

## 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:

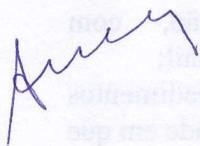
- a) consulta ao andamento de pedidos do interesse do indivíduo abertos perante a Fundação, com fornecimento de extrato impresso ou por e-mail;
- b) esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos próprios ou de interesse coletivo da comunidade em que vive, com o fornecimento por escrito da resposta;

- 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;

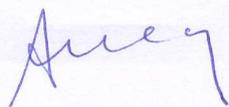


- ii) recorra da decisão tomada pela Fundação Renova a seu respeito em prazo razoável não inferior a 10 (dez) dias a partir da ciência; e
- iii) imprima as telas do sistema que lhe interessarem.

**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

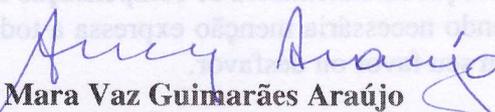


(vinte) dias a partir da data do protocolo, conforme previsto no TTAC, assegurando-se ao interessado prazos para:

- 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