



RAMBOLL

# COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL

MONITORAMENTO DO PROGRAMA 06

*"O que importa é a nossa resposta. Uma resposta que seja verdadeira. E a resposta vai ser ter a nossa vida de volta."*

*Atingido de Povoação, Linhares (ES)*

EDIÇÃO: SET/2020

# PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL

## OBJETIVO RESUMIDO

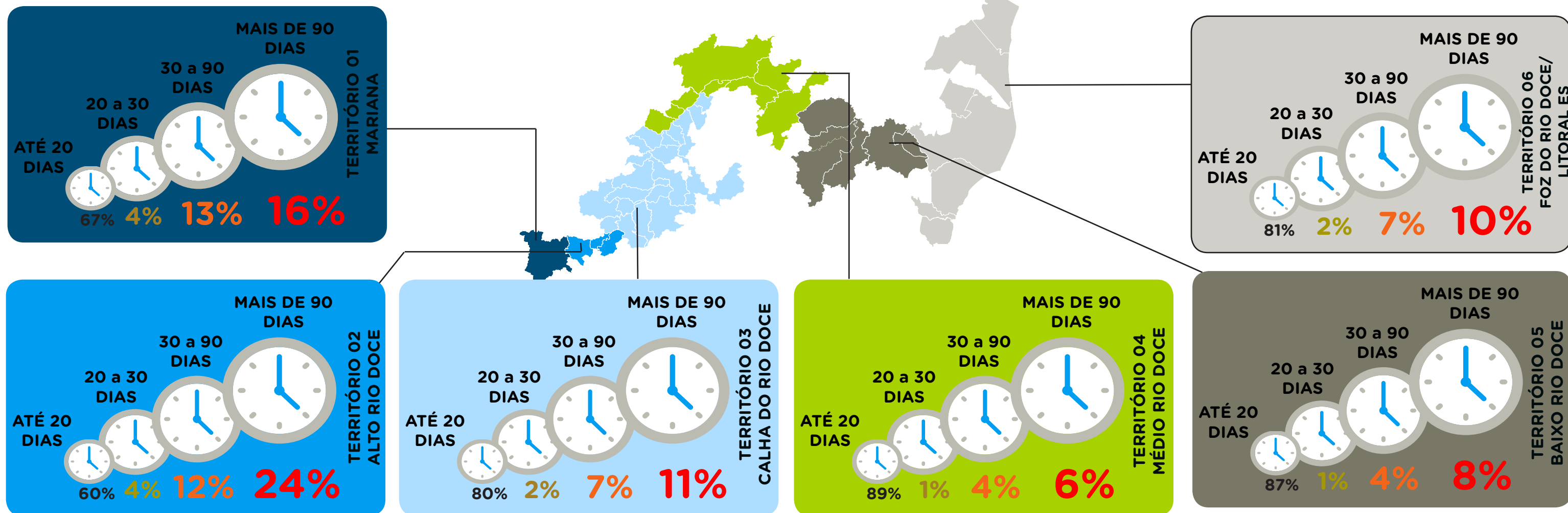
Assegurar canais de diálogo, relacionamento, manifestações, reclamações e denúncias pela Fundação Renova; garantir informação e comunicação ampla, transparente, acessível e contínua a todos os interessados; e criar as condições para a participação e controle social dos atingidos nos programas de reparação.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO

Em 2020, embora tenha havido alguma redução no número de manifestações não respondidas ao longo do ano, esse número voltou ao patamar dos quase 63 mil, registrado em 2019. O número de manifestações acumuladas cresceu de 620 mil em 2019, para um total de 707 mil.

Os prazos de resposta estabelecidos não vêm sendo respeitados. Em 2019, 19% das respostas não foram dadas dentro do prazo de 20 dias, e, no total dos territórios, 14% das respostas demoraram mais de 90 dias. Em 2020, 16% das respostas são dadas após o prazo regulamentar de 20 dias e 9% das respostas demoram mais de 90 dias para chegarem ao reclamante. Não se identifica que o nível de criticidade das manifestações feitas seja capaz de acelerar a sua resolução.

## TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES NOS CANAIS DE RELACIONAMENTO FINALIZADAS - POR TERRITÓRIO



## STATUS DO PROGRAMA: PARCIALMENTE APROVADO PELO CIF (COMITÊ INTERFEDERATIVO)



### ORÇAMENTO



Orçamento Total Planejado

R\$ 362,04 milhões



Orçamento Gasto R\$ 194,94 milhões

54%

### SITUAÇÃO ATUAL DO PROGRAMA:

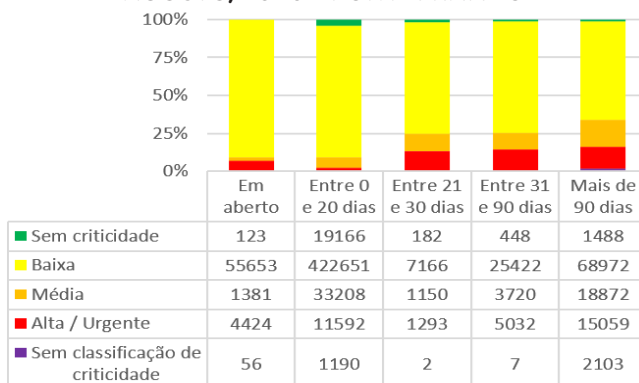
Os níveis de participação e controle sociais sobre a reparação são baixos. Não há evidências de que as reuniões de Diálogo influenciem a tomada de decisões pela Fundação Renova. Em período de pandemia, a participação, que já era precária, diminuiu ainda mais devido à suspensão de reuniões presenciais e sem a adoção de uma alternativa de tomada de decisão por meio virtual/digital. Os Planos Territoriais Integrados (PTI), que foram esboçados internamente pela área gerencial da Renova em 2019, não foram submetidos à validação pelas comunidades em 2020.

