intuito de compreender a relação entre esses códigos, foi realizada uma matriz de co-ocorrência, como segue na figura a seguir:

Figura 8 — Co-ocorrência de códigos mais frequentes

Códigos	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19
Portal do advogado (C1)		90	1		5	19	4	1	4	9	6	63	8	5	24	31	4	1	1
Representação de advogado (C2)	90		219	217	4	237		4	12	26	11	81	9	2	15	62	6	1	3
Tradicionais/ quilombolas/ indígenas (C3)	1	219		217		222	1	1	1	6	9	4	1	3	2	1	1	1	5
Fiscador(a) (C4)		217	217		2	220	9	3		4	2	2	1		2		10	10	
Agricultura/ Pecuária (C5)	5	4		2		14	1	6	4	5	4	4	3	1	11	9	3	4	1
Pescador(a)/ Venda de peixes (C6)	19	237	222	220	14		51	42	17	75	28	66	42	40	79	57	41	40	5
Dificuldade financeira (C7)	4		1	9	1	51		6	3	35	4	32	22	32	49	10	40	51	1
Solicitação de cadastro (C8)	1	4	1	3	6	42	6		3	21	3	23	11	3	11	2			
Pedido de revisão/ situação cadastral (C9)	4	12	1		4	17	3	3		10	6	19	2	3	8	15	1	2	
Falta de informação clara (C10)	9	26	6	4	5	75	35	21	10		20	78	41	41	66	36	32	34	1
Coerção/problemas com advogado (C11)	6	11	9	2	4	28	4	3	6	20		12	6	2	5	18	5	2	13
Dificuldade de acesso aos canais (C12)	63	81	4	2	4	66	32	23	19	78	12		38	44	87	47	29	30	1
Pedido de informação/ documento (C13)	8	9	1	1	3	42	22	11	2	41	6	38		21	39	20	22	22	
Desigualdade nos processos (C14)	5	2	3		1	40	32	3	3	41	2	44	21		65	21	25	28	2
Morosidade no atendimento/ reparação (C15)	24	15	2	2	11	79	49	11	8	66	5	87	39	65		59	35	33	
Problemas/ morosidade do Novel (C16)	31	62	1		9	57	10	2	15	36	18	47	20	21	59		10	6	
Morosidade do pagamento (C17)	4	6	1	10	3	41	40		1	32	5	29	22	25	35	10		45	
Corte do AFE (C18)	1	1	1	10	4	40	51		2	34	2	30	22	28	33	6	45		1
Denúncia de fraude (C19)	1	3	5		1	5	1			1	13	1		2				1	

Fonte: Elaboração própria (2022), a partir de base de manifestações de agosto a dezembro de 2021.

Dessa forma, é possível identificar os seguintes padrões:

(i) são recorrentes as manifestações realizadas por pessoas pertencentes a povos e comunidades tradicionais ou os seus representantes que, em sua maioria, como apresentado nos relatos, são fiscadores, pescadores ou vendedores de peixe¹⁷. As principais questões citadas por esses relatos são referentes ao portal de advogado, à

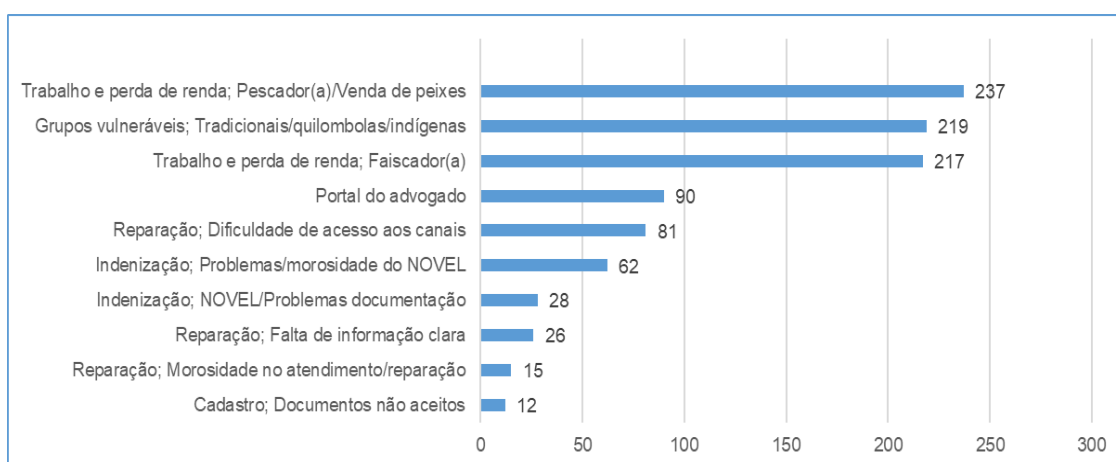
¹⁷ Grande parte dessas manifestações foi feita pela Assessoria Técnica Rosa Fortini, que declarou tratar-se de povos e comunidades tradicionais.

dificuldade de acesso aos canais, à morosidade na reparação ou especificamente morosidade nos processos ou problemas envolvendo o Novel.

(ii) A falta de informação clara foi também um tema central, aparecendo conjuntamente com o grupo que autodeclarou nas manifestações trabalhar ou ter trabalhado em pesca ou venda de peixe. Entre as principais questões levantadas estão a morosidade da reparação, a morosidade nos processos do Novel, e dificuldade de acesso aos canais.

A análise também permitiu identificar os temas mencionados em manifestações feitas por advogados e representantes legais das pessoas atingidas, conforme a imagem a seguir.

Gráfico 1 — Códigos relacionados a manifestações feitas por advogados



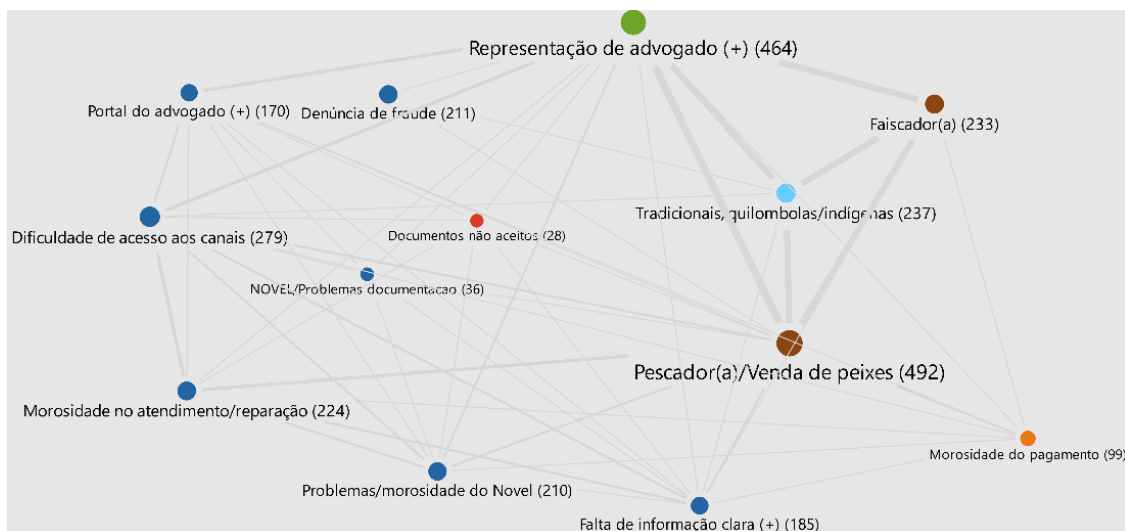
Fonte: Elaboração própria (2022), a partir de base de manifestações de agosto a dezembro de 2021.

Além dos temas já citados anteriormente, nota-se a presença de outros assuntos como denúncia de fraude questões envolvendo documentação e questões referentes aos processos do Novel, como erros no sistema e portal do advogado.

Por meio dos códigos interligados, ou seja, que aparecem conjuntamente com maior frequência nas manifestações, é possível identificar que os grupos que se autodeclararam tradicionais que acessaram a Ouvidoria — em sua maioria pescadores e faiscaadores — estão participando do processo do Novel e utilizando representação de advogados para se comunicar com os mecanismos de reparação.

A imagem a seguir ilustra a relação entre os códigos envolvendo representação de advogados, indicando haver uma conexão entre os diferentes problemas relatados pelas manifestações as quais, em geral, não trazem danos isolados.

Figura 9 — Relação entre códigos principais envolvendo representação de advogados

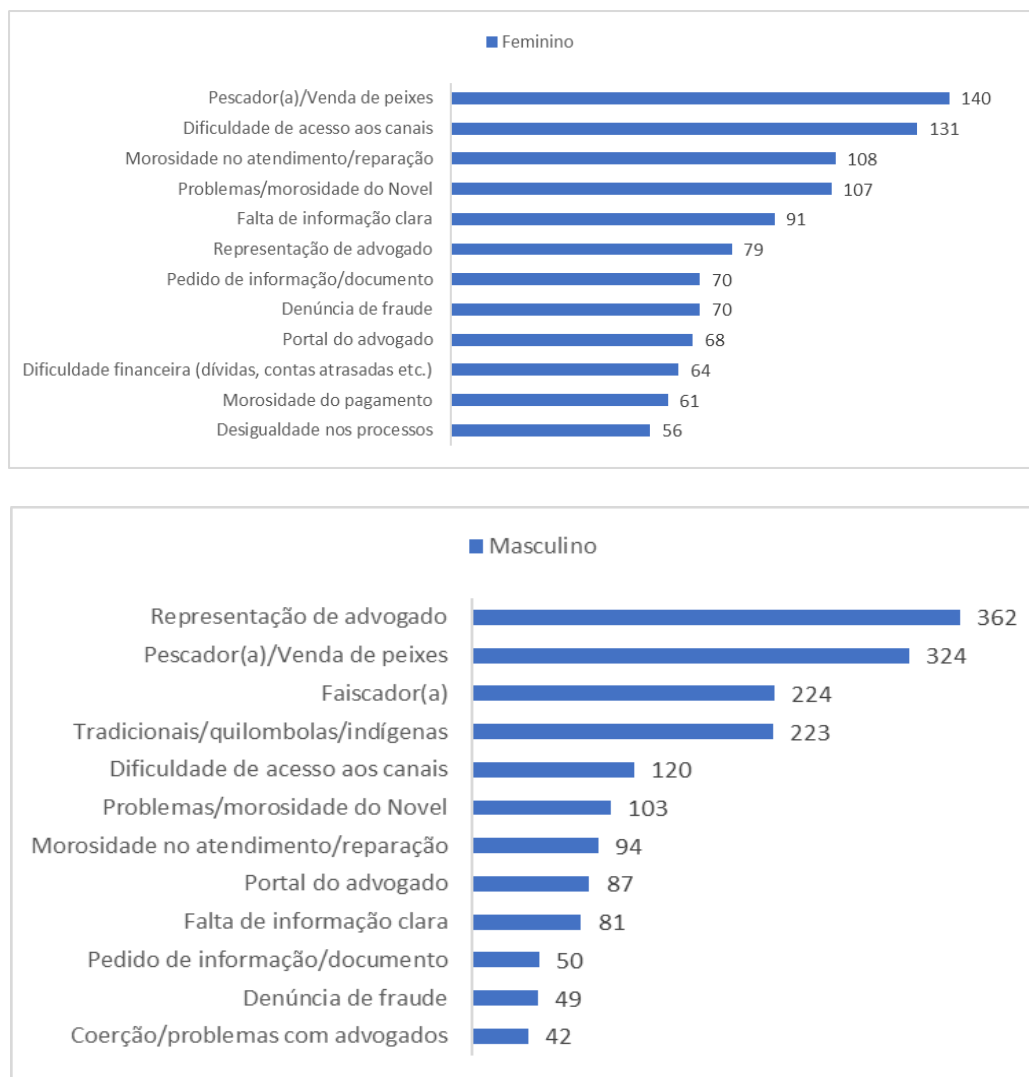


Fonte: Elaboração própria (2022), a partir de base de manifestações de agosto a dezembro de 2021.

Outras análises são possíveis a partir da codificação da base de manifestações. Tais análises ilustram o potencial de incidência da Ouvidoria no aprendizado contínuo dos programas executados pela Fundação Renova, na medida em que permitem a identificação dos principais gargalos para o processo reparatório conforme gênero, território, tempo e outras variáveis.

Analisando a base considerando o recorte de gênero, é possível identificar a dificuldade de acesso aos canais como segunda maior temática para as mulheres, enquanto o mesmo assunto é a quinta temática mais frequente para os homens. Outro tema que se destacou nos relatos realizados pelas mulheres foi a dificuldade financeira, não sendo esse tema tão recorrente no caso das manifestações ou denúncias dos homens. O mesmo se repete com o tema de desigualdade nos processos.

