

Minuta de ata da 20ª Reunião Ordinária da Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social

No dia quatro de outubro de 2018, às 9h30min, iniciou-se a 20ª reunião ordinária da Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (CT-CPDCS) - parte aberta, com a participação da Fundação Renova - com abertura por sua coordenadora, Maria Thereza Ferreira Teixeira, e prosseguimento com a pauta, conforme relatados a seguir. A reunião ocorreu na sala 101 do Anexo I do Palácio do Planalto em Brasília/DF. Os participantes constam da lista de presença anexa. Esta ata contém o resumo dos assuntos pautados previamente e dos debates ocorridos, conforme previsto no Art. 19 da Deliberação 7 do Comitê Interfederativo. O evento foi gravado e está disponível na íntegra em mídia digital para consultas de eventuais interessados.

1) Participação, Diálogo e Comunicação

A representante da Fundação Renova, Sr.ª Danusa Nascimento, contextualizou as ações realizadas e as que estão em andamento referente ao PTI – Plano Territorial Integrado. Reforçou que a equipe está trabalhando na centralização e sincronização dos programas e atuando para promover esta integração mesmo com a sobreposição de impactos e a complexidade do processo. O propósito é prosseguir com um olhar mais sistêmico, com iniciativas de engajamento, participação e controle social transversal em todo processo visando a gestão e monitoramento da reparação.

Territórios – Calha do Rio Doce

A representante da Fundação Renova, Mariana Azevedo, apresentou a evolução das ações e as abordagens realizadas nos 20 (vinte) municípios do território da Calha do Rio Doce. Apresentada a abordagem realizada nas reuniões participativas, com o propósito de diagnóstico de vivência, identificação das expectativas dos atingidos para dimensionar principais impactos. Destacou os principais impactos relatados nas dimensões: cultura, esporte e lazer; pesca; areais; agropecuária; qualidade da água; comércio e turismo. Apresentado os principais resultados com centralidade do tema da Qualidade da água e atividades produtivas, não desconsiderando e dando menor importância aos demais temas. Comentado que foi reforçado os diálogos com a participação social. Apresentado um plano de trabalho com propostas de ações de articulação/continuidade/detalhamento/mapeamento e entendimento para as 4 (quatro) frentes de trabalho: articulação interna, engajamento e diálogo com os atingidos, cadastro/indenização e auxílio financeiro, reparação dos danos.

A coordenadora da CT, Sr.ª Maria Tereza Teixeira, questionou alguns dados apresentados. O número de famílias atendidas pelos programas não condiz com o número de famílias atingidas cadastradas. Questionado o número de pessoas da Equipe de Diálogo dedicados a atender a demanda. Qual a formação da equipe? Qual a dinâmica de atuação dos profissionais? Qual o nível de maturidade de experiência da equipe? Existem programas de capacitação? Solicitado entender a atuação da liderança frente a equipe e quais as estratégias de articulação e o papel da equipe técnica. Solicitou com mais detalhe como estão ocorrendo as ações, por exemplo, para controle da qualidade da água, no âmbito da comunicação: abastecimentos emergências, insegurança do consumo, monitoramento participativo – os atingidos participam do processo de coleta. A coordenação reforçou que seu entendimento se concretizou com relação aos processos atuais, os quais estão sendo apenas informativos e não participativos. A Renova detalhou novamente as atuações participativas em cada processo e respondeu aos questionamentos da coordenação com a dinâmica de participação inclusive da gerência – cronograma de participação da gerência ao Território.

ENC – 20.1: A Sr.ª Maria do Carmo, representante da ESESP/GEDTH, solicitou que a Fundação Renova faça uma divulgação/comunicação de maior abrangência das ações que estão sendo desenvolvidas nos territórios para que os membros do Sistema CIF e membros das câmaras técnicas conheçam o que está sendo feito e tenham ciência dos assuntos inerentes à sua temática e dos eventos/reuniões que ocorrerão em cada território.