Em relação à disponibilização de informações, considerado o primeiro passo para viabilizar a participação e controle sociais, a avaliação da Ramboll é que a Fundação Renova continua priorizando a defesa de sua reputação na comunicação dirigida à população atingida, o que a leva a investir em uma comunicação institucional focada em propaganda e marketing na maior parte das suas publicações. E, nelas, busca defender a marca da organização em vez de mostrar, de forma transparente, as lacunas dos programas de reparação e as posições questionadoras das pessoas que ainda não tiveram seus direitos reparados. Esse tipo de comunicação eleva o risco de conflitos nos territórios.

Os Canais de Relacionamento e Ouvidoria da Fundação Renova captam informações importantes e as necessidades dos atingidos, mas essas não são suficientemente comunicadas e não se traduzem em decisões e ações efetivas de reparação. Os atrasos e as respostas generalistas, que não contribuem para solucionar as demandas, estão associados em grande parte aos programas de Cadastro, PIM e AFE e à ausência de políticas indenizatórias.

## TEMPO DE FECHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR CRITICIDADE

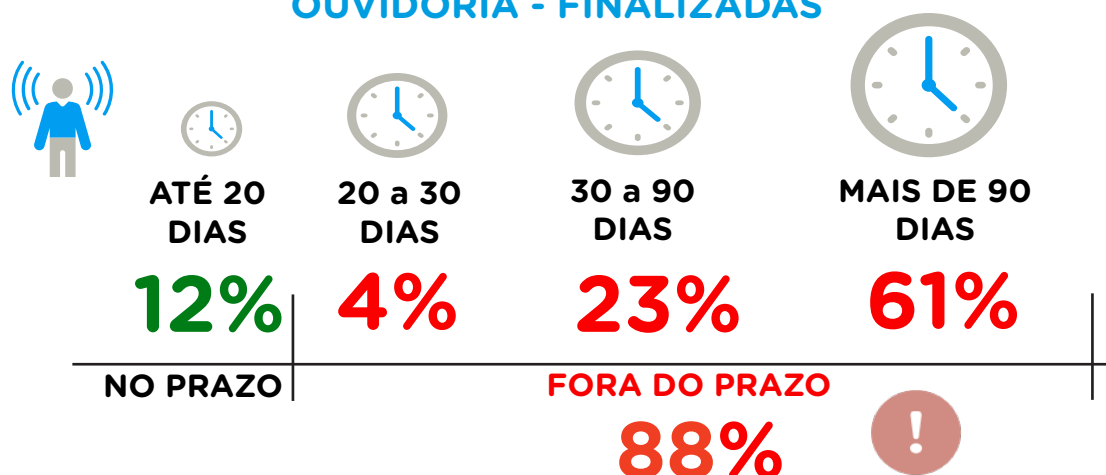
AGOSTO/2020 - FONTE: RAMBOLL



### OUVIDORIA

Na Ouvidoria, o número total de manifestações aumentou de 7.074 (agosto/2019) para 12.319 em agosto/2020. O percentual de manifestações finalizadas no prazo de 20 dias que foi de 8% em 2019, passou para 12% em 2020. 84% das reclamações finalizadas ultrapassam o prazo de 30 dias e acima de 60% aguardam mais de 90 dias sem resposta.

## TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA - FINALIZADAS



### PONTOS CRÍTICOS

#### Participação institucional no Sistema CIF

A participação das pessoas atingidas nas instâncias do Comitê Interfederativo (CIF) nos últimos 11 meses (setembro/2019 a julho/2020) foi significativa, como demonstram os dados das reuniões ocorridas no período. Do total de 105 reuniões (sendo 6 do CIF e 99 de suas Câmaras Técnicas), houve registro de participação de atingidos em 87 delas. A mobilização dos participantes é feita pelo Fundo Brasil de Direitos Humanos, que implantou uma metodologia funcional e adequada para garantir certa representatividade, conforme determinação da Força Tarefa Rio Doce do Ministério Público Federal (MPF) em 23/08/19.

Das 11 Câmaras Técnicas existentes, as que mais atraíram a participação dos atingidos no período foram as CTs Economia e Inovação, Gestão de Rejeitos e Participação e Diálogo.

Nota-se, no entanto, uma queda no número de participantes antes e durante a crise sanitária provocada pela pandemia da Covid-19. Nas reuniões presenciais, o número de participantes variava de 1 a 30, por reunião. Nas reuniões virtuais, o número variou de 1 a 13 participantes, o que pode estar relacionado às dificuldades de lidar com as ferramentas de interação online ou mesmo de acesso ao sinal de internet.

A ausência de assessorias técnicas para os atingidos da maioria dos territórios tem comprometido a qualidade dessa participação. Da mesma forma tem sido prejudicial a não instalação das Câmaras Regionais, previstas no TAC-Gov, que poderiam promover uma representação territorial equilibrada nessa governança

**Ramboll Brasil | São Paulo Telefone**  
[11] 2832 8000 Rua Princesa Isabel, 94  
12º Andar — Brooklin

São Paulo — SP 04601-000

**RAMBOLL**