

Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS) — CIF

Nota Técnica nº 18/2019/CTPDCS/CIF

PROGRAMA 036 – Programa de Comunicação Nacional e Internacional

Introdução

SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Considerando:
 - a) A cláusula nº 175 da Subseção V.3 do Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC), que estabelece o Programa de Comunicação Nacional e Internacional;
 - b) As Notas Técnicas 01/2017, 05/2018, 10/2018 e 12/2018;
 - c) A Deliberação CIF nº 305, de 30 de julho de 2019, que versa sobre a aprovação integral da definição do Programa de Comunicação Nacional e Internacional;
 - d) A cláusula nº 203 da Seção IV do Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC), que determina a revisão dos programas a cada 3 (três) anos da assinatura do acordo, de forma a buscar mensurar a efetividade das atividades de reparação e compensação;
 - e) O encaminhamento oriundo da reunião intercâmaras realizada nos dias 23/08/2019 e 24/08/2019 que determina às respectivas Câmaras Técnicas a elaboração de Notas Técnicas “contendo avaliação sobre a revisão dos Programas, tomando como base a NT nº 05/2017 e a NT sobre Diagnóstico e Deliberações do GAT/CIF”;
2. A Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social, reunida na data de 20 de agosto de 2019, em Vitória/ES, considerando ainda o conteúdo do documento de definição do escopo do Programa 036, bem a condução do referido programa pela Fundação Renova até o presente, apresenta a Nota Técnica a seguir:

ANÁLISE

3. O Programa de Comunicação Nacional e Internacional trata da implantação de sítio eletrônico abrangendo as ações e programas desenvolvidos pela Fundação Renova, o qual, de acordo com os termos do TTAC, será mantido por 10 (dez) anos contatos da data da sua assinatura. O escopo apresentado pela Fundação Renova, por outro lado, afirma que o sítio eletrônico deverá ser mantido até dezembro de 2030.
4. Trata-se de espaço onde são disponibilizados documentos tais como relatórios, pareceres e dados técnicos, entre outros, bem como notícias e informações relativas às ações de reparação.
5. O referido site foi implantado em agosto/16 e desde então vem passando por aprimoramentos em consonância com as recomendações da CT-PDCS e com as necessidades identificadas pela equipe da Fundação Renova.
6. Dentre as ações realizadas, incluem-se a implantação e manutenção de perfis da Fundação nas redes sociais, sendo estas atualmente: Facebook, Instagram, You Tube e LinkedIn. Esta ampliação para o uso das redes sociais não está devidamente caracterizada na definição do programa em análise.
7. Em que pese as restrições no acesso à Internet enfrentadas sobretudo nas áreas rurais¹ do Brasil, o site e as redes sociais da Fundação, devido à característica de interatividade proporcionada pelos meios digitais bem como à atuação da CT-PDCS no sentido de ampliar as possibilidades de manifestação dos atingidos, vêm sendo utilizados, também, como meio de obtenção de informação a respeito dos processos de reconhecimento de direitos. Assim, observa-se a sua utilização como alternativa/reforço aos Canais de

¹ 51,2% dos domicílios da área rural da região Sudeste apresentam utilização da Internet. Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2017.

Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS) — CIF

Relacionamento instituídos, sobretudo diante da sua ineficiência para fornecer respostas satisfatórias às demandas apresentadas e aos direitos a serem reparados.

8. De acordo com o Documento de Definição do Programa, versão Id03, julho/19, ele é composto pelo Projeto de implantação da plataforma digital (concluído) e pelo Processo de comunicação e manutenção do site, que se constitui em: Captação das pautas e demandas junto aos respectivos programas; Produção do conteúdo; Aprovação técnica pelos Programas relacionados; Publicação do conteúdo.
9. O Documento estabelece três objetivos do programa: (i) Comunicar à sociedade e às comunidades sobre as ações conduzidas pela Fundação Renova; (ii) Contrapor boatos e notícias de teor falso nas redes sociais; (iii) Ampliar o alcance das informações e abrir espaço para discussão e construção coletiva de ideias relacionadas ao processo de reparação e compensação conduzidos pela Fundação Renova.
 - 9.1. A exposição do segundo item já nos objetivos da Programa demonstra desde já, por parte da Fundação Renova, excessiva preocupação com sua reputação e muito menos com a informação transparente e aberta.
 - 9.2. Considerando a baixa taxa de comunicação ativa por parte da FR que responderia às principais necessidades dos atingidos manifestadas aos milhares nos Canais de Relacionamento, divulgando pelo site mais matérias de programas pouco demandados pelo território atingido, esta NT propõe suprir o item (ii) do escopo deste programa, uma vez que esse pressuposto tem acobertado uma ação defensiva e marketeira. Esta atitude comunicativa tem elevado os níveis de conflito entre atingidos e a FR, devido os mesmos se perceberem afrontados com altos investimentos em propaganda, enquanto que soluções emergenciais dos PGs 01, 02, 05 e 21 ainda não foram encontradas quatro anos após o rompimento da barragem.
10. O item **4.1.3 - Mobilização do conhecimento e identificação das soluções**, inicia-se com o seguinte texto: “As ações realizadas pelo Programa de Comunicação Nacional e Internacional seguem como referência os principais critérios de qualidade estabelecidos no mercado de Comunicação Digital” (Fundação Renova, 2019). A partir daí o documento segue informando a respeito de critérios de otimização de conteúdo para garantir bons resultados em buscadores, e padrões de desenvolvimento considerando usabilidade, design e acessibilidade.
 - 10.1. Em que pese a relevância de tais critérios de qualidade de forma a garantir o pleno funcionamento do site, percebe-se a ausência de mobilização de conhecimento e identificação de soluções que se refiram ao tipo de conteúdo que será disponibilizado, sobretudo, considerando o contexto de existência de tal site.
 - 10.2. Destaca-se, a esse respeito, que a lógica de comunicação institucional/reputacional adotada pela Fundação Renova na produção de conteúdo para seus meios de comunicação, site incluso, não atende às necessidades de informação que emergem em uma situação de pós-desastre.
 - 10.3. Há que se ressaltar, nesse ponto, que é considerado como um dos princípios básicos norteadores das ações de reparação dos danos a garantia de que haja celeridade nas ações de resposta a serem implementadas. Os desdobramentos dos danos ao longo do tempo reverberam em danos à saúde física e mental da população atingida, na fragilização dos tecidos sociais, dentre outros fatores que contribuem para que se amplifique a resistência ao longo dos territórios atingidos e dificultem a entrada e execução de ações de reparação pela Fundação Renova.
 - 10.4. Logo, quanto maior o tempo para reparação dos danos, mais se potencializam os desdobramentos dos danos iniciais e maiores se tornam os desafios de implementação e o escopo a ser objeto da reparação integral. Isso impacta muito a comunicação necessária no processo de reparação.
 - 10.5. Assim, a comunicação institucional/reputacional adotada pela Fundação, aliada ao fator tempo, contribui para aumentar a tensão atingido x Renova, vez que a narrativa unilateral e “markteira” das ações de reparação não encontra eco nas experiências vividas nos territórios pelos atingidos, conforme constam em depoimentos colhidos no site e nas redes sociais da Fundação (Anexo I).

Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS) — CIF

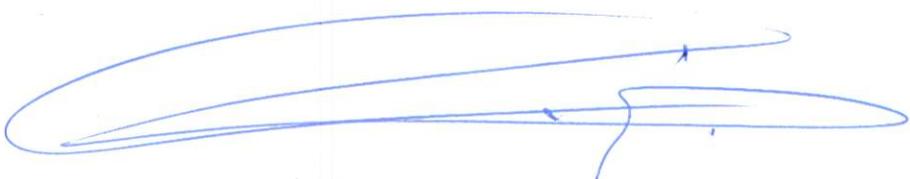
- 10.6. Nesse sentido, faz-se necessário que o Programa de Comunicação Nacional e Internacional, vez que já superou com sucesso o projeto de implantação de plataforma digital, foque esforços na mobilização de conhecimento e soluções para o processo de comunicação e manutenção do site, que inclui a produção de conteúdo, considerando: (i) o contexto de sua existência; (ii) as necessidades de informação dos atingidos; (iii) o respeito ao seu direito fundamental à informação e à reparação dos danos; (iv) uma expressa correlação conceitual e digital do site com o portal da transparência desenvolvido após acordo com a CGU, governos estaduais e Força Tarefa do Rio Doce; (v) as diretrizes expressas em cláusulas diversas do TTAC, dentre elas a cláusula 12, qual seja “O acesso à informação implica que todos os PROGRAMAS decorrentes deste Acordo devem ser de acesso público e divulgados em linguagem acessível aos IMPACTADOS, devendo ser apresentados de uma forma transparente, clara e, sempre que possível, objetiva”; e v) o fator tempo decorrido desde o rompimento.
11. Um segundo ponto relativo ao item 4.1.3 que merece ser objeto de análise se refere à gestão das redes sociais da Fundação Renova. O documento de definição do programa afirma: “Nas Redes Sociais, a Fundação Renova também adota as melhores práticas de mercado para a produção de conteúdo, impulsionamento e interações com seus públicos. Sendo que o resultado pode ser comprovado a partir do alcance de suas publicações e pela análise das interações realizadas” (Fundação Renova, 2019).
- 11.1. Em que pese o fato de o Programa de Comunicação Nacional e Internacional estar previsto na cláusula 175 do TTAC, a qual não estabelece parâmetros a respeito da interatividade das ferramentas adotadas, o papel do site como canal de comunicação e relacionamento pode ser evidenciado quando listado na cláusula 65, item b, dentre os canais permanentes de comunicação e interação com a sociedade. No que tange às redes sociais, que têm por princípio a interação, tal caráter torna-se ainda mais evidente.
- 11.2. A esse respeito, cabe discorrer sobre o encaminhamento que vem sendo dado pela Fundação às demandas de atingidos que entram em contato, solicitando informações sobre seu processo de reconhecimento ou manifestando-se de forma contrariada nas redes sociais da Renova. Tem-se que a resposta padrão adotada pela instituição consiste em indicar que o atingido busque informação por meio de um dos canais de relacionamento instituídos: 0800, Centro de Informação e Atendimento (CIA) e Fale Conosco, alegando, por vezes, que a natureza sigilosa de tais informações seria o motivo do encaminhamento, conforme pode ser verificado no Anexo I a este documento.
- 11.3. Nos casos analisados, notam-se, inclusive, demandas de atingidos em situação de vulnerabilidade os quais deveriam, de acordo com cláusulas diversas do TTAC, ter prioridade de atendimento nos programas, versando a cláusula 70 especificamente a respeito da garantia de canais de atendimento aos grupos vulneráveis:
- Cláusula 21, parágrafo quarto: Observados os critