

RAMBOLL

MONITORAMENTO DO PROGRAMA 06

COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL



PG 06 - 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 apoiar a participação e controle social dos atingidos nos programas de reparação.

SITUAÇÃO ATUAL DO PROGRAMA

Na avaliação da Ramboll, a Fundação Renova tem priorizado 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, a posição contrária das pessoas que ainda não tiveram seus direitos reparados. **Esse tipo de comunicação eleva o risco de conflitos nas áreas atingidas e estimula críticas nas redes sociais.** Dados de setembro de 2019 mostram que os sentimentos expressos em **79% das interações nas redes sociais e publicações de mídia são negativos** à comunicação feita pela Fundação Renova.

Os Canais de Relacionamento e Ouvidoria da Fundação Renova captam informações importantes e as necessidades dos atingidos, mas essas não são comunicadas corretamente e não se traduzem em ações efetivas de reparação. **Falta dar solução efetiva para 63 mil manifestações**, do total de 620 mil recebidas pelos Canais de Relacionamento até setembro de 2019, e os prazos de resposta estabelecidos não vêm sendo respeitados. Nos últimos 12 meses, 19% das respostas não foram dadas dentro do prazo de 20 dias, e, no total dos territórios, 14% das respostas demoram mais de 90 dias.

PARCIALMENTE APROVADO PELO CIF (Comitê Interfederativo):
(Indicadores ainda devem ser desenvolvidos e aprovados)



ORÇAMENTO

Orçamento Total Planejado **R\$ 362,04 milhões**

Orçamento Gasto **R\$ 155,26 milhões**

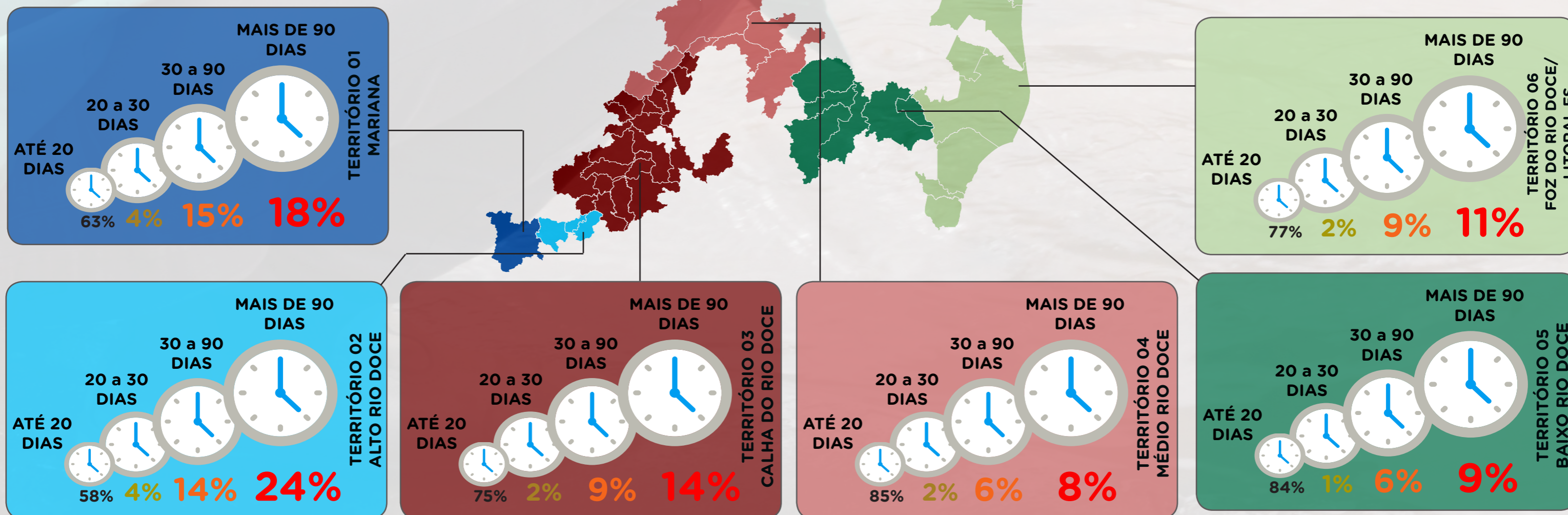
43%

CRONOGRAMA

Entre 2016 e 2018, foram implementadas as bases de funcionamento deste programa. Em andamento até o ano de 2036.

0800
Fale Conosco (site)
Centros de Informação e Atendimento (CIAs)
Portal do Usuário (site)

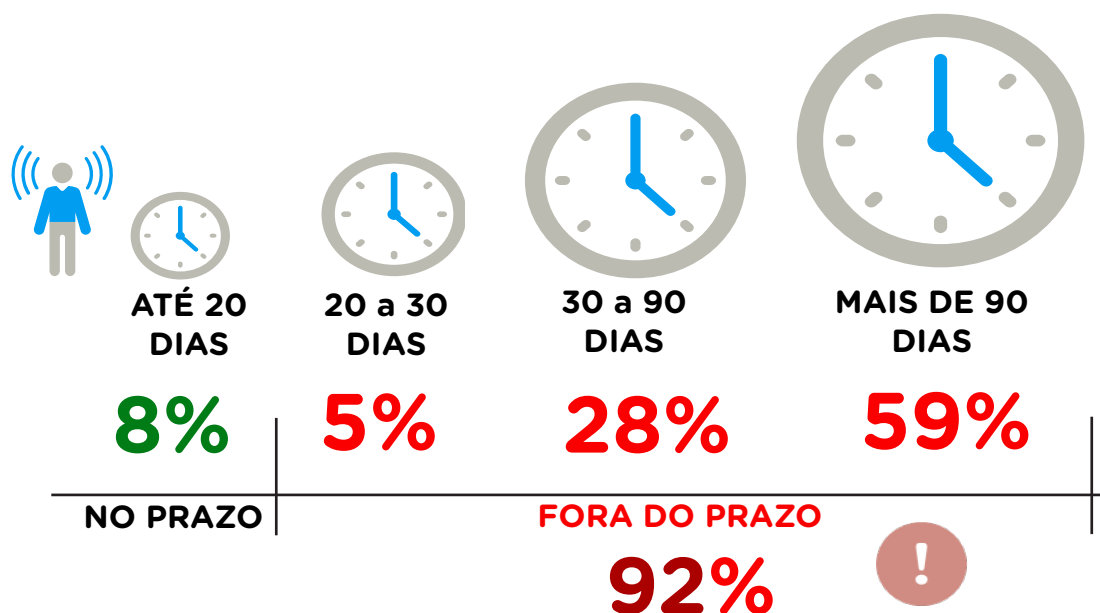
TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES NOS CANAIS DE RELACIONAMENTO FINALIZADAS - POR TERRITÓRIO



Na Ouvidoria, de um total de 7.074 reclamações, 19% estavam em aberto até agosto de 2019; dessas, **912 estavam em “acompanhamento interno” por falta de respostas conclusivas da Fundação Renova.**

92% das reclamações finalizadas ultrapassam o prazo determinado de 20 dias e perto de 60% do total aguardam mais de 90 dias sem resposta.

TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES NA OUIDORIA - FINALIZADAS



WWW.RAMBOLL.COM

Ramboll Brasil | São Paulo

Telefone [11] 2832 8000

Rua Princesa Isabel, 94

12º Andar — Brooklin

São Paulo — SP

04601-000

RAMBOLL