

COMITÊ INTERFEDERATIVO

Deliberação nº 105, de 14 de setembro de 2017

Parâmetros para o Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social, e recomendações para aprimorar e expandir os canais de comunicação disponibilizados pela Fundação Renova, visando o acesso a informação enquanto direito fundamental.

Em atenção ao TERMO DE TRANSAÇÃO E DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TTAC, entre União, estados de Minas Gerais, Espírito Santo e as empresas Samarco Mineração S/A, Vale S/A e BHP Billiton Brasil LTDA.; e

Considerando o definido nas Cláusulas 01, 07 (alíneas: c, k, q, r), 09, 11, 12 e 29 do TTAC, na Nota Técnica nº 01/2017 do Grupo Interdefensorial do Rio Doce – GIRD, de 15 de julho de 2017, na Nota Técnica nº 02/2017 da Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social – CT-CPDCS, e nas atribuições deste órgão colegiado, o **COMITÊ INTERFEDERATIVO** delibera:

Deliberação do CIF:

- 1) **Estabelecer os seguintes parâmetros para o Programa de Comunicação, Participação e Diálogo e Controle Social**, previsto nas Cláusulas 59 a 72 do TTAC:

- 1.1) A Fundação Renova deverá **aprimorar os canais de atendimento aos indivíduos que solicitaram a sua inserção nos programas socioeconômicos**, devendo abranger:

I – Atendimento presencial – mediante a instalação de escritórios e/ou postos avançados da Fundação Renova, inclusive nas comunidades recentemente reconhecidas pela Deliberação nº 58 de 31 de março de 2017, em especial na comunidade de Povoação, município de Aracruz/ES e Município de São Mateus/ES. Nesses locais a Fundação deverá dispor de pessoas com treinamento adequado a fornecer aos interessados, com urbanidade e atenção, os seguintes serviços:

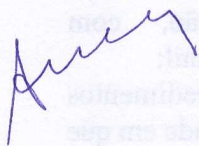
- a) consulta ao andamento de pedidos do interesse do indivíduo abertos perante a Fundação, com fornecimento de extrato impresso ou por e-mail;
- b) esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos próprios ou de interesse coletivo da comunidade em que vive, com o fornecimento por escrito da resposta;

- c) formalização de petições do interessado perante a Fundação Renova – mediante o fornecimento de numeração única de acompanhamento e chave de acesso digital ao sistema eletrônico de consulta (*login* e senha);
- d) recebimento de documentação complementar a procedimentos em trâmite; e
- e) disponibilização do portfólio de cadastro integrado, composto pelo parecer de avaliação de impacto, laudo de avaliação de bens e decisão fundamentada de deferimento ou indeferimento na inserção dos programas socioeconômicos;

II – Atendimento por telefone – com a atenção à qualidade e ao aprimoramento constante do serviço, mediante pesquisa de satisfação e oitiva aos reclames dos usuários, com atenção especial aos direitos fundamentais do atingido, com disponibilização de protocolo e fornecimento por escrito da chave de acesso do sistema online de consulta ao andamento (mediante *login* e senha), a serem fornecidos por SMS, e-mail, correios ou outro mecanismo que assegure ao interessado a ciência da informação, sendo vedado o posicionamento genérico sobre a situação do atingido nos programas do TTAC (por exemplo, “o interessado não possui perfil de atingido”).

III – Atendimento pela internet – com a criação de sistema virtual de consulta, que poderá ser acessado pelo interessado mediante a inserção de chave de acesso individual (*login* e senha), por meio do qual poderá o interessado consultar:

- a) o andamento de seus requerimentos;
- b) a integralidade da decisão tomada a seu respeito e das decisões a respeito de pleitos coletivos da comunidade em que reside, contendo expressa fundamentação em linguagem clara, acessível e adequada;
- c) os prazos para análise dos requerimentos formulados; e
- d) a disponibilização digital do portfólio de cadastro integrado, composto pelo parecer de avaliação de impacto, laudo de avaliação de bens e decisão fundamentada de deferimento ou indeferimento na inserção dos programas socioeconômicos, com opção de impressão.
- e) Ademais, o mecanismo deverá permitir que o interessado:
 - i) envie documentos faltantes solicitados pela Fundação Renova dentro de prazo razoável não inferior a 10 (dez) dias a partir da comunicação de sua necessidade;