Gráfico 2 — Códigos por gênero

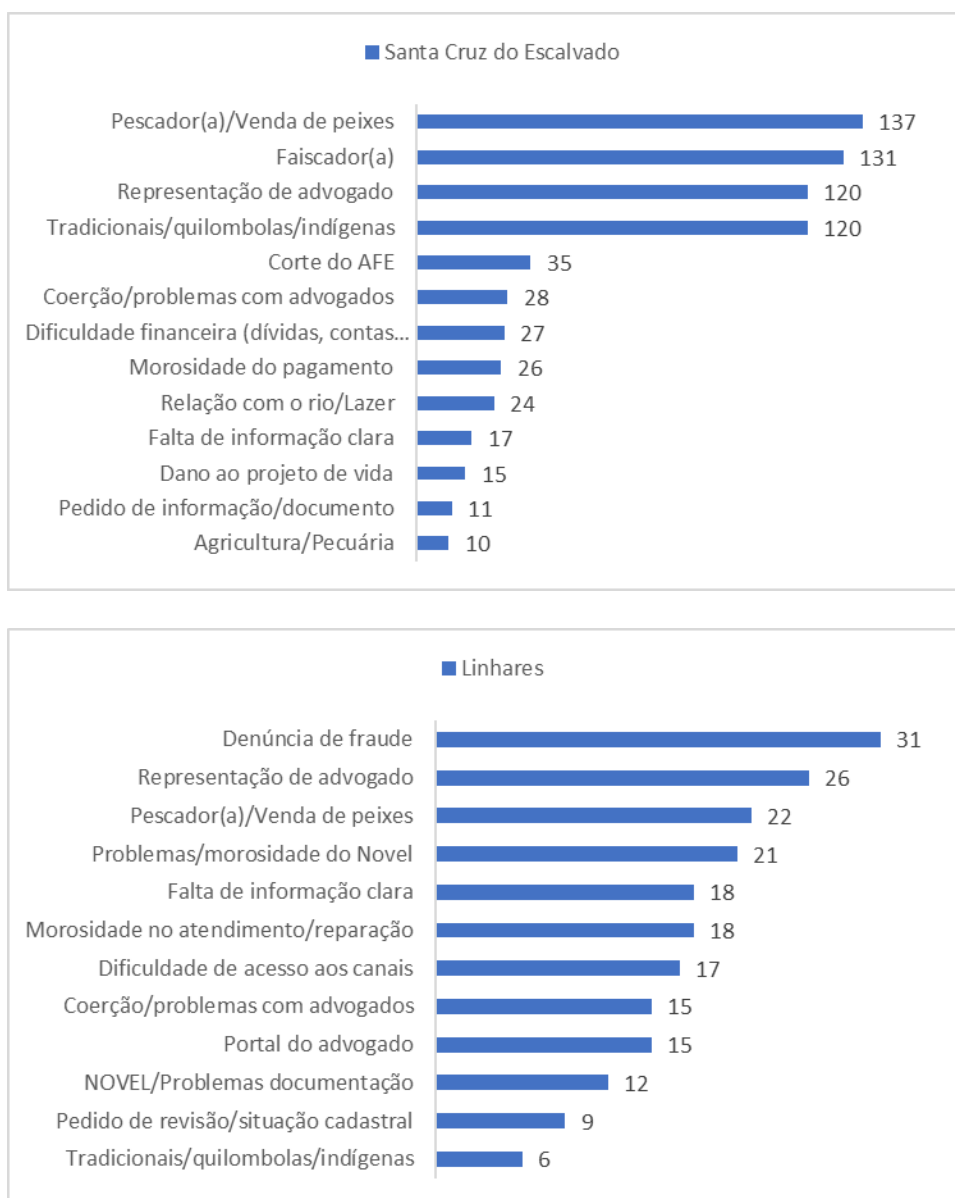


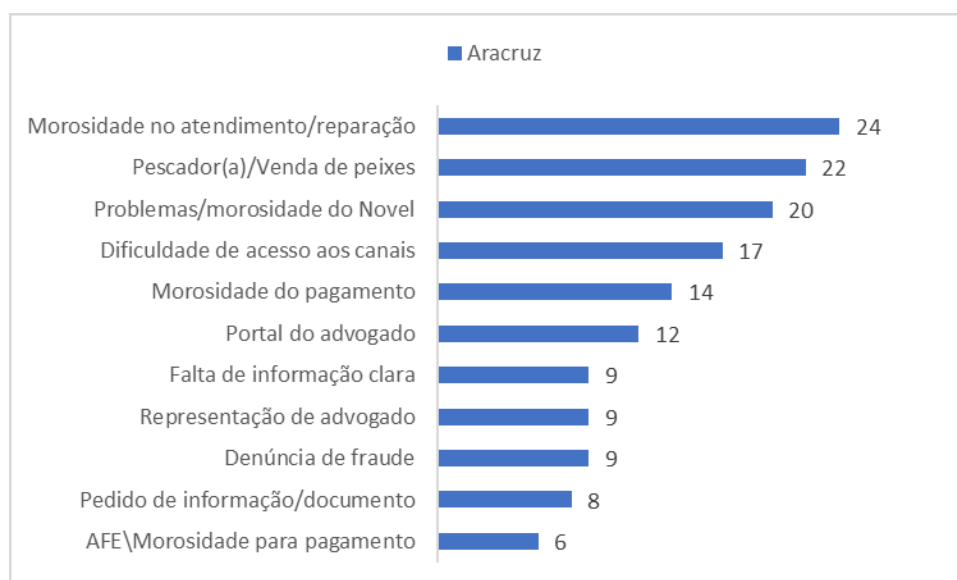
Fonte: Elaboração própria (2022), a partir de base de manifestações de agosto a dezembro de 2021.

Também é possível destacar em quais municípios atingidos tem-se o maior número de manifestações direcionadas à Ouvidoria e quais os principais temas dessas manifestações.

As quatro localidades mais presentes no período analisado são: Santa Cruz do Escalvado (n = 215), Linhares (n = 131), Rio Doce (n = 120) e Aracruz (n = 76). Analisando os principais códigos de cada localidade, nota-se que as principais problemáticas apresentadas a ouvidoria são: pescador(a)/venda de peixe, faiscador(a), representação de advogado, tradicionais/quilombolas/indígenas, morosidade na reparação e aspectos envolvendo o Novel, como possível identificar no gráfico a seguir.

Gráfico 3 — Códigos das principais localidades

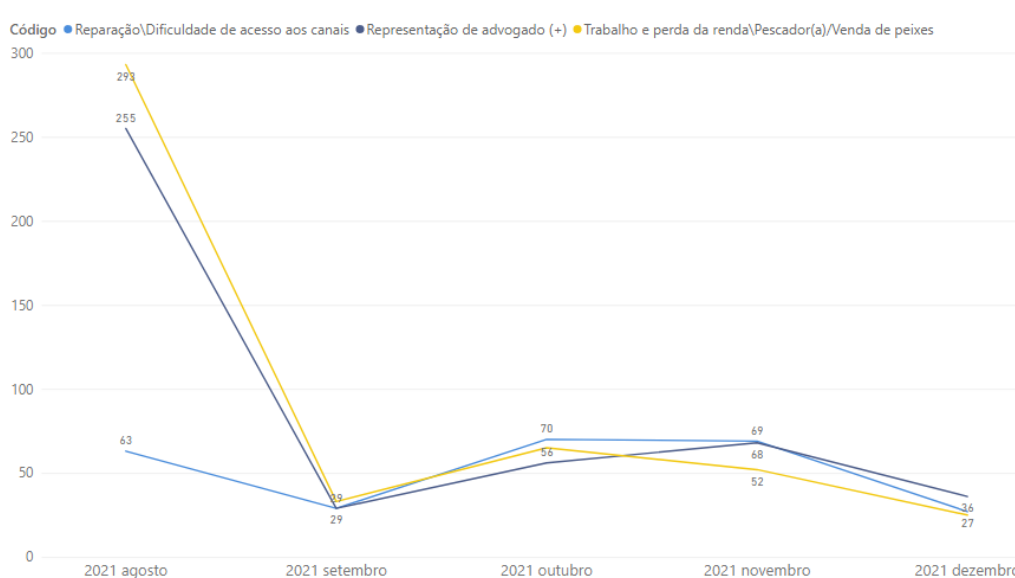




Fonte: Elaboração própria (2022), a partir de base de manifestações de agosto a dezembro de 2021.

Considerando a variação dos temas das manifestações ao longo do tempo, é possível verificar que houve um pico de manifestações envolvendo os códigos de Pescador(a)/Venda de peixes e Representação de advogado em agosto de 2021. Após esse período há uma constância de manifestações no tempo desses assuntos e da dificuldade de acesso aos canais de atendimento.

Gráfico 4 — Principais códigos ao longo do tempo



Fonte: Elaboração própria (2022), a partir de base de manifestações de agosto a dezembro de 2021.

Nota-se que muitos dos acessos à Ouvidoria estão associados à dificuldade de acesso aos demais canais de comunicação disponibilizados pela Fundação Renova. Nesse sentido, muitas pessoas atingidas recorrem à Ouvidoria como uma última instância para resolução de questões referentes à reparação e ao desastre.

Em suma, as análises apresentadas ilustram como a codificação permite uma visão ampla e panorâmica da situação das manifestações e suas temáticas ao longo do tempo, por localidade, gênero e grupo, podendo tanto auxiliar para endereçar sugestões de melhoria como identificar possíveis caminhos de resolução a padrões similares.

Além disso, verifica-se que tais análises permitiriam à Ouvidoria endereçar os problemas mais severos no território e, a partir desses dados, construir um repositório de soluções e orientações para os programas da Fundação Renova, de forma a fornecer subsídios para a melhoria do processo reparatório e até mesmos das respostas e fluxos da própria Ouvidoria.

6.2. Análise qualitativa do conteúdo das manifestações realizadas na Ouvidoria da Fundação Renova

Após a análise de conteúdo descritiva apresentada anteriormente, o resultado qualitativo da codificação das manifestações é apresentado a seguir. Esta escolha se justifica pelo fato de que é a partir da análise de conteúdo qualitativa que conseguiremos

captar nuances e sentidos das manifestações, de forma a evidenciar as situações de vulnerabilidades envolvidas nas demandas das pessoas atingidas que recorrem ao canal da Ouvidoria, e aprofundar a análise de alguns dos temas recorrentes na análise quantitativa apresentada anteriormente.

Neste arcabouço analítico, é possível observar especificidades que extrapolam ao domínio do que pode ser quantificado ou mensurado em categorias. Facilmente mensuramos o tempo, prazos, frequências de manifestações; aumenta a complexidade de mensurar a dor, o pedido de ajuda, o desespero e a falta de noção de melhorias para o futuro, comumente observadas nas manifestações analisadas.

A seleção dos temas a serem analisados de forma qualitativa nesta parte foi feita de forma intencional, a partir dos subtemas que foram os mais recorrentes na análise de conteúdo descritiva, como já foi apresentado na seção anterior, incluindo: dificuldade financeira; falta de informação clara; dificuldade de acesso aos canais; e, por fim, morosidade na reparação. Foram excluídas desta análise temas relacionados à denúncia de fraudes ou manifestações feitas por advogados, de forma a priorizar o recorte das manifestações sobre o processo e programas da reparação feitas individualmente ao mecanismo.

6.2.1. Dificuldade financeira

O subtema de dificuldade financeira demonstra o entrelaçamento de temas na construção e conformação da vulnerabilidade pelo *status* socioeconômico: a dificuldade financeira é afetada pelo corte do Auxílio Financeiro Emergencial (AFE), pela morosidade no pagamento de indenização pelo Novel, pela ausência do trabalho que foi interrompido com o rompimento da barragem, traz consequências para o cuidado com a saúde e com o futuro de filhos e outros familiares.

Ao longo das manifestações, foi possível ver a falta ou diminuição de renda ser associada fortemente com a ausência da possibilidade de pesca, ausência do rio limpo na vida das pessoas, a ausência da possibilidade de comercializar estes insumos como era feito antes do rompimento da barragem, tanto para aqueles que pescavam e comercializavam, como aquele que compravam o peixe dos pescadores para comercializar de forma autônoma. Este desemprego, gerado pela ausência do rio e do peixe, é sentido pelas pessoas e apresentado como desespero, tanto do momento atual com dívidas e contas para pagar quanto com o futuro, com a incerteza de quando terão novamente o direito à pesca e a utilizarem do rio como fonte de renda.

Comumente há menção por parte das pessoas atingidas da importância de terem acesso a recursos financeiros não apenas para a sua sobrevivência, mas para a manutenção de toda a família, envolvendo crianças, cônjuges e pessoas idosas em relações de cuidado e de dependência, tanto financeira quanto emocional. Consequentemente, há também dificuldade de arcar com medicamentos e gastos com saúde de forma geral, além do relato de que houve degradação da saúde após o rompimento. Em alguns destes casos, há a associação da dificuldade financeira com o adoecimento em função do desespero, especialmente no que diz respeito ao adoecimento mental, ansiedade e estresse gerado às pessoas atingidas, como pode ser observado no trecho a seguir:

"estou desesperado, desempregado, com o meu emocional abalado, com dois filhos pequenos para criar, aluguel para pagar, e estou com sintomas depressivos após essa situação, mal consigo me levantar da cama, me alimentar e dormir." (Manifestação codificada como dificuldade financeira).

Algumas das manifestações trazem também o relato sobre a dependência destas pessoas com relação ao Auxílio Financeiro Emergencial (AFE) para a sua sobrevivência e, consequentemente, o seu corte impactando de forma negativamente na vida dessas famílias. O corte dos pagamentos, para aqueles que ainda não haviam recebido a indenização, se mostrou ainda mais dramático.

Por fim, foram observados também novos danos acarretados pela atuação da Fundação Renova (e terceirizadas) para obras em vias urbanas, impossibilitando que comércios consigam atender clientes de forma adequada – causando, desta forma, queda na venda e dificuldade financeira, com o consequente acúmulo de dívidas com fornecedores e também com contas pessoais (contas de luz, água, aluguel etc.).

6.2.2. Falta de informação clara

A falta de informação clara sobre o processo reparatório é observada desde o momento do cadastro das famílias pelas pessoas atingidas, que mencionam dificuldades na compreensão de aspectos burocráticos e judiciais da reparação sem o auxílio de Assessorias Técnicas Independentes (ATIs) responsáveis por repassar tais informações em linguagem acessível e adequada.

Como exemplo disso, há pessoas atingidas que relatam não terem sido suficientemente informadas sobre quem poderiam incluir no cadastro, sobre a documentação ou sobre os danos que poderiam apresentar. Assim, pessoas cadastradas dependentes informam terem sido excluídos do processo de indenização e de reparação pela

Fundação Renova, solicitando a correção do cadastro. Informam que a falta de informação, na maioria dos casos, não diz respeito à falta de proatividade das pessoas atingidas, que participam de reuniões e assinam as atas, mas de uma ausência de responsividade da Fundação Renova.

O corte do Auxílio Financeiro Emergencial, assim como a negativa de solicitações, foi apresentado como situação recorrente não informada de maneira adequada aos atingidos. A morosidade no pagamento da indenização do Novel emerge também como uma das principais razões para o sentimento de desinformação por parte dos atingidos, que não sabendo se e quando receberão, ficam preocupados com relação à organização financeira familiar e às suas necessidades básicas.

A falta de informação por parte das pessoas atingidas está relacionada também a problemas com os advogados que em alguns casos não mantém as pessoas atingidas informadas sobre o processo, não atualizam os prazos junto a elas, nem mesmo quais documentos irão precisar. Assim, além de não se sentirem informadas, as pessoas relatam um sentimento de desamparo com suas demandas não reconhecidas perante o sistema indenizatório e a Fundação Renova como um todo.

6.2.3. Dificuldade de acesso aos canais

A dificuldade de acesso aos canais está intrinsecamente relacionada à falta de informação por parte das pessoas atingidas. Como não conseguem atendimento adequado na Central de Relacionamento, ou nos demais canais que procuram, se sentem desinformadas e desamparadas. A dificuldade de acesso aos canais também é experimentada pelos advogados que procuram os canais para fazer representação de seus clientes ou mesmo no Sistema do Portal do Advogado (utilizado para acesso ao Sistema Novel) que comumente apresenta instabilidade e erros para a inserção de documentos. Como pode ser visto no trecho a seguir:

"Reitera-se que, após inúmeras tentativas de entrar no meu Portal do Advogado, este não está funcionando há mais de 2 semanas."
(Manifestação codificada como dificuldade de acesso aos canais).

Já as pessoas atingidas mencionam sobremaneira a Central de Relacionamento e o Portal do Usuário, como principais canais de dificuldade de acesso e de serem atendidos.

Comumente há o relato de que esperam mais de duas horas no telefone quando entram em contato pelo canal de atendimento do 0800. Muitas vezes acabam desistindo desta ligação e procurando a Ouvidoria como canal de escuta e de resolução de problemas

relacionados aos programas. O desamparo sentido pelos atingidos pode ser observado a seguir:

"Eu venho tentando entrar em contato com a Renova a cerca de 60 dias, mas ainda não consegui ser atendido. Peço encarecidamente um minuto da sua atenção." (Manifestação codificada como dificuldade de acesso aos canais).

"Por favor, me atende. Não posso ficar esperando assim. Gente, isso é muito ruim, ficar sem resposta, todos têm as informações. No Portal do Usuário, eu pedi pra colocar as minhas informações lá, nem isso eu fui atendida." (Manifestação codificada como dificuldade de acesso aos canais).

Por fim, importante mencionar que os atingidos comumente utilizam o canal da Ouvidoria como uma última instância institucional de serem ouvidos. O sentimento da maioria deles, que apresentam manifestações após terem efetuado outras tentativas, é de que há descaso da Fundação Renova com a situação dos atingidos, com a vulnerabilidade social, econômica e com os persistentes problemas ambientais que ainda são encontrados ao longo da bacia do Rio Doce.

6.2.4. Morosidade da reparação

Interessante notar sobre o aspecto da morosidade na reparação que recorrentemente, ao chegarem no canal da Ouvidoria, muitos manifestantes já passaram por um processo de longa espera por uma resposta de outros canais e, sem uma resposta ou resolução adequada de suas demandas, procuram a Ouvidoria como uma última instância para serem ouvidos. Assim, os casos analisados já estão, em sua maioria, atravessados pela morosidade.

Neste sentido, os relatos identificados como morosidade trazem cadastros feitos há muitos anos sem que a pessoa tivesse recebido alguma forma de indenização até o momento da manifestação, tanto de AFE, quanto de PIM ou Novel. Comumente a associação da falta de reparação se dá em termos de falta de pagamento destes auxílios e indenizações e não de uma atuação de encaminhamento das famílias para serviços de saúde, ou educação, como já vimos o caso mencionado anteriormente, a respeito de uma pessoa atingida com múltiplas manifestações. Ou seja, espera-se por parte da Fundação Renova o cumprimento de prazos judiciais e celeridade no pagamento de acordos, assim como o ágil reconhecimento dos danos. Um exemplo pode ser visto no trecho a seguir:

"Fundação estou aguardando a minha indenização há muito tempo. Está pelo Portal do Advogado e não recebi até agora. Me ajudem, tenho família para cuidar e o rio morreu infelizmente." (Manifestação codificada como morosidade na reparação).

Especialmente o Sistema Indenizatório Simplificado (Novel) foi o que apresentou maior recorrência em termos de morosidade para a sua conclusão e também para o seu pagamento, causando outros problemas de dificuldade de acesso às informações e dificuldade de acesso ao sistema tanto por advogados quanto por pessoas atingidas.

7 PROTOCOLO PARA A PRIORIZAÇÃO CONSIDERANDO OS CONCEITOS DE SEVERIDADE E VULNERABILIDADE

De acordo com os Princípios Orientadores da ONU Sobre Empresas e Direitos Humanos, os riscos e abusos a direitos humanos podem ter diferentes gravidades e consequências a depender da situação de vulnerabilidade da pessoa atingida. Em vista disso, diversos princípios (ex. Princípios 17, 18, 19) orientam que empresas, ao realizarem ações relacionadas à sua responsabilidade de respeitar os direitos humanos, atenham-se à severidade do dano e às situações de vulnerabilidade.

A priorização de casos de maior severidade e vulnerabilidade no contexto do desastre por meio da identificação e tratamento adequado pela Ouvidoria consiste em uma medida importante de respeito aos direitos humanos e remediação dos impactos sofridos pelas pessoas e comunidades atingidas, uma vez que, em casos de desastres, pode não ser possível atuar sobre todos os impactos simultaneamente e, com o decorrer do tempo, alguns impactos podem se tornar irremediáveis. Além disso, medidas de resposta e reconstrução que envolvem a reparação integral precisam atentar para as particularidades das pessoas atingidas (FGV, 2021s).

Assim, a aplicação de critérios adequados e legítimos para identificar situações a serem priorizadas é essencial para garantir que a resposta e a reparação pós-desastres ocorram de forma equitativa e em respeito aos direitos humanos.

Priorizar, na forma como empregam os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos e para fins deste relatório, significa garantir que a resposta e a reparação de impactos em caso de desastre sejam endereçadas conforme suas complexidades e em atenção às particularidades das pessoas atingidas. Nesse sentido, a priorização pode ocorrer de diversas formas, incluindo a definição de pessoas que serão atendidas primeiro, a adequação dos processos de remediação às características culturais das pessoas atingidas, entre outras medidas (FGV, 2021s).

Assim, a priorização é composta por dois aspectos, que podem ser complementares: (i) a urgência, que diz respeito ao tratamento mais célere de manifestações; e (ii) a não discriminação, que diz respeito aos marcadores sociais de diferença da pessoa manifestante, que impõem o reconhecimento e tratamento adequado e de acordo com as especificidades das situações de vulnerabilidade ao longo de todo o processo, conforme ilustra a imagem a seguir:

Figura 10 — Urgência e não discriminação como elementos da Priorização



Fonte: Elaboração própria (2022).

O tópico seguinte endereça esses dois critérios complementares.

7.1. Priorização pelo critério de não discriminação

Quanto ao aspecto da não discriminação, busca-se garantir que sejam respeitados os direitos humanos das pessoas atingidas pelo desastre, especialmente de pessoas em situação de vulnerabilidade. Na prática, isso significa assegurar processos e resultados que sejam compatíveis com um adequado tratamento e respeito às especificidades de cada grupo em situação de vulnerabilidade, como, por exemplo, processos que sejam adequados aos modos de vida tradicional no caso de povos e comunidades tradicionais, ou que não reproduzam ou reforcem o machismo ou racismo existentes no caso de mulheres e pessoas negras.

Os seguintes critérios podem ser utilizados para a identificação de pessoas em situação de vulnerabilidade no contexto de desastres: (i) exposição à discriminação e desigualdade históricas, como é o caso com mulheres, pessoas negras e pessoas pertencentes a povos indígenas ou povos e comunidades tradicionais, ou que demandam especial atenção, como é o caso de crianças e adolescentes, pessoas idosas, pessoas com deficiência; (ii) geografia, considerando fatos como o isolamento, por exemplo; (iii) *status* socioeconômico, considerando a pobreza como uma dimensão a impactar a autonomia da pessoa; (iv) governança, em relação à participação e ao acesso aos espaços de tomada de decisão, por exemplo; e (v) vulnerabilidade a choques (FGV, 2021s).

É preciso que esses fatores que levam a uma situação de vulnerabilidade sejam considerados tanto nos programas de reparação — o que pode significar a necessidade de uma solução de reconstrução do território que seja específica e elaborada de forma participativa com comunidades tradicionais e povos indígenas, por exemplo, ou de se garantir uma escuta ativa das mulheres para entender a sua perspectiva acerca dos danos sofridos da sua família — assim como nos processos de remediação, que é o caso da Ouvidoria.

Barreiras ao acesso a esse mecanismo podem agravar a vulnerabilidade desses grupos, dificultando o seu acesso a medidas reparatórias. Nesse sentido, mencionam-se, de maneira exemplificativa, boas práticas que podem melhorar o acesso a esses mecanismos de reparação, como o da Ouvidoria, potencializando sua participação e, consequentemente, diminuindo sua vulnerabilidade e contribuindo para a redução do risco de desastres (FGV, 2021s, p. 165-169).

Quadro 14 — Boas práticas para melhorar a acessibilidade e reduzir vulnerabilidades — Crianças e adolescentes



Crianças e adolescentes

Boas práticas para melhorar a acessibilidade e reduzir vulnerabilidades

- Possibilitar que as crianças apresentem reclamações diretamente ou por meio de um representante.
- Estabelecer, manter e promover pontos de contato acessíveis às crianças.
- Ter experiência para lidar com crianças e os direitos das crianças.
- Permitir o compartilhamento criativo e flexível, por exemplo, através de histórias, imagens e outras formas de expressão artística.
- Explorar o uso da tecnologia para permitir que as crianças compartilhem informações de maneiras mais inovadoras, especialmente em áreas remotas.
- Ouvir as crianças como um grupo impactado, com a ajuda de organizações infantis, escolas, grupos *on-line* reuniões comunitárias ou outros meios de reunir as crianças.
- Capacitar adultos confiáveis, como familiares, líderes comunitários ou funcionários de organizações infantis, que possam representar crianças durante todo o processo conforme solicitado ou necessário.

Fonte: Elaboração própria (FGV, 2021s, p. 165-169).

Quadro 15 — Boas práticas para melhorar a acessibilidade e reduzir vulnerabilidades — Mulheres



Mulheres

Boas práticas para melhorar a acessibilidade e reduzir vulnerabilidades

- Fornecer treinamento sobre os direitos das mulheres e sensibilidade de gênero aos funcionários envolvidos no mecanismo de reclamação.
- Nomear funcionárias mulheres para participar da gestão do mecanismo de reclamação e dar às mulheres reclamantes a escolha de ter sua queixa gerenciada por uma funcionária mulher.
- Promover o mecanismo de reclamação com grupos de mulheres na comunidade e permitir que as mulheres reclamantes sejam acompanhadas ou representadas por terceiros confiáveis ao apresentar uma queixa.
- Desenvolver protocolos específicos para casos relacionados a assédio sexual e violência de gênero.

Fonte: Elaboração própria (FGV, 2021s, p. 165-169).

Quadro 16 — Boas práticas para melhorar a acessibilidade e reduzir vulnerabilidades — Povos indígenas e comunidades tradicionais



Povos indígenas e comunidades tradicionais

Boas práticas para melhorar a acessibilidade e reduzir vulnerabilidades

- Proporcionar treinamento e conscientização sobre os direitos dos povos indígenas aos funcionários envolvidos no mecanismo de reclamação.
- Integrar conceitos tradicionais de tomada de decisão e justiça indígena ao desenho do mecanismo de reclamação.
- Apoiar iniciativas de capacitação que desenvolvam os conhecimentos e habilidades relevantes dos membros da comunidade indígena necessários para o uso do mecanismo e/ou fornecer representação independente.
- Envolver representantes da comunidade e anciãos na promoção do mecanismo e apoio aos membros da comunidade para levar as queixas adiante.
- Garantir flexibilidade para permitir que o reclamante escolha como sua queixa é tratada.
- Garantir que existam diversas equipes comunitárias e de desempenho social ou reuniões específicas de gênero para grupos de atingidos.

Fonte: Elaboração própria (FGV, 2021s, p. 165-169).

Quadro 17 — Boas práticas para melhorar a acessibilidade e reduzir vulnerabilidades — Pessoas com deficiência

**Pessoas com deficiência**

Boas práticas para melhorar a acessibilidade e reduzir vulnerabilidades

- Garantir que as informações sobre o mecanismo de reclamação estão disponíveis em formatos acessíveis, incluindo tradução adicional (por exemplo, em Braille) ou interpretação (por exemplo, língua de sinais local).
- Garantir acessibilidade das mídias sociais ou endereços na internet usados como canais do mecanismo de reclamação.
- Garantir que escritórios comunitários ou outros locais são fisicamente acessíveis.
- Fornecer transporte para pessoas com deficiência e/ou fornecer opções para que a equipe de relações com a comunidade atenda pessoas em suas casas ou outros locais.
- Fornecer treinamento sobre os direitos das pessoas com deficiência aos funcionários envolvidos no mecanismo de reclamação.
- Promover o mecanismo de reclamação com grupos que apoiam pessoas com deficiência na comunidade e permitir que pessoas com deficiência sejam acompanhadas ou representadas por terceiros confiáveis ao apresentar uma queixa.

Fonte: Elaboração própria (FGV, 2021s, p. 165-169).

Quadro 18 — Boas práticas para melhorar a acessibilidade e reduzir vulnerabilidades — Pessoas negras

**Pessoas negras**

Boas práticas para melhorar a acessibilidade e reduzir vulnerabilidades

- Treinamento sobre como identificar e combater situações de racismo aos funcionários envolvidos no mecanismo de reclamação.
- Existência de protocolos específicos para manifestações sobre racismo.
- Promover o mecanismo de reclamação com grupos relacionados ao movimento negro nas comunidades.
- Permitir que os reclamantes sejam acompanhados ou representados por terceiros confiáveis ao apresentar uma manifestação.

Fonte: Elaboração própria (FGV, 2021s, p. 165-169).