ENC – 20.2: A Coordenação solicitou que a Renova elabore uma programação, estabeleça uma sistemática de abordagem dos programas e projetos por território e apresente este informe à câmara técnica.

2) Comunicação – Acessibilidade do site da FR

O Representante da Fundação Renova, Sr. Cristiano Diniz, apresentou o diagnóstico referente a melhorias solicitadas pela câmara técnica a serem aplicados no site da FR de forma a atender às diversas deficiências e especificidades e um público mais abrangente. A agência contratada levantou pontos de melhoria que foram classificados conforme prioridade de solução/atualização, destacando como mais sensível os formulários que necessitam de ser preenchidos para se pleitear algum aspecto, legendas em vídeos, títulos de botões, barra de rolagem, etc. Estabeleceu um prazo de no mínimo 4 (quatro) meses para realização dos ajustes necessários, e reforçou que o nível de mudança pode impactar na usabilidade e navegabilidade do site para os demais usuários.

A coordenadora da CT, Sr.^a Maria Tereza Teixeira, comentou que na NT nº 06 elaborada pela câmara técnica referente ao Programa 36, pontuou as sugestões e solicitações de melhoria na arquitetura do site, como por exemplo, espaço para comentários/sugestão objetivando maior interatividade e transparência. Pontuou que observa a abordagem do site como mais unilateral informativa/institucional, fortemente voltada para abordagens de fortalecimento da imagem da instituição. Sugere focar e fortalecer a comunicação pública e menos a institucional.

A representante da SEDPAC/MG, Sr.^a Letícia Palma, reforçou a solicitação de ajustes nas ferramentas que permitem alteração na fonte, e acrescentar recursos que permitem ao usuário maior interatividade de forma que possam emitir avaliações de conteúdo. O site deve possuir caixa de comentários, sem moderação ao final de todas as notícias.

ENC – 20.3: A coordenação da CT, solicitou que seja elaborado e divulgado um calendário/agenda da FR nos territórios constando os eventos programados no mês (data, horário, local, responsáveis, etc) para acompanhamento da câmara técnica e dos atingidos. Solicita também a estratificação geográfica dos acessos mês – mapa de calor – quantidade de acessos/meta mês e identificação da região e suas interações – informações mais qualitativas do que quantitativas.

A Sr.^a Flávia Mendonça, Casa Civil/MG, solicitou que seja substituída a expressão impactados quando forem se referir aos atingidos e que esta atualização seja realizada imediatamente.

ENC – 20.4: Alterar a terminologia de pessoas impactadas por atingidas. Solicitou que seja realizada uma nota/informe para esclarecimento à comunidade sobre a não prescrição legal às vésperas dos três anos do rompimento da Barragem do Fundão (elaborar uma nota pública, comunicação no site, um posicionamento oficial, etc).

3) Plano de Comunicação – Notificação da não entrega do Plano de Comunicação em atendimento ao Plano de Manejo de Rejeitos e atualização do Plano de Degrado

A representante da FR, Sr.^a Daniela Reis, fez uma contextualização sobre o assunto e relatou o histórico de elaboração deste documento (PCPMR). Apresentado todo o processo de aprofundamento e construção do Plano de Comunicação do PMR e as ações (Oficinas, pesquisas de reputação, pesquisa amostral com atingidos e demais eventos participativos) desenvolvidas para elaboração desta proposta. Elencado os pontos de maior relevância constantes na NT produzida pela CT Rejeitos sobre o Plano de Comunicação e justificado a abordagem realizada nestas áreas: escolhas metodológicas, mapas de empatia, fundamentação teórica, comprovações, conteúdo das mensagens chave, período de execução, alinhamento junto à subseção 1.6 do TTAC, comprovação de equipe técnica envolvida.

A coordenação da CT questionou se houve algum momento em que as partes se reuniram para entender a necessidade e o trabalho que a equipe de Manejo de Rejeitos deseja obter: engajamento técnico junto aos proprietários ou comunicação? A FR informou que não ocorreu este encontro e alinhamento prévio e que a demanda foi apresentada à equipe, faltando 1 (um) mês para entrega, ou seja, sem tempo hábil para articulação e entendimentos junto à área demandante.

A Sr.^a Flávia Mendonça, Casa Civil/MG, alertou quanto à construção do termo de anuência - ser elaborado com a participação dos atingidos. Sugeriu envolvê-los neste momento para evitar retrabalhos e tensionamentos futuros.

Para atender as especificidades do Plano de Comunicação – sendo um documento mais voltado para proprietário, e não um documento para atender a comunidade em geral - a Fundação Renova propôs realizar ajustes, melhorias e atualizações. Para tanto, enviará um Ofício com resposta detalhada à nota técnica e sugere a construção coletiva do Plano de Comunicação para proprietários, incluindo: entendimento e Integração entre Programas; redação de Termo de Anuência; Recrutamento de equipe de campo a ser feita pelo Programa.

Questionado pelo Srº William Sarayed Din, a qual CT a Fundação Renova deverá se reportar/responder, uma vez que a Câmara Técnica de Rejeitos solicitou parecer da Câmara Técnica de Comunicação referente ao Plano de Comunicação. A coordenação definiu que a Renova se manifeste à CT Rejeitos, respondendo ao Ofício/Nota Técnica emitida por eles.

ENC - 20.5: A Sr.ª Letícia Palma, SEDPAC/MG, sugeriu que a equipe de Comunicação FR promova uma reunião entre a equipe de Rejeitos FR e CT Rejeitos, incluir um membro da CT Comunicação, para alinhamento e definição do Plano de Comunicação.

A coordenação informou que referente à Câmara de Técnica de Comunicação, serão emitidas duas notas técnicas – NT nº 06 e 07/2018 com recomendações e registros de ajustes para Definição do Programa (PG 06) e para o Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG 36) versão 2. A CT estabelece um prazo de 20 dias para que a Fundação Renova apresente e reformule os itens constantes nas notas técnicas para análise da CT.

Informou que tem recebido relatos, e em função disso também farão uma NT e remeterá ao CIF, principalmente durante a Oficina de Participação Social, onde ouviu de Membros da sociedade civil e atingidos, associações e assistência técnicas, reclamações referentes à postura equipe de Diálogo da Fundação Renova. A comunidade cobra desta equipe uma postura que traduza o que a Renova coloca em documento, ou seja, um posicionamento frente aos princípios das políticas de asseguramento dos direitos humanos, com uma postura mais acolhedora e não de gerar conflito e tensionamento (colocando as pessoas umas contra as outras – no sentido de que se não houver um acordo coletivo, pessoas poderão ser prejudicadas).

Equipe de diálogo: assumir postura mais acolhedora e não que gere tensionamento, que traduza os princípios de assegurar os direitos humanos. Solicita uma formação continuada desta equipe, para que tenham a maturidade e evoluam conforme situação atual da comunidade.

Comunicação: as informações chegam desencontradas, imprecisas. Alinhar e assegurar que chegue à comunidade informações corretas e melhor divulgada. Como a comunicação está trabalhando para garantir a melhor informação a todos e não somente a um público específico, com melhor oportunidade de acesso à alguns canais de comunicação? É necessário explicação melhor dos canais. Para que servem? Exemplificou algumas sugestões no jornal da FR e na ouvidoria (esclarecer para que serve a auditoria como canal recursal do fale conosco).

Canal de denúncia: a câmara técnica recebeu informação de que o denunciado está sabendo que está sendo investigado e que recebe abordagens dos vizinhos/parentes que relatam que recebe ligação da solicitando informações sobre o denunciado. Mais detalhes estarão relatados na nota técnica, que será encaminhada posteriormente. Em geral o que se recebe através de relatos são: ameaças, falta de agilidade nos atendimentos, fragilidade no acolhimento, informações divergentes, falta de celeridade na execução das ações, falta de credibilidade, e protelação constante em relação as ações da Renova.

Todos discutiram sobre a fragilidade dos canais de comunicação/relacionamento e quais trabalhos podem ser realizados junto a estes pontos focais relacionado à forma de abordagens. Sugerido realizar treinamentos focando em qualificar os profissionais de ponta que tratam diretamente com este público e rever a forma de atuação da equipe nos territórios.

A representante da SEDPAC/MG, Sr.ª Letícia Palma, reforçou a necessidade de receber as informações tanto da ouvidoria quanto dos canais de relacionamento por território. Relatado que quando a equipe da Câmara técnica vai à campo e realiza questionamentos junto aos atingidos sobre seu posicionamento frente aos programas – como por exemplo: em qual programa ela participa; porque ela foi inserida ou não neste programa – percebe a falta de adoção de uma linguagem mais adequada e dimensionada a este público. A comunicação está sendo falha porque não alcança, não mobiliza e não influencia. A linguagem não é compatível à compreensão da comunidade. A fala das pessoas reflete esta desintegração.

O representante da FR, Srº William Sarayed Din, informou que apresentará na próxima reunião os principais resultados dos estudos relacionados aos CIA's – Centro de Informação e Atendimento.

A coordenação da CT, questionou à equipe do Canal de Relacionamento/Ouvidoria a divulgação de algum ponto relevante. A Sr.ª Ana Caroline Maciel, informou que está em andamento a implementação da solução inclusiva de comunicação especial – TSPC-CAS, para atendimento prioritário a pessoas com deficiência auditiva e da fala, por meio de dispositivo de telecomunicações específico. Os treinamentos para atendentes e supervisores considerando aspectos culturais e éticos; linguagem e gramática (sinais, libras, escrita); operacional teórico e prático, estão programados para acontecer, aguarda de aditivo de contrato. Previsão de implantação: dezembro de 2018.

A Sr.^a Luciana Souto, Ouvidoria FR, destacou três pontos relevantes sobre sua área: Follow-up sobre o TAC Governança, e atuação da figura do Ouvidor Geral: informado que participou da elaboração técnica da função do Ouvidor Geral – principais responsabilidades – o edital a ser divulgado para seleção desta posição está em discussão no Ministério Público para aprovação e divulgação; Plano de comunicação: todas as etapas acontecem por meio de grupos de trabalho, orientadas e executadas pela equipe técnica de comunicação da Fundação Renova em parceria e alinhadas às necessidades da comunidade. Usada uma linguagem clara, acessível e que faça sentido para todos; Aumento significativo do número de manifestações abertas no 2º quadrimestre, com uma média de 298 novas manifestações/mês, superior à média de 97 manifestações/mês (1º quadrimestre 2018).

A coordenação da CT, questionou como estão os preparativos e ações para o próximo 05 de novembro. O Sr. Cristiano Diniz, FR, informou que realizará ações semelhantes às ocorridas no último ano: site em luto com carta de respeito ao momento e da não intencionalidade da Fundação Renova existir em função deste propósito. Paralelo a isso, do ponto de vista de imprensa: convidar a imprensa para visitar a área atingida em grupos – com roteiro e indicativo dos responsáveis Renova de cada programa com porta-voz como garantir a seguridade da informação. Informado sobre o programa “Café com o Presidente”: uma vez por mês – 2 horas e meia de conversa livre com a imprensa. Informou sobre os vídeos que estão sendo produzidos representando, através das falas com a participação de atingidos, ambientalistas, sociólogos, etc, com as ações realizadas nestes últimos anos, o cenário atual e a contribuição de cada cidadão no processo de reparação.

Distribuído para os participantes, os jornais produzidos pela Fundação e solicitado a contribuição de todos apontando não somente sugestões de melhoria, mas também considerações sobre os pontos positivos.

Não havendo mais nenhuma consideração e colocação por parte dos presentes, a coordenação da CT agradeceu a presença e participação de todos, e deu por encerrada a reunião às 12h 55min.