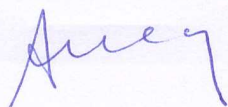


- ii) recorra da decisão tomada pela Fundação Renova a seu respeito em prazo razoável não inferior a 10 (dez) dias a partir da ciência; e
- iii) imprima as telas do sistema que lhe interessarem.

IV – Atendimento pelo correio – todas as informações essenciais à solicitação feita pelo interessado (a exemplo do deferimento/indeferimento de pedido; da necessidade de complementação das informações iniciais prestadas; e da abertura de prazo para recurso) deverão ser fornecidas fundamentada e documentalmente por correio ou entregue em mãos no dia do atendimento presencial (que poderá ser eletrônico, caso o interessado prefira essa opção), abstendo-se a empresa de empregar a título de fundamentação fórmulas ou soluções genéricas que se apliquem indistintamente a casos diversos.

- 1.2) O portfólio de cadastrado integrado deverá abranger o status atual do atingido, contemplando uma visão integrada dos programas socioeconômicos, de modo a possibilitar que ele compreenda a sua real situação na sistemática de compensação e reparação do desastre ambiental, sendo necessária menção expressa a todo e qualquer juízo de valor feito em seu favor ou desfavor.
- 1.3) A Fundação Renova deverá privilegiar fluxo específico de resposta às referidas solicitações quando requeridas por associações formalmente constituídas, em nome de seus associados, de modo a possibilitar que as organizações da sociedade civil participem ativamente da elegibilidade de suas comunidades como atingidas pelo desastre ambiental.
- 1.4) A Fundação Renova deverá disponibilizar às instituições públicas canal de acesso específico e qualificado às informações, de modo a possibilitar a consulta rápida ao status do atingido, aos documentos elaborados, ao histórico de atendimentos e reclamações, bem como aos demais detalhamentos afetos a cada programa do TTAC, especialmente sobre todo e qualquer juízo de valor que negou o acesso aos programas socioeconômicos.
- 1.5) A disponibilização do acesso de que trata o item anterior deverá ser fornecida por via da criação de chave de acesso (*login* e senha) para os agentes públicos indicados pelo respectivo órgão ou instituição, a ser implementada no prazo máximo de 20 (vinte) dias a partir do pedido.
- 1.6) A Fundação Renova deverá fixar previamente prazos razoáveis para todos os atos por ela praticados, dando-lhes ampla publicidade (no rádio, nos seus postos de atendimento, na internet e por telefone).

I – As solicitações individuais formuladas por pessoas físicas ou jurídicas deverão ter sua resposta final em prazo não superior a 20

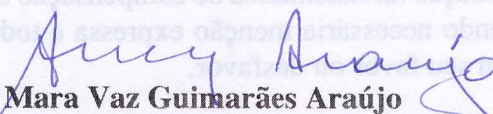


(vinte) dias a partir da data do protocolo, conforme previsto no TTAC, assegurando-se ao interessado prazos para:

- a) complementar informação faltante indicada pela Fundação Renova;
- b) apresentar impugnação à decisão final adotada no processo em prazo não inferior a 10 (dez) dias, contados da ciência inequívoca.

II – As informações solicitadas por órgãos públicos, que não integrarem a base de dados acessada nos termos do item 1.4 desta Deliberação, serão fornecidas mediante ofício, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, ressalvada a possibilidade de concessão de prazo diferenciado no ofício requisitório ou de prorrogação, com base em pedido prévio fundamentado por parte da Fundação Renova.

Belo Horizonte, 14 de setembro de 2017.


Suely Mara Vaz Guimarães Araújo
Presidente do COMITÊ INTERFEDERATIVO