Quadro 19 — Boas práticas para melhorar a acessibilidade e reduzir vulnerabilidades — Pessoas LGBTQIA+


Pessoas LGBTQIA+

Boas práticas para melhorar a acessibilidade e reduzir vulnerabilidades

- Treinamento sobre os direitos das pessoas LGBTQIA+ aos funcionários envolvidos no mecanismo de reclamação.
- Promover o mecanismo de reclamação com grupos de pessoas LGBTQIA+ na comunidade.
- Permitir que os reclamantes sejam acompanhados ou representados por terceiros confiáveis ao apresentar uma manifestação.
- Desenvolver protocolos específicos para casos relacionados a violência de gênero ou relacionada à orientação sexual nos territórios.

Fonte: Elaboração própria (FGV, 2021s, p. 165-169).

Ainda é necessário garantir respeito aos protocolos estabelecidos em lei para tratamento de manifestações sobre crianças e adolescentes, povos indígenas e povos e comunidades tradicionais e outros grupos em situação de vulnerabilidade conforme tratado no produto "Parâmetros para a Priorização no Contexto de Desastres com Base em Critérios de Severidade e Vulnerabilidade" (FGV, 2021s).

De forma complementar ao critério de prioridade, trata-se a seguir do critério de urgência.

7.2. Priorização pelo critério de urgência

De forma complementar, o critério de urgência busca estabelecer parâmetros para identificar manifestações recebidas pela Ouvidoria que envolvam impactos severos, assim considerando os impactos mais graves, que podem também ser os impactos sobre pessoas em situação vulnerável, considerando escopo e escala, a fim de permitir o tratamento mais célere de forma objetiva e transparente, dado que com a demora os danos sofridos podem se tornar irremediáveis. Tais parâmetros serão discutidos a seguir e serão, posteriormente, aplicados a um caso recebido pela Ouvidoria identificado pela FGV no processo de codificação da base de dados de manifestações, de forma exemplificativa.

7.2.1. Identificação de situações de vulnerabilidade

Além do fato de que os danos tendem a ser mais severos para pessoas em situação de vulnerabilidade, também a demora, no seu caso, pode agravar a situação da desigualdade existente. Em vista disso, além da necessidade de a remediação considerar a necessidade de medidas específicas para grupos em situação vulnerável, será também importante garantir a urgência no seu atendimento. É por isso que a vulnerabilidade precisa ser considerada tanto visando a não discriminação como a urgência.

Alguns marcadores sociais de diferença que caracterizam situações de vulnerabilidade foram incluídos em perguntas de identificação das pessoas que registram manifestações na Ouvidoria a partir de março de 2022.

Essas perguntas buscam identificar as seguintes informações sobre as pessoas atingidas: (i) gênero; (ii) raça; (iii) idade; (iv) se se trata de uma pessoa com deficiência; (v) se faz parte de povos e comunidades indígenas, quilombolas e tradicionais; (v) se mora em local de difícil acesso.

A esse respeito, é necessário fazer algumas considerações. Primeiramente, ressalta-se a necessidade de identificar quais são as situações de vulnerabilidade enfrentadas pelas pessoas que buscam a ouvidoria, a fim de permitir o tratamento dessa vulnerabilidade na resolução do caso. Para isso, critérios adicionais poderiam ser adotados pela Ouvidoria a fim de identificar outras situações de vulnerabilidade, considerando também os parâmetros de geografia, *status* socioeconômico, governança e vulnerabilidade a choques (FGV, 2021s).

Por outro lado, o recebimento e registro das manifestações são feitos por empresa terceirizada, a ICTS. Assim, reitera-se a necessidade do treinamento contínuo das pessoas responsáveis pelo atendimento para que sejam capazes de identificar corretamente situações de abuso a direitos humanos e marcadores sociais de diferença. Tal identificação, no caso de atributos pessoais da pessoa que faz a manifestação, devem ser perguntados diretamente a ela, pois dependem da autodeclaração.

Além disso, é necessário considerar que podem haver discrepâncias no processo de registro da manifestação. Isso significa que diferentes pessoas responsáveis pelo atendimento podem fazer o cadastro de informações diferentes, podendo gerar informações incongruentes e, inclusive, injustiças no tratamento das manifestações.

Ainda, a ausência de informações que não sejam declaradas ou perguntadas pode fazer com que pessoas sejam deixadas para trás pela falta de identificação de uma situação

de vulnerabilidade. Assim, é importante considerar que, ainda que uma vulnerabilidade não esteja explícita, não significa que ela não exista.

7.2.2. Identificação de impactos severos

Em um segundo momento, deve ser feita a identificação e categorização da manifestação conforme critérios de severidade. Conforme mencionado anteriormente, a severidade é composta por três elementos complementares: a escala, o escopo e a irremediabilidade.

- **Escala**

A escala é voltada a identificar o quão sério é o impacto, ou seja, ela é determinada a partir da gravidade do impacto adverso em questão. Grupos em situação de vulnerabilidade frequentemente vivenciam impactos de forma exacerbada, de modo que a vulnerabilidade das pessoas atingidas deve ser levada em conta na determinação da escala do impacto (FGV, 2021s).

Embora não exista uma hierarquia de direitos, uma vez que os direitos são inter-relacionados e interdependentes, certos direitos humanos são considerados peças-chave para a garantia de uma série de outros direitos (DANISH INSTITUTE FOR HUMAN RIGHTS; UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT, 2009, p. 8), como é o caso, por exemplo, dos direitos à vida, à liberdade, à integridade e ao território e moradia, refletindo uma prioridade maior ao abrigo do direito internacional.

Para a identificação da escala na Ouvidoria, precisam ser consideradas as menções a danos mais severos na manifestação, o que será possível a partir da codificação e categorização da manifestação, em comparação com os parâmetros de severidade.

Partindo da construção de parâmetros de direitos humanos para priorização, indica-se um modelo de como diferentes impactos podem ser considerados e categorizados no caso do desastre decorrente do rompimento da Barragem de Fundão no critério da escala:

Quadro 20 — Elementos da escala

Elementos da escala	
Escala A	• impactos que podem causar morte; • impactos à saúde que reduzem significativamente a expectativa de vida; • impactos permanentes aos modos de vida; • impactos permanentes ao meio ambiente.
Escala B	• o impacto é uma infração tangível ao atendimento a necessidades básicas; • impacto a bens culturais de grande valor para as pessoas atingidas; • impacto a bens econômicos de grande valor para as pessoas atingidas; • impacto a bens naturais de grande valor para as pessoas atingidas; • impacto a bens sociais de grande valor para as pessoas atingidas; • impacta serviços ecossistêmicos identificados como prioritários para a subsistência; • impacta serviços ecossistêmicos identificados como prioritários para a saúde; • impacta serviços ecossistêmicos identificados como prioritários para a segurança; • impacta serviços ecossistêmicos identificados como prioritários para a cultura.
Escala C	Demais impactos.

Fonte: Elaboração própria (2022).

• Escopo

O escopo é usado para medir o quão disseminado é o impacto, sendo determinado a partir do número de pessoas que são ou podem ser atingidas. É importante deixar claro que o escopo é medido proporcionalmente à realidade local. Por exemplo, se cinco pessoas sofrerem um mesmo impacto dentro de um universo de apenas por 10 pessoas, esse impacto deverá ser considerado severo (FGV, 2021s).

Para a identificação do escopo no contexto da Ouvidoria, é necessário considerar diferentes cenários para percepção e tratamento de manifestações múltiplas ou recorrentes recebidas pelo mecanismo:

(i) Manifestações recorrentes: considera casos em que uma mesma pessoa registra a manifestação mais de uma vez porque um mesmo abuso ou violação acontece recorrentemente. Para esses casos, a Ouvidoria deve tratar esse dano como mais grave a partir do critério da escala, realizando também a verificação na base de dados para identificar se há casos semelhantes e agir sobre o todo. Nesse sentido, se um mesmo problema segue acontecendo, pode haver indícios de que a reparação não está sendo efetiva, sendo necessária a orientação dos programas e áreas da Fundação Renova para cessação do abuso e garantia de que os danos serão remediados.

(ii) Manifestações sobre violações sistemáticas: considera casos em que um abuso ou violação acontece uma vez com cada pessoa, mas é um impacto que vai se alastrando por um determinado território, região ou comunidade. Para esses casos, o tratamento deve ser dado a partir do critério do escopo.

Para tanto, deve-se considerar o cálculo contínuo das (i) manifestações com maior recorrência na bacia; e (ii) manifestações com maior recorrência em um determinado território, conforme os valores de referência do relatório de priorização. Nesse sentido, considera-se o seguinte exemplo: se mais de 20% das manifestações em toda a bacia forem referentes a cortes do AFE ou se na localidade de São Mateus mais de 50% das manifestações forem referentes a cortes do AFE, ainda que esse valor não se reflita no total de manifestações da bacia, esse tema deverá ser considerado no grau máximo do escopo.

Para esses casos, a percepção de que os danos são representativos de um grande contingente de pessoas ou territórios atingidos permite à Ouvidoria alertar os programas e áreas da Fundação Renova quanto à severidade dos danos, cabendo a construção de um repositório de soluções e orientação para casos semelhantes conforme os problemas identificados ou o desenho ou aprimoramento de programa capaz de endereçar a todas as situações semelhantes.

(iii) Manifestações múltiplas em decorrência do decurso de tempo sem uma resposta adequada: considera casos de manifestações múltiplas como forma de protesto contra a falta de tomada de providimentos por parte da Ouvidoria ou Fundação Renova. Nesses casos, além do tratamento da manifestação considerando o decurso do prazo de resposta, é necessário observar quais os entraves para a resolução do caso e endereçá-los, tendo em vista que a não resolução ou resolução inadequada de manifestações pode gerar um problema de falta de confiança e falta de legitimidade do mecanismo frente às pessoas atingidas. Ainda, uma vez que o decurso do tempo pode agravar a severidade de um impacto, tais manifestações devem ser tratadas a partir do critério da irremediabilidade, sendo também necessária a orientação dos programas e áreas da Fundação Renova para cessação do abuso e garantia de que os danos serão remediados. Para tanto, é preciso garantir que os protocolos decorrentes da abertura de manifestações sejam agregados pelo CPF, para que seja possível avaliar de forma automática o número de manifestações sobre um mesmo impacto de uma mesma pessoa.

Ressalta-se, no entanto, que somente é possível verificar o escopo se as manifestações forem continuamente codificadas, uma vez faz-se necessária a avaliação da recorrência e do espraiamento de um dano ao longo de uma região.

Conforme a construção de parâmetros de direitos humanos para priorização, indica-se um modelo de como diferentes impactos podem ser considerados no caso do desastre decorrente do rompimento da Barragem de Fundão no critério do escopo:

Quadro 21 — Elementos do escopo

Elementos do escopo	
Escopo A	>20% das manifestações que chegam à Ouvidoria de toda a bacia do Rio Doce ou > 50% das manifestações que chegam à Ouvidoria sobre a população de um determinado território.
Escopo B	Entre 19% e 10% das manifestações que chegam à Ouvidoria de toda a bacia do Rio Doce ou Entre 49% e 10% das manifestações que chegam à Ouvidoria sobre a população de um determinado território.
Escopo C	<9% das manifestações que chegam à Ouvidoria de toda a bacia do Rio Doce ou <9% das manifestações que chegam à Ouvidoria sobre a população de um determinado território.

Fonte: Elaboração própria (2022).

- **Irremediabilidade**

Por fim, o critério da irremediabilidade busca responder se um impacto poderá ser corrigido, caso ele ocorra. Nesse sentido, a irremediabilidade é determinada a partir da facilidade, ou não, com que os impactos podem ser restaurados e os atingidos integralmente reparados. O tempo é um fator relevante para a determinação da irremediabilidade, tendo em vista que a demora na ação pode tornar alguns impactos irremediáveis (FGV, 2021s).

A identificação da irremediabilidade nas manifestações recebidas pela Ouvidoria deve considerar alguns aspectos, como:

(i) Natureza do dano: danos ou riscos que, casos se concretizem, serão permanentes, como é o caso do comprometimento do desenvolvimento cognitivo das crianças e adolescentes em decorrência de consumo de alimentos contaminados com elementos tóxicos, de abortos pelo mesmo motivo e de morte;

(ii) Tempo: o tempo da reparação é um fator sensível que agrava a severidade dos impactos enfrentados, assim, considera-se aqui manifestações que tenham passado do prazo ou estejam próximas ao fim do prazo regulamentar de resposta da Ouvidoria;

(iii) Impossibilidade de adesão aos programas reparatórios da Fundação Renova: a garantia de direitos humanos e reparação integral dos impactos decorrentes do desastre requer que nenhuma pessoa atingida seja deixada para trás no processo reparatório e que nenhuma pessoa seja excluída do acesso aos programas aos quais tem direito, independentemente de prazos terminativos, até que todas as pessoas sejam reparadas. Ainda assim, é necessário reconhecer que a imposição desses prazos para o acesso a programas de reparação tem feito com que pessoas atingidas sejam impedidas de acessar tais programas, principalmente os de natureza indenizatória. Nesse sentido, a existência e proximidade de um prazo de adesão é um critério para a priorização de casos pela Ouvidoria, considerando que, decorridos esses prazos, tais impactos podem se tornar irremediáveis.

Conforme a construção de parâmetros de direitos humanos para priorização, indica-se um modelo de como diferentes impactos podem ser considerados no caso do desastre decorrente do rompimento da Barragem de Fundão no critério da irremediabilidade.

Quadro 22 — Elementos da irremediabilidade

Elementos da irremediabilidade	
Irremediabilidade A	• Não é possível ou é muito difícil remediar o impacto (trazer a pessoa atingida à situação igual ou superior à anterior ao desastre); • A resolução da manifestação demanda respostas de um grande número de programas; • A resolução da manifestação demanda um tempo potencialmente maior que o prazo de resposta estabelecido para a Ouvidoria; • A resolução da manifestação demanda a adoção de um grande número de ações e medidas de resposta; • A não resolução da manifestação ou o atraso na sua resolução gera vários novos impactos; • A resolução da manifestação envolve um programa ou política reparatória cujo prazo de adesão está próximo.
Irremediabilidade B	• Remediar o impacto implica uma complexidade razoável; • A resolução da manifestação demanda respostas de poucos programas; • A resolução da manifestação demanda um tempo razoável, dentro do prazo de resposta estabelecido para a Ouvidoria; • A resolução da manifestação demanda a adoção de algumas ações e medidas de resposta; • A não resolução da manifestação ou o atraso na sua resolução gera poucos novos impactos; • A resolução da manifestação envolve um programa ou política reparatória cujo prazo de adesão está distante (mais de três meses).
Irremediabilidade C	• É fácil e pouco complexo remediar os impactos; • A resolução da manifestação demanda resposta de apenas um ou nenhum programa; • A resolução da manifestação pode ser feita rapidamente, em prazo menor que o estabelecido para a Ouvidoria; • A resolução da manifestação demanda a adoção de apenas uma ou poucas ações e medidas de resposta; • A não resolução da manifestação ou o atraso na sua resolução não gera novos impactos; • A resolução da manifestação envolve um programa ou política reparatória sem prazo para a adesão

Fonte: Elaboração própria (2022).

7.3. Proposta de protocolo para a priorização com base em parâmetros de severidade e vulnerabilidade

A partir das considerações, da metodologia e dos critérios descritos nos itens anteriores, propõe-se o seguinte protocolo para o tratamento e a categorização das manifestações que chegam na Ouvidoria da Fundação Renova a partir de critérios de severidade e vulnerabilidade:

```

graph TD
    Manifestação[Manifestação] --> Classificação[Classificação]
    Classificação -- "Visitas in loco" --> Classificação
    Classificação -- "Contato com o manifestante por e-mail ou telefone" --> Classificação
    Classificação --> IdentificaçãoVulnerabilidade[Identificação de situações de vulnerabilidade]
    IdentificaçãoVulnerabilidade --> Tratamento[Tratamento adequado e não discriminação]
    Classificação --> IdentificaçãoSeveridade[Identificação da severidade]
    IdentificaçãoSeveridade --> DefinicaoOrdem[Definição da ordem de atendimento]
    DefinicaoOrdem --> OrientacaoProgramas[Orientação dos programas para cessação do abuso e garantia de que os danos serão remediados]
    OrientacaoProgramas --> ConstruçãoRepositorio[Construção de um repositório de soluções para os programas]
    ConstruçãoRepositorio --> OrientacaoProgramas
    ConstruçãoRepositorio --> Escala[Escala]
    ConstruçãoRepositorio --> Escopo[Escopo]
    Escala --> OrientacaoProgramas
    Escopo --> OrientacaoProgramas
    Escala --> Imediabilidade[Imediabilidade]
    Escopo --> Imediabilidade
    Imediabilidade --> OrientacaoProgramas
    Imediabilidade --> ConstruçãoRepositorio
    Imediabilidade --> CasosUrgentes[Casos urgentes]
    Imediabilidade --> CasosGraves[Casos graves]
    Imediabilidade --> CasosPotencialmenteGraves[Casos potencialmente graves]
    CasosUrgentes --> DefinicaoOrdem
    CasosGraves --> DefinicaoOrdem
    CasosPotencialmenteGraves --> DefinicaoOrdem
    CasosUrgentes --> CasosProximos[Casos próximos ao prazo de 30 dias de resposta]
    CasosGraves --> CasosProximos
    CasosProximos --> Imediabilidade
  
```

Fonte: Elaboração própria (2022).

Por meio do protocolo, busca-se orientar o tratamento e o encaminhamento para as diferentes situações envolvidas nas manifestações ou denúncias, considerando-se a vulnerabilidade e a severidade dos casos. Num primeiro momento, o protocolo permite endereçar, de forma adequada, a manifestação ou denúncia que chega à Ouvidoria, sendo relevante considerar se todas as informações que podem denotar uma situação de vulnerabilidade e severidade aferíveis a um caso estejam de fato sendo coletadas pelo sistema.

Por meio da classificação e categorização contínuas, será possível identificar casos que se repetem e que por serem sistemáticos também precisam ser tratados como severos, garantindo-se a construção de um repositório de soluções e o tratamento igualitário para casos semelhantes, considerando-se nestes casos a elaboração de um programa ou seu aprimoramento, caso esse já exista.

A fim de que a Ouvidoria possa reproduzir o que acontece em todo o território atingido, servindo para garantir o acesso à remediação, mas também para prover o aprimoramento contínuo dos processos e programas em curso, ressalta-se a relevância da publicização da Ouvidoria assim como da garantia de que essa possa ser acessada por todos os atingidos. Ainda, ressalta-se a importância da previsibilidade pela Ouvidoria dos parâmetros adotados, a fim de garantir a transparência e legitimidade na classificação e tratamento de tais manifestações.

Uma vez identificadas situações de vulnerabilidade, deve ser garantida a urgência e o tratamento adequado, observando-se inclusive eventuais protocolos estabelecidos para grupos como crianças e adolescentes e povos indígenas e povos e comunidades tradicionais, assim como para a garantia da não discriminação.

Uma vez que a situação vulnerável tende a dificultar a reparação ou fazer agravar o dano sofrido, especialmente se não for assegurado o tratamento adequado ao caso, também é necessário que casos envolvendo marcadores de vulnerabilidade sejam tratados mais urgentemente que casos que não envolvam situações vulneráveis. Este modelo pressupõe o tratamento primeiro das manifestações mais severas conforme a classificação dos critérios apresentados, sendo A o nível mais severo (casos urgentes), B o nível intermediário (casos graves) e C o nível menos severo (casos potencialmente graves). Para as manifestações classificadas no nível A na escala, escopo ou irremediabilidade, o tratamento deve ser feito com urgência. Nesses casos, espera-se que a Ouvidoria empregue os melhores esforços para que as manifestações sejam finalizadas adequadamente no menor tempo possível.

É importante ressaltar que, para casos em que a escala é muito alta (Escala A), ainda que não sejam identificadas situações de vulnerabilidade no atendimento e tratamento da manifestação, devem ser tratados de forma prioritária. Assim, para casos envolvendo danos à saúde ou danos que possam causar morte, por exemplo, é necessário considerar que a falta da reparação em tempo adequado pode tornar esses danos irremediáveis, sendo desejável a resolução da manifestação ou denúncia em tempo menor ao tempo máximo de resposta e a adoção de respostas intermediárias, capazes de tratar a urgência identificada.

No caso do escopo, conforme mencionado anteriormente, a percepção de que os danos são representativos de um grande contingente de pessoas ou territórios atingidos permite à Ouvidoria alertar os programas e áreas da Fundação Renova quanto à severidade dos danos, cabendo a construção de um repositório de soluções que seja capaz de tratar igualmente situações semelhantes e/ou a orientação para a criação ou aprimoramento de programa de reparação que possa ser acessados pelos atingidos que estiverem em mesma situação.

Por fim, é importante que se considere que os casos emergentes ou urgentes não podem deixar de garantir o tratamento de todos os casos, mesmo os não emergentes e não urgentes em tempo superior ao teto estabelecido como prazo máximo para resposta. Para que isso não ocorra, é preciso que se considere que a recorrência de casos emergentes ou urgentes, assim como o aumento de casos em geral, pode significar a necessidade de aumento da capacidade operacional da Ouvidoria, a fim de que a solução funcione efetivamente.

8 RECOMENDAÇÕES PARA O TRATAMENTO VOLTADO À PRIORIZAÇÃO DE CASOS SEVEROS E SITUAÇÕES VULNERÁVEIS PARA A OUVIDORIA

A partir da descrição de dez casos prioritários da Ouvidoria da Fundação Renova em agosto de 2022 e da codificação das manifestações direcionadas ao mecanismo entre agosto e dezembro de 2021, foi possível identificar entraves que dificultam o acesso dos atingidos à reparação integral.

É importante reconhecer que a Ouvidoria tem feito um trabalho contínuo de aprimoramento e implementação das recomendações feitas no Parecer Técnico Conjunto (FGV; RAMBOLL, 2019), além de ter contribuído de forma efetiva para a construção deste relatório, com o fornecimento de informações, realização de reuniões periódicas, e estar disponível para a solução de dúvidas, de forma que este diagnóstico pudesse ser construído.

Entretanto, permanecem alguns pontos de aprimoramento que devem ser endereçados de maneira a garantir o respeito a direitos humanos no processo reparatório. Assim, de acordo com o trabalho desenvolvido ao longo deste relatório, destacam-se as seguintes recomendações em complemento aos estudos publicados anteriormente.

Comumente, a atuação da Ouvidoria nos casos se dá de forma isolada. Seria necessária a atuação em rede, considerando-se as diferentes diretorias de programas, para garantia da remediação das pessoas atingidas. Os encaminhamentos são dados para diferentes instâncias da Fundação Renova, de forma nem sempre dialogada, o que dificulta para as pessoas atingidas conseguirem acompanhar os seus casos e também para a própria Ouvidoria incluir as pessoas em uma categoria de prioridade, sem que seja possível controlar a necessidade da urgência e não discriminação. Nesse sentido, recomenda-se:

- A criação de protocolos integrados de atuação para as diferentes instâncias da Fundação Renova envolvidas no tratamento das manifestações, proporcionando maior monitoramento das ações e para que todos tenham acesso aos encaminhamentos e maior facilidade de inclusão nos diferentes programas, ampliando a possibilidade de um pacote de reparação;
- Garantir acessibilidade às pessoas atingidas e seus representantes no acompanhamento das manifestações feitas;

- Formação contínua em direitos humanos para funcionários da Fundação Renova, incluindo a Ouvidoria, para sensibilizá-los e ampliar as possibilidades de identificação de situações de vulnerabilidades nas manifestações recebidas, bem como para aumentar a inclusão das pessoas atingidas nos programas de reparação.

O acesso a alguns dos territórios e a algumas pessoas atingidas é dificultado, sendo necessário ampliar o acesso aos canais disponíveis. Isso está diretamente ligado à maior inserção da equipe da Ouvidoria nos territórios atingidos, bem como ampliação do relacionamento com a equipe de Diálogo, presente nos territórios. Nesse sentido, recomenda-se:

- Garantir acessibilidade aos canais de atendimento e comunicação com a Ouvidoria respeitando especificidades impostas por situações de vulnerabilidade;
- Manutenção, aprimoramento e expansão do plano de busca ativa da Ouvidoria, de forma a garantir que seja contemplado todo o território da bacia do Rio Doce, considerando especialmente áreas afastadas e de difícil acesso, marcadas por fatores geográficos de vulnerabilidade.

Nota-se a necessidade de ampliação e aprimoramento dos canais de diálogo com as pessoas atingidas, que por vezes não têm o conhecimento adequado sobre o tratamento das manifestações feitas, de seus direitos e do que já foi ou não identificado a seu respeito. Nesse sentido, recomenda-se:

- Estabelecimento de prazos intermediários de comunicação com as pessoas atingidas, independentemente da existência de uma resposta conclusiva dos programas, especialmente para os casos mais severos, de forma a proporcionar um retorno à(ao) manifestante, para que não tenha a sensação de que a manifestação foi abandonada;
- Identificação, revisão e implementação de ações intermediárias aos problemas mais severos identificados (ex.: encaminhamento a órgãos e serviços públicos, prestação de informações);
- Estabelecimento e mapeamento de ações e respostas concretas para o endereçamento dos casos críticos identificados;
- Estabelecimento de um plano para o endereçamento de manifestações coletadas em buscas ativas conforme a severidade dos impactos;

- Estabelecimento de um plano de identificação e revisão continuada dos impactos mais severos e grupos em situação de vulnerabilidade como aprimoramento dos programas e atuação da Fundação Renova, incluindo a codificação e classificação contínua das manifestações endereçadas à Ouvidoria, de forma a subsidiar essa análise;

De forma análoga ao ponto anterior, percebe-se a ausência de critérios objetivos de priorização das manifestações mais severas, de forma a garantir a transparência e confiança no mecanismo. Nesse sentido, recomenda-se:

- Respeito aos elementos constitutivos da cultura de cada grupo de atingidos, como se organizam e se estabelecem coletivamente nos territórios durante o tratamento das manifestações e nas medidas reparatórias adotadas;
- A elaboração e publicização de uma matriz de criticidade com critérios claros, prazos bem definidos e possíveis estratégias de tratamento, e a aplicação de protocolo capaz de identificar e tratar danos severos e pessoas em situação de vulnerabilidade, para evitar que determinada situação se agrave, melhorar o tratamento oferecido pela Ouvidoria e eliminar acúmulo de manifestações.

A Ouvidoria conta com uma equipe bastante reduzida para atender às manifestações que são endereçadas ao mecanismo e, conjuntamente, realizar visitas que abarquem toda a extensão do território atingido. Adicionalmente, muitos dos processos realizados pela Ouvidoria, como a junção de protocolos de manifestações múltiplas, são feitos manualmente. Nesse sentido, recomenda-se:

- O investimento em tecnologia para aprimoramento do sistema de alimentação de novos casos da Ouvidoria, que atualmente é manual, para aumentar a capacidade de atuação do mecanismo, assim como para a junção dos casos das mesmas pessoas e dos mesmos temas de denúncias, de forma que tal função não fique a cargo de ações humanas, sendo, portanto, mais ágil e tempestivo;
- Aprimoramento da inserção das manifestações, considerando a possibilidade de que tais manifestações sejam feitas de forma anônima ou sigilosa, mas também pela via de alguma identificação pessoal de forma a possibilitar que os protocolos sejam unificados automaticamente;
- O aprimoramento dos meios de comunicação da Ouvidoria com as pessoas que registram manifestações, incluindo, por exemplo, a possibilidade de envio de protocolos e complementação dos documentos necessários por aplicativos de ampla utilização, como o WhatsApp.

- Ampliação da equipe da Ouvidoria para que a atuação do mecanismo possa ser ampliada e qualificada, considerando a alta demanda e a importância do mecanismo para uma reparação integral.

Ainda foi possível perceber uma dificuldade por parte da Ouvidoria de exercer influência nos programas reparatórios executados pela Fundação Renova, de maneira a informar a reparação e garantir aprendizado e melhoria contínua do mecanismo e do processo de reparação. Isso acontece, por vezes, em decorrência do escopo das diferentes áreas da Fundação Renova, o que faz com que a Ouvidoria não tenha incidência ou conhecimento sobre o andamento de casos sobre assédio ou abuso por parte de funcionários da Fundação Renova em detrimento de pessoas atingidas, por exemplo. Apesar dessas limitações, reitera-se a recomendação de que a Ouvidoria busque continuamente qualificar o diálogo e a atuação junto às demais áreas da Fundação Renova. Nesse sentido:

- Manutenção e ampliação dos esforços da Ouvidoria junto às demais áreas da Fundação Renova, incluindo gerências e órgãos deliberativos, para a qualificação do diálogo e acompanhamento das manifestações endereçadas a Ouvidoria;
- Utilização da Ouvidoria como um mecanismo de aprendizado contínuo e informação dos gargalos existentes no processo de reparação, a fim de garantir a reparação integral das pessoas atingidas.

Por fim, reitera-se que a codificação contínua das manifestações que entram no canal da Ouvidoria é uma tarefa imprescindível para a compreensão do universo de demandas, para que a equipe responsável tenha informações sistematizadas a respeito noção de todas as demandas que chegam, incluindo suas temáticas, as situações de vulnerabilidade dos manifestantes, a escala e o escopo dos impactos ao longo da bacia, de uma região ou de um território.

As recomendações são sistematizadas no quadro a seguir:

Quadro 23 — Recomendações de aprimoramento para a Ouvidoria

Recomendações

- A criação de protocolos integrados de atuação para as diferentes instâncias da Fundação Renova envolvidas no tratamento das manifestações, proporcionando maior monitoramento das ações e para que todos tenham acesso aos encaminhamentos e maior facilidade de inclusão nos diferentes programas, ampliando a possibilidade de um pacote de reparação;
- Garantir acessibilidade às pessoas atingidas e seus representantes no acompanhamento das manifestações feitas;
- Formação contínua em direitos humanos para funcionários da Fundação Renova, incluindo a Ouvidoria, para sensibilizá-los e ampliar as possibilidades de identificação de situações de vulnerabilidades nas manifestações recebidas, bem como para aumentar a inclusão das pessoas atingidas nos programas de reparação;
- Formação contínua em direitos humanos para funcionários da Fundação Renova, incluindo a Ouvidoria, para sensibilizá-los e ampliar as possibilidades de identificação de situações de vulnerabilidades nas manifestações recebidas, bem como para aumentar a inclusão das pessoas atingidas nos programas de reparação;
- Garantir acessibilidade aos canais de atendimento e comunicação com a Ouvidoria respeitando especificidades impostas por situações de vulnerabilidade;
- Manutenção, aprimoramento e expansão do plano de busca ativa da Ouvidoria, de forma a garantir que seja contemplado todo o território da bacia do Rio Doce, considerando especialmente áreas afastadas e de difícil acesso, marcadas por fatores geográficos de vulnerabilidade;
- Estabelecimento de prazos intermediários de comunicação com as pessoas atingidas, independentemente da existência de uma resposta conclusiva dos programas, especialmente para os casos mais severos, de forma a proporcionar um retorno à/ao manifestante, para que não tenha a sensação de que a manifestação foi abandonada;
- Identificação, revisão e implementação de ações intermediárias aos problemas mais severos identificados (ex.: encaminhamento a órgãos e serviços públicos, prestação de informações);
- Estabelecimento e mapeamento de ações e respostas concretas para o endereçamento dos casos críticos identificados;
- Estabelecimento de um plano para o endereçamento de manifestações coletadas em buscas ativas conforme a severidade dos impactos;
- Estabelecimento de um plano de identificação e revisão continuada dos impactos mais severos e grupos em situação de vulnerabilidade como aprimoramento dos programas e atuação da Fundação Renova, incluindo a codificação e classificação contínua das manifestações endereçadas à Ouvidoria, de forma a subsidiar essa análise;

Recomendações

- Respeito aos elementos constitutivos da cultura de cada grupo de atingidos, como se organizam e se estabelecem coletivamente nos territórios durante o tratamento das manifestações e nas medidas reparatórias adotadas;
- A elaboração e publicização de uma matriz de criticidade com critérios claros, prazos bem definidos e possíveis estratégias de tratamento, e a aplicação de protocolo capaz de identificar e tratar danos severos e pessoas em situação de vulnerabilidade, para evitar que determinada situação se agrave, melhorar o tratamento oferecido pela Ouvidoria e eliminar acúmulo de manifestações.
- O investimento em tecnologia para aprimoramento do sistema de alimentação de novos casos da ouvidoria, que atualmente é manual, para aumentar a capacidade de atuação do mecanismo, assim como para a junção dos casos das mesmas pessoas e dos mesmos temas de denúncias, de forma que tal função não fique a cargo de ações humanas, sendo, portanto, mais ágil e tempestivo;
- Aprimoramento da inserção das manifestações, considerando a possibilidade de que tais manifestações sejam feitas de forma anônima ou sigilosa, mas também pela via de alguma identificação pessoal de forma a possibilitar que os protocolos sejam unificados automaticamente;
- O aprimoramento dos meios de comunicação da Ouvidoria com as pessoas que registram manifestações, incluindo, por exemplo, a possibilidade de envio de protocolos e complementação dos documentos necessários por aplicativos de ampla utilização, como o Whatsapp;
- Ampliação da equipe da Ouvidoria para que a atuação do mecanismo possa ser ampliada e qualificada, considerando a alta demanda e a importância do mecanismo para uma reparação integral;
- Manutenção e ampliação dos esforços da Ouvidoria junto às demais áreas da Fundação Renova, incluindo gerências e órgãos deliberativos, para a qualificação do diálogo e acompanhamento das manifestações endereçadas à Ouvidoria;
- Utilização da Ouvidoria como um mecanismo de aprendizado contínuo e informação dos gargalos existentes no processo de reparação, a fim de garantir a reparação integral das pessoas atingidas.

Fonte: Elaboração própria (2022).

9 CONCLUSÃO

Este relatório teve como objetivo realizar a revisão da matriz de criticidade da Ouvidoria da Fundação Renova e elaborar recomendações para o tratamento de danos severos e situações vulneráveis, de forma a garantir a sua priorização. Isso foi feito a partir da análise em profundidade de dez casos considerados como os mais prioritários, em atenção à codificação das manifestações feitas neste canal ao longo do segundo semestre de 2021 considerando-se o banco de dados da Ouvidoria.

A metodologia utilizada foi a de análise de conteúdo, considerando-se análise de dados disponibilizados pela Ouvidoria, e a realização de entrevistas semiestruturadas coletivas com a equipe da Ouvidoria para que fossem compreendidos casos, entraves na atuação, e possibilidades de melhorias em todo o sistema. Nestas conversas com a Ouvidoria, foram apresentados casos considerados como prioritários pela equipe e, a partir desta, selecionados dez casos para análises que tiveram inclusive visita *in loco* por parte da Ouvidoria.

A revisão da matriz de criticidade parte da necessidade de que sejam estabelecidos critérios objetivos para a classificação e o tratamento das manifestações e denúncias considerando-se a urgência do tratamento de casos severos e a relevância de que sejam consideradas as especificidades envolvendo pessoas em situação de vulnerabilidade. Nesta revisão, foi possível evidenciar alguns entraves que atravessam o trabalho da equipe da Ouvidoria e podem vir a influenciar numa maior ou menor adequação da priorização dos casos que são atendidos. Alguns destes entraves incluem a capacidade operacional da Ouvidoria, que precisa garantir o tratamento de todos os casos no prazo estipulado assim como a priorização de danos severos e situações vulneráveis, assim como a sua acessibilidade, que precisa atender a todo o território da bacia do Rio Doce, especialmente locais de difícil acesso ou que já apresentam dificuldades e relacionamento crítico com a própria Fundação Renova.

Além disso, e um dos principais pontos de atenção que deve ser foco de aprimoramento é o acesso à Ouvidoria bem como no tratamento que é dado a estes casos pela via do sistema. As movimentações são registradas de forma manual, apontando para a necessidade de que se tenha investimento em tecnologias de sistemas para que as manifestações possam ser agrupadas (quando de uma mesma pessoa e o mesmo tema) a partir de um codificador automático comum, mesmo que este seja estabelecido desde à inserção da manifestação, caso do CPF ou outro sistema de identificação que seja de posse de todos os cidadãos. A ausência de um sistema integrado internamente no canal da Ouvidoria que possibilite tal junção e faça com que casos que apresentam

múltiplas inserções, que frequentemente são também aqueles que apresentam situações de vulnerabilidades agravadas, não recebam a relevância, reconhecimento e ações tempestivas necessárias.

Além disso, também com relação ao sistema, é preciso que se tenha a unificação de tratamento a partir de protocolos integrados para o acompanhamento dos encaminhamentos que são feitos dos casos pela equipe da Ouvidoria, para outras instâncias responsáveis da Fundação Renova, como a área de Direitos Humanos ou Compliance, aprimoramento do monitoramento das ações, assim como possibilitar que todas as equipes se corresponsabilizem pelos casos e, conseqüentemente, consigam de forma conjunta, inserir as pessoas e famílias nos programas mais adequados de forma que se possa ter um processo reparatório efetivo.

Com relação à priorização dos casos pela Ouvidoria, elaborou-se uma proposta de protocolo que busca reagir e orientar ao tratamento de danos severos e situações vulneráveis, garantindo-se a equidade na aplicação de soluções para casos semelhantes, a atenção às especificidades existentes e a Ouvidoria como fonte contínua de aprimoramento da reparação em curso.

Neste sentido, espera-se que com este relatório seja possível que a atuação da Ouvidoria da Fundação Renova seja aprimorada, com o reconhecimento da priorização de casos que envolvam impactos severos e pessoas em situação de vulnerabilidade, de forma a garantir o respeito a direitos humanos e a reparação integral, prevenindo, inclusive, novos danos e a reprodução de novos abusos direitos destas pessoas e de suas famílias com a construção de resiliência.

REFERÊNCIAS

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

BRYMAN, Alan. *Social research methods*. Oxford University Press, 2016.

DANISH INSTITUTE FOR HUMAN RIGHTS. **Human Rights Impact Assessment Guidance and Toolbox: Analysing Impacts**. The Phase 3 Practitioner Supplement. Copenhagen: The Danish Institute for Human Rights, 2020. Disponível em: <www.humanrights.dk/tools/human-rights-impact-assessment-guidance-toolbox/phase-3-analysing-impacts>.

_____. UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT. **The Arc of Human Rights Priorities: A New Model for Managing Business Risk**. Copenhagen, 2009. Disponível em: <www.humanrights.dk/sites/humanrights.dk/files/media/migrated/arc_of_human_rights_priorities_web_version_090311.pdf>. Acesso em: 3 nov. 2020.

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS (FGV). **Análise do Auxílio Financeiro Emergencial Destinado aos Atingidos pelo Desastre no Rio Doce**. Rio de Janeiro; São Paulo: FGV, 2021b.

_____. **Análise dos Modelos Indenizatórios da Fundação Renova e Balanço da Implementação do Novel**. Rio de Janeiro; São Paulo: FGV, 2021d.

_____. **Análise dos Procedimentos de Cancelamento e Exigências de Reapresentação de Documentos no Programa Auxílio Financeiro Emergencial nos Anos de 2021 e 2022**. Rio de Janeiro; São Paulo: FGV, 2022a.

_____. **Análises sobre a Cobertura e Alcance do PIM**. Rio de Janeiro; São Paulo: FGV, 2021f.

_____. **Auxílio Financeiro Emergencial (AFE) pela Fundação Renova aos Atingidos do Alto Rio Doce: Municípios de Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado e Ponte Nova, Distrito de Xopotó**. Rio de Janeiro; São Paulo: FGV, 2020c. Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/grandes-casos/caso-samarco/documentos/fgv/fgv_nota-tecnica-auxilio-financeiro-emergencial-negativa-tradicionais.pdf>.

_____. **Parâmetros para a Priorização no Contexto de Desastres com Base em Critérios de Severidade e Vulnerabilidade**. Rio de Janeiro; São Paulo: FGV, 2021s.

_____. **Parâmetros para uma Abordagem Baseada em Direitos Humanos para a Resposta e Reconstrução de Desastres Envolvendo Empresas**. Rio de Janeiro; São Paulo: FGV, 2019l. Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/grandes-casos/caso-samarco/documentos/fgv/fgv_parametros-para-uma-abordagem-baseada-em-direitos-humanos-para-a-resposta-e-reconstrucao-de-desastres-envolvendo-empresas.pdf>.

_____. **Proposta de Categorização Temática das Denúncias da Ouvidoria da Fundação Renova Considerando a Vulnerabilidade e a Centralidade das Pessoas Atingidas**. Rio de Janeiro; São Paulo: FGV, 2021u.

_____. **Racismo e o Processo de Remediação do Desastre da Barragem de Fundão**. Rio de Janeiro; São Paulo: FGV, 2021v.

_____. **Reparação Individual nos Territórios de Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado e Chopotó:** uma análise do desenho, procedimentos e da cobertura do cadastro, do Programa de Indenização Mediada e do Auxílio Financeiro Emergencial da Fundação Renova. Rio de Janeiro; São Paulo: FGV, 2020n. Disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/grandes-casos/caso-samarco/documentos/fgv/rosa-fortini-cadastro-afe-pim.pdf>>.

_____. **RAMBOLL. Nota Informativa:** Cancelamento do Auxílio Financeiro Emergencial (PG021). Rio de Janeiro; São Paulo; FGV; Ramboll; 2020b. Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/grandes-casos/caso-samarco/documentos/relatorios-ramboll/pr-mg-00041073_2020.pdf>.

_____. **RAMBOLL. Parecer Técnico Conjunto — Pilar Ouvidoria do Programa Diálogo, Comunicação e Participação Social (PG06) da Fundação Renova.** 2019. Rio de Janeiro; São Paulo: FGV; RAMBOLL. Disponível em <http://www.mpf.mp.br/grandes-casos/caso-samarco/documentos/2019-06-12_parecer_ramboll_fgv_final_assinado.pdf>.

FUNDAÇÃO RENOVA. **Ouvidoria da Fundação Renova.** Disponível em: <https://canalconfidencial.com.br/fundacaorenovacomunidade/>. Acesso em: 29 jul. 2022.

_____. **PG06 — Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social:** Definição de programa. FM-GPR-001 Rev. 7 mai. 2021. Disponível em: <http://www.ibama.gov.br/phocadownload/cif/deliberacoes/cif-deliberacao-506-21-anexo.pdf>.

ICTS. Sobre a ICTS. Disponível em: <https://icts.com.br/quem-somos>. Acesso em 26 jul. 2022.

JUSTIÇA FEDERAL. Seção Judiciária de Minas Gerais 12ª Vara Federal Cível e Agrária da SJMG. Eixo Prioritário nº 7, Pje 1000415-46.2020.4.01.3800. Decisão interlocutória, ID 1041392785. Belo Horizonte, 28 abr. 2022. COMITÊ INTERFEDERATIVO (CIF). **Deliberação de nº 105**, de 14 de setembro de 2017. <http://www.ibama.gov.br/phocadownload/cif/deliberacoes/2017/cif-2017-09-14-deliberacao-105.pdf>.

KEARNEY. **Relatório Pericial da Fase Complementar — Eixo 13 — Reestruturação do Sistema de Gestão Organizacional Interno da Fundação Renova.** Disponível em: 12ª Vara Federal Cível e Agrária da SJMG, Processo nº 1011729-52.2021.4.01.3800, Id. 10970 17792, em 23/5/2022.

LANGLEY, Ann. Strategies for Theorizing From Process Data. **Academy of Management review**, v. 24, n. 4, 1999, p. 691-710.

LAVILLE, C. and DIONNE, J. **A construção do saber.** Belo Horizonte: UFMG, 340, 1999, p. 1.990.

MILES, Matthew B.; HUBERMAN, A. Michael; SALDANA, Johnny. **Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook.** 2014.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Office of the High Commissioner for Human Rights. **The Corporate Responsibility to Respect Human Rights: An Interpretative Guide.** HR/PUB/12/02. Genebra: UN, 2012. Disponível em: <www.ohchr.org/documents/publications/hr.pub.12.2_en.pdf>. Acesso em: 16 dez. 2021.

_____. Office of the High Commissioner for Human Rights. **Guiding Principles on Business and Human Rights. Implementing the United Nations "Protect, Respect and Remedy" framework.** HR/PUB/11/04. Geneva: UN, 2011. Disponível em: <www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinessshr_en.pdf>.

_____. Office of the High Commissioner. **A Human Rights Approach to Data: Leaving No One Behind in the 2030 Agenda for Sustainable Development.** Geneva: UN, 2018. Disponível em: <www.ohchr.org/Documents/Issues/HRIndicators/GuidanceNoteonApproachtoData.pdf>. Acesso em: 26 out. 2020.

_____. Working Group on the Issue of Human Rights and Transnational Corporations and Other Business Enterprises. **Access to Effective Remedies Under the Guiding Principles on Business and Human Rights: Implementing the United Nations Protect, Respect and Remedy Framework.** A/72/162. Geneva: UN, 2017. Disponível em: <<https://undocs.org/A/72/162>>.

RUGGIE, J.G., 2013. **Just Business: Multinational Corporations and Human Rights** (Norton global ethics series). WW Norton & Company.

APÊNDICE A — Matriz de criticidade da Ouvidoria da Fundação Renova

Quadro 1 — Matriz de criticidade da Ouvidoria da Fundação Renova

O que é?	Fraco	Médio	Alto	Crítico	Orientação ICTS
O assédio moral é configurado quando colaboradores ou membros da comunidade, por meio de gestos, palavras e atitudes abusivas, humilhantes e frequentes prejudicam a integridade psíquica e/ou física de membros da comunidade ou colaboradores, respectivamente, a situações humilhantes e constrangedoras, repetidas e prolongadas durante o tempo. Para que um comportamento seja considerado assédio moral perante a lei, ele deve ser: habitual (repetição sistemática), intencional (finalidade discriminatória), direcional (uma pessoa ou grupo é "escolhido" como bode expiatório), temporal (durante a jornada, por dias e meses). Também devem ser registrados relatos de comportamento inadequado e/ou desrespeitoso, brigas, ofensas verbais envolvendo membros da comunidade, seja como autores, seja como vítima. São ações pontuais, portanto, diferenciam-se do assédio moral. Além disso, relatos de discriminação, que podem estar relacionados a diversos aspectos: cor e etnia, gênero, orientação sexual, crença religiosa, condição de sindicalização, classe social, pessoas com deficiência (física, auditiva, visual mental) idade, ideologias entre outros.	Nunca será fraco .	Não há indícios e/ou informações suficientes que permitem a identificação correta do autor ou vítima do assédio.	Há indícios e/ou informações suficientes que permitem a identificação correta do autor ou vítima do assédio.	Há indícios e/ou informações suficientes que permitem a identificação correta do autor ou vítima do assédio. Além disso, a manifestação contém detalhes relevantes ou prejuízos a saúde da vítima (depressão, abalo emocional).	
Coerção de caráter sexual, entre colaboradores e membros da comunidade, que intime ou constranja a vítima. Por exemplo: favor sexual em troca de favorecimento nos	Assédio sexual entre colaboradores e comunidade nunca será fraco , pois entende-se que a comunidade é um grupo mais	Não há indícios e/ou informações suficientes que permitem a identificação correta do autor ou vítima do assédio.	Há indícios e/ou informações suficientes que permitem a identificação correta do autor ou vítima do assédio.	Há indícios e/ou informações suficientes que permitem a identificação correta do autor ou vítima do assédio. Além disso, a	

O que é?	Fraco	Médio	Alto	Crítico	Orientação ICTS
processos da Fundação, ou ameaça de cancelamento ou não concessão de benefícios. Se a comunidade estiver envolvida a área de "Direitos Humanos" também deverá atuar.	fragilizado (ainda mais após o rompimento da barragem) que merece atenção redobrada.			manifestação contém detalhes relevantes ou prejuízos a saúde da vítima (depressão, abalo emocional).	
Relatos que denunciam possível cometimento de atos ilícitos por indivíduos, entidades e/ou associações com o intuito de obter vantagens indevidas alegando facilitação dos processos junto à Fundação Renova. Exemplos: denúncias de falsificação pontual de documentos de comprovação da atividade laboral de pesca; denúncias de atuação indevida por advogados que oferecem serviços jurídicos com o intuito de obter vantagens indevidas; denúncias de ameaças e extorsão por parte de indivíduos com o intuito de obter vantagens indevidas. Também devem ser registrados nessa tipologia os relatos que denunciam indivíduos que foram considerados elegíveis, recebem ou estão em processo para receberem o auxílio financeiro (AFE) e/ou indenização de maneira indevida.	Não há indícios e/ou informações suficientes para identificação do denunciado.	Há indícios e/ou informações suficientes para identificação do denunciado. Devem ser classificados com criticidade média os relatos que apresentam dados para identificação do denunciado (ex: nome completo, CPF, localidade).	Há indícios e/ou informações suficientes e detalhadas para apuração do relato. Devem ser classificados com criticidade alta os relatos que apresentam detalhes e dados para identificação do denunciado (ex: nome completo, CPF, localidade) e que o denunciado é, de fato, identificado como cadastrado e recebe auxílio financeiro (AFE) ou já recebeu indenização (PIM).	Há indícios e/ou informações suficientes e detalhadas para apuração do relato. Os relatos apresentam evidências, detalhes, dados para identificação do denunciado (ex: nome completo, CPF, localidade) e que o denunciado é, de fato, identificado como cadastrado e recebe auxílio financeiro (AFE) ou já recebeu indenização (PIM). Devem ser classificados como críticos os relatos que são reincidentes (há outros relatos relacionados ao mesmo denunciado) ou relatos que denunciam indivíduos supostamente beneficiados por esquemas de fraudes.	ICTS: Caso a denúncia apresente indícios e informações suficientes para a apuração: A) Verificar se o relato é reincidente (há outros relatos relacionados ao mesmo denunciado); B) Vincular os protocolos e alterar criticidade do relato para "crítica".
Situação fora do escopo para tratativa da Ouvidoria da Fundação Renova.	—	—	—	—	
Reclamações em relação à qualidade do atendimento prestado pela Fundação Renova na assistência às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem, tanto nos atendimentos das equipes de diálogo local, quanto nos escritórios locais e canais de relacionamento (CIAS, 0800, Fale Conosco), entre outros.	Não há indícios e/ou informações suficientes para identificação do atendimento/atendente reclamado.	Há indícios e/ou informações suficientes para identificação do atendimento/atendente reclamado.	Há indícios e/ou informações suficientes para identificação do atendimento/atendente reclamado, além de detalhes e/ou evidências para apuração do relato.	Há indícios e/ou informações suficientes para identificação do atendimento/atendente reclamado, além de detalhes e/ou evidências para apuração do relato e são reincidentes (há outros relatos relacionados ao mesmo denunciante e/ou denunciado).	ICTS: 1 — Questionar se é primeiro contato do manifestante com a Fundação Renova. Caso positivo, direcionar à Central de Relacionamento. Se a pessoa informar que tentou entrar em contato com a Central de Relacionamento, acolher a manifestação, solicitar protocolos e dados completos (CPF, nome completo, localidade). 2 — Classificar a manifestação conforme o

O que é?	Fraco	Médio	Alto	Crítico	Orientação ICTS
					programa/área que ocasionou o relato.
Reclamações em relação ao processos e prazos de atendimento da Fundação Renova na assistência às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem, narrando problemas como a falta de previsibilidade, transparência, acessibilidade, morosidade e/ou não concordância com os procedimentos adotados.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, não foram identificadas irregularidades em relação aos processos e prazos de atendimento.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, devem ser classificados com criticidade média os relatos em que foram verificadas irregularidades em relação aos processos e prazos de atendimento.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, devem ser classificados como de criticidade alta os relatos em que a reclamação é reincidente ou o manifestante encontra-se em situação de vulnerabilidade.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, devem ser classificados como críticos os relatos em que foram verificadas irregularidades em relação aos processos e prazos de atendimento, a reclamação é reincidente E o manifestante encontra-se em situação de vulnerabilidade.	ICTS: 1 — Questionar se é primeiro contato do manifestante com a Fundação Renova. Caso positivo, direcionar à Central de Relacionamento. Se a pessoa informar que tentou já entrou em contato com a Central de Relacionamento, acolher a manifestação, solicitar protocolos e dados completos (CPF, nome completo, localidade). 2 — Verificar: a) se há irregularidades em relação aos processos e prazos de atendimento; b) se o manifestante não foi devidamente informado; c) a reclamação é reincidente; d) o manifestante encontra-se em situação de vulnerabilidade. 3 — Classificar a manifestação conforme o programa/área que ocasionou o relato.
Violação ou o não cumprimento das normas de segurança da Fundação e/ou a legislação brasileira, por parte da Fundação ou contratadas em relação a membros da comunidade. É aplicável, também, quando o membro da comunidade pratica a violação. Ex. Ameaças de membros da comunidade a colaboradores; ameaças de agressões.	Segurança nunca será fraco .	Reclamações sobre segurança que possuem indícios de riscos à segurança que NÃO coloquem em risco a vida da pessoa manifestante, de membros da comunidade ou de colaboradores da Fundação Renova (diretos ou indiretos).	Reclamações sobre segurança que possuem indícios de riscos à segurança que coloquem em risco a vida da pessoa manifestante, de membros da comunidade ou de colaboradores da Fundação Renova (diretos ou indiretos).	Reclamações sobre segurança que possuem indícios de riscos à segurança que coloquem em risco a vida da pessoa manifestante, de membros da comunidade ou de colaboradores da Fundação Renova (diretos ou indiretos) E trazem prejuízos permanentes ao entorno da Fundação Renova.	
Manifestações sobre riscos e/ou impactos aos direitos humanos internacionalmente reconhecidos. Os Direitos Humanos não são um conceito fixo e estão em constante	Possíveis violações aos direitos humanos nunca será fraco .	Possíveis violações aos direitos humanos nunca será médio.	Manifestações que possuem indícios de violações de direitos humanos, passíveis de correção ao entorno social da	Manifestações que possuem indícios de violações de direitos humanos, passíveis de correção ao entorno social da	

O que é?	Fraco	Médio	Alto	Crítico	Orientação ICTS
construção de acordo com as características específicas de cada sociedade. É possível identificá-los em violações tais como: falta de acesso à água potável; à alimentação; à assistência social (situação de desamparo); à informação (quando a falta de informação afetar a resiliência do indivíduo e agravar situações de saúde e segurança alimentar, por exemplo); à cultura/tradição/turismo/lazer; moradia; educação; ao meio ambiente equilibrado; saúde física e mental; segurança; trabalho e renda; participação social; entre outros. Além disso, cabem os casos nos quais a Fundação Renova considera como vulneráveis, que são aqueles indivíduos que declaram ter renda per capita igual ou inferior a meio salário mínimo e que possuam em sua composição mulheres chefes de família, pessoas idosas, pessoas com deficiência, crianças ou adolescentes ou gestantes e lactantes, quando estas informações forem apontadas no momento da manifestação. São considerados ainda em situação de vulnerabilidade social as famílias que estejam passando por situações que afetam sua resiliência e capacidade de agir, tais como grave privação financeira; limitação de acesso a serviços públicos essenciais; doença grave terminal; violência doméstica e/ou comunitária; uso e abuso de álcool e drogas ou que sofreram deslocamento físico, em razão do rompimento da Barragem de Fundão.			Fundação, que NÃO coloquem em risco a vida da pessoa manifestante, dos membros da comunidade ou de colaboradores da Fundação Renova (diretos ou indiretos).	Fundação, que coloquem em risco a vida da pessoa manifestante, dos membros da comunidade ou de colaboradores da Fundação Renova (diretos ou indiretos), seja pela natureza e gravidade do relato, seja pela situação de vulnerabilidade narrada.	
Reclamações em relação ao corte do AFE da Fundação Renova na assistência às comunidades impactadas pelo rompimento da barragem, narrando problemas como a falta de previsibilidade, transparência,	Nunca será fraco.	Nunca será médio.	Há indícios e/ou informações suficientes para identificação do autor e sua reclamação.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, devem ser classificados como de criticidade crítica os relatos em que a reclamação é	ICTS: 1 — Questionar se é primeiro contato do manifestante com a Fundação Renova. Caso positivo, direcionar à Central de Relacionamento. Se a pessoa

O que é?	Fraco	Médio	Alto	Crítico	Orientação ICTS
acessibilidade, morosidade e/ou não concordância com os procedimentos adotados para cancelamento de AFE.				reincidente e/ou o manifestante encontra-se em situação de vulnerabilidade.	informar que tentou entrar em contato com a Central de Relacionamento, acolher a manifestação, solicitar protocolos e dados completos (CPF, nome completo, localidade). O histórico de relacionamento do manifestante deve ser consultado para definir a criticidade de acordo com a situação relatada. 2 — Verificar: a) se há irregularidades em relação ao pagamento de AFE; b) se o manifestante não foi devidamente informado; c) a reclamação é reincidente; d) o manifestante encontra-se em situação de vulnerabilidade.
Manifestações com o objetivo de dar ciência à Ouvidoria de certo fato/informações. Pode ter origem de colaboradores, comunidade atingida, sociedade civil ou entes/agentes públicos. Diferencia-se da "Reclamação em relação aos processos e prazos de atendimento por não narrar problemas como a falta de previsibilidade, transparência, acessibilidade, morosidade e/ou não concordância com os procedimentos adotados. Tais manifestações não demandam atuação da Ouvidoria para solucionar as demandas apresentadas, mas apenas ciência e acompanhamento. Ex.: Ofício não direcionados formalmente à Ouvidoria, cujo conteúdo não tem ligação direta com a atuação da Ouvidoria, ou que a mesma figura apenas "em cópia"; Manifestações de colaboradores registrando atendimentos realizados/informações, que não apresentem relatos de insatisfação	Não há indícios e/ou informações suficientes para identificação do objeto da manifestação.	Há indícios e/ou informações suficientes para identificação do objeto da manifestação.	Há indícios e/ou informações suficientes para identificação do objeto da manifestação e a mesma contém informações referentes a possíveis violações a Direitos Humanos, vulnerabilidades ou deficiência reiterada no atendimento da Fundação Renova.	Há indícios e/ou informações suficientes para identificação do objeto da manifestação e a mesma contém informações referentes a possíveis violações a Direitos Humanos, vulnerabilidades ou deficiência reiterada no atendimento da Fundação Renova, que coloquem em risco a vida da pessoa manifestante, dos membros da comunidade ou de colaboradores da Fundação Renova (diretos ou indiretos), seja pela natureza e gravidade do relato, seja pela situação de vulnerabilidade narrada.	1 — Verificar: a) se há conteúdo referente às demais tipologias, se houver, mesmo que for um e-mail de colaborador ou ofício, classificar na tipologia referente; b) a reclamação é reincidente; c) o manifestante encontra-se em situação de vulnerabilidade. 2 — Encaminhar tarefa apenas para os pontos focais internos da Ouvidoria.

O que é?	Fraco	Médio	Alto	Crítico	Orientação ICTS
com os processos/prazos da Fundação, a qualidade do atendimento ou possíveis irregularidades.					
Reclamações em relação ao Novo Sistema Indenizatório da Fundação Renova, narrando problemas como erros no sistema eletrônico, a falta de previsibilidade, transparência, acessibilidade, morosidade e/ou não concordância com os procedimentos adotados.	Nunca será fraco .	Há indícios e/ou informações suficientes para identificação do autor e sua reclamação.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, devem ser classificados como de criticidade alta os relatos em que a reclamação é recorrente ou o manifestante encontra-se em situação de vulnerabilidade.	Após consulta ao histórico de relacionamento do manifestante, devem ser classificados como críticos os relatos em que foram verificadas irregularidades em relação aos processos e prazos de atendimento, a reclamação é recorrente E o manifestante encontra-se em situação de vulnerabilidade.	

Fonte: Fundação Renova (2022).

APÊNDICE B — Resultado da categorização da base de dados da Ouvidoria da Fundação Renova

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

Tema	Subtemas	Descrição	Freq.
 Cadastro	Inclusão de dependente	Menção ao pedido de inclusão de filhos(as) como dependentes do cadastro	45
	Pedido de encerramento de cadastro	Menção ao pedido de encerramento de cadastro	2
	Solicitação de cadastro	Menção ao pedido de solicitação de cadastramento	238
	Mudança de titulariedade	Menção ao pedido de mudança de titulariedade (responsável do lar)	9
	Morosidade na conclusão do cadastro	Menção a demora na conclusão do cadastro após passar por pelo menos um das etapas	297
	Desmembramento	Menção ao pedido de desmembramento familiar do cadastro	11
	Danos não reconhecidos	Menção a casos de danos não reconhecidos na avaliação de impacto da Fundação Renova	97
	Documentos não aceitos	Menção a casos de documentos não aceitos no cadastro (comprovante de residência etc.)	33
	Revisão ou informação sobre a situação cadastral	Menção ao pedido por revisão de erros nos dados/ao pedido de informação sobre a situação cadastral	733
 Indenização (PIM e NOVEL)	Pedido de inclusão	Menção ao pedido de inclusão no PIM	54
	Problemas/morosidade do Novel	Menção a problemas no acesso ao sistema, validação do CPF, demora no pagamento etc	944
	Revisão de parecer	Menção ao pedido de revisão de parecer de elegibilidade do PIM	33
	PIM Água	Menção ao PIM Água (morosidade no pagamento/acordo etc.)	73
	Morosidade do pagamento	Menção a demora no pagamento do PIM	395
	PIM: Não reconhecimento da atividade econômica	Menção ao não reconhecimento de atividade econômica para fins de indenização	70
	NOVEL/Localidade não contemplada	Menção a indicação no sistema de "Localidade não contemplada" pelo novel	8
	NOVEL/Problemas de documentação	Menção a problemas relacionados a documentação no processo do Novel	36
	NOVEL/Advogado revogação ou autorização	Menção a pedidos de revogação de advogado por parte dos atingidos ou autorização pelo atingido ao seu advogado.	10

Tema	Subtemas	Descrição	Freq.
 Modos de vida	Conflitos comunitários	Menção a casos de brigas entre vizinhos, ameaças de morte etc.	46
	Relação com o rio/lazer	Menção a relação com o rio (desde a infância) e interrupção do lazer (pescar, nadar, cachoeira etc.)	78
	Dano ao projeto de vida	Menção à interrupção de planos (estudos, investimentos a longo prazo etc.)	51
	Meio ambiente/água	Menção a danos em nascentes, áreas de proteção ambiental, no rio etc.	18
	Morosidade na conclusão do cadastro	Menção à demora na conclusão do cadastro após passar por pelo menos um das etapas	297
 AFE	Redução do valor	Menção à redução no valor do benefício sem aviso prévio	55
	Pedido de encerramento	Menção ao pedido para encerrar o AFE	2
	Mudança de titularidade	Menção ao pedido de revisão de parecer de elegibilidade do PIM	4
	Morosidade para avaliação	Menção à demora para avaliação da elegibilidade ao AFE	33
	Corte do AFE	Menção à suspensão do AFE	227
	Revisão de parecer negativo	Menção pedido de revisão do parecer negativo de elegibilidade ao AFE	74
	Morosidade para pagamento	Menção à demora na liberação do pagamento	124
	Inclusão de dependente	Menção ao pedido de inclusão de dependente para receber os 20% a mais (filhos/as recém nascidos/as)	34
 Vulnerabilidade econômica	Não reconhecimento da atividade econômica	Menção ao não reconhecimento de atividade econômica para fins do auxílio emergencial (pesca)	68
	Corte de cesta básica	Menção ao corte de cesta básica concedida pelo Programa de Proteção Social (PPS)	3
	Morando de favor/aluguel	Menção ao fato de estar morando de aluguel ou de favor por conta de falta de renda	58
	Quebra de laços familiares	Menção à quebra de laços familiares como divórcios, brigas, mudanças de cidade etc.	24
	Morosidade do PPS	Menção à demora para atender o pedido de entrada	6
	Despejo (risco/caso)	Menção à demora na conclusão do Cadastro após passar por pelo menos um das etapas	44
	Dificuldade financeira (dívidas, contas atrasadas etc.)	Menção a situações de perda de renda, dificuldade de pagar as contas, fome etc.	438

Tema	Subtemas	Descrição	Freq.
 Grupos vulneráveis	Pessoa negra	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)	11
	Tradicionais/indígenas	Autodeclaração do(a) atingido(a) como ribeirinho(a), indígena, quilombola, tradicional etc.	364
	Crianças e adolescentes	Menção a crianças e adolescentes pelas mães ou pelos pais	153
	Idosos(as)	Autodeclaração do(a) atingido(a) quanto a sua idade e condição (ou de algum familiar)	95
	Autista	Autodeclaração do(a) atingido enquanto autista e/ou menção de pessoas autistas	24
 Reparação	Desrespeito/discriminação	Casos de discriminação/humilhação/desrespeito	50
	Erro de informação	Casos de informação errada	44
	Falta de informação clara	Menção à falta de transparência sobre os processos da reparação	211
	Coerção/problemas com advogados (+)	Menção a casos de coerção de advogados(as) para entrada no Novel ou outros problemas	152
	Dificuldade de acesso aos canais	Menção a dificuldade de ser atendido(a) pelos Canais (ligações incompletas etc.)	325
	Pedido de informação/documento	Menção ao pedido de documentos como IR ou outras informações genéricas	438
	Violação de direito à privacidade	Menção a casos de vazamento de dados pessoais (entrega de documentos em casas erradas)	38
	Desigualdade nos processos	Menção à percepção de que outras pessoas foram atendidas de forma mais célere	118
	Falta de diálogo e negociação	Menção à ausência total de atendimento	6
	Morosidade no atendimento	Menção à falta de resposta efetiva ou demora para atender as solicitações	1484

Tema	Subtemas	Descrição	Freq.
 Saúde	Contaminação por metais	Menção à contaminação por metais pela ingestão de água	9
	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	83
	Gastos com saúde	Menção ao aumento de gastos com saúde (medicamentos, consultas, tratamentos etc.)	128
	Coceira/alergia	Menção à coceira, alergias de pele e respiratórias por entrar em contato com a água/poeira	12
	Saúde mental: depressão/ansiedade	Menção a complicações de quadros de depressão, ansiedade e estresse em decorrência do desastre	155
	Doenças crônicas	Menção a diabetes, hipertensão, doenças respiratórias e outras de caráter crônico	31
	Câncer	Menção a casos de câncer e necessidade de tratamento oncológico	63
 Trabalho e renda	Silagem/animais	Menção ao fornecimento de silagem e visita às fazendas de animais da Fundação Renova	18
	Faiscador(a)	Menção ao exercício da atividade profissional de faiscador(a) no pré e/ou pós desastre	241
	Lavadeira	Menção ao uso do rio para lavar roupas	39
	Limpeza de peixes	Menção à participação na cadeia da pesca, na limpeza de peixes	5
	Serviços	Menção ao desempenho de atividades ligadas ao turismo, atendimento de clientes etc.	35
	Comércio	Menção à propriedade de comércios como restaurantes, hotéis etc.	57
	Areeiro(a)	Menção ao exercício da atividade profissional de areeiro(a) no pré e/ou pós-desastre	15
	Desemprego	Menção a situação de desemprego decorrente da interrupção das atividades por conta do desastre	182
	Agricultura/Pecuária	Menção ao exercício da atividade agrícola e pecuária (profissional ou de subsistência)	267
	Pescador(a)	Menção ao exercício da atividade da pesca (profissional ou de subsistência)	966
	Marisqueiro(a)	Menção ao exercício da atividade de mariscagem (profissional ou de subsistência)	11
	Artesanato	Menção ao exercício da atividade de artesanato	19

Tema	Subtemas	Descrição	Freq.
 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	2115
	É mulher	A denunciante é uma mulher atingida	1419
	Esposa/mãe de denunciante	O denunciante (homem) menciona demandas de sua esposa/mãe	54
	Cuidado	Menção ao cuidado de filhos(as), idosos, pessoas doentes, sobrecarga de tarefas domésticas etc.	31
	Conflitos domésticos	Menção a casos de violência doméstica, patrimonial ou psicológica contra as mulheres	104
	Não reconhecimento do trabalho	Menção ao não reconhecimento da participação de mulheres no trabalho produtivo (pesca)	37
 Moradia e Infraestrutura	Falta de acessibilidade	Menção à dificuldade para acessar o imóvel (declive, ausência de caminho etc.)	4
	Estrada/obras	Menção à perturbação de barulho de obras na cidade ou na estrada (impedindo o transporte)	16
	Pedido de compensação financeira	Menção ao pedido de indenização por danos a moradia	16
	Dano a propriedade	Menção a danos na propriedade como rejeitos, destruição de cercas, imóveis etc.	84
	Deslocamento	Menção à necessidade de deslocamento compulsório por perda de moradia/habitabilidade	21
	Problemas com a moradia temporária	Menção a problemas na moradia temporária como infiltração, eletrodomésticos quebrados etc.	31
	Reassentamento	Menção à morosidade dos projetos de reassentamento	35
	Rejeitos	Menção ao depósito de rejeitos na propriedade ou nas proximidades	9
	Risco de desmoronar/enchente	Menção de ocupação de áreas de risco de enchente ou desmoronamento	11
	Abastecimento de água	Menção a problemas no abastecimento de água (poço, rio, sistema de abastecimento etc.)	20
	Trincas/rachaduras	Menção à existência de trincas e rachaduras nas casas por conta da passagem de caminhões	21

Tema	Subtemas	Descrição	Freq.
Portal do advogado		Menção ao portal do advogado	170
Representação de advogado(a)		Advogados(as) que representam os(as) atingidos(as) nas denúncias	962
Novos danos		Menção a novos danos decorrentes da reparação (obras, dano a propriedade etc.)	41
Fora do escopo da comunidade		Menção a questões corporativas que não concernem à Comunidade	225
Denúncia de fraude		Menção a denúncias de fraude nas indenizações ou outros processos da reparação	239

Fonte: Elaboração própria (2022), a partir de (FGV, 2021u) (2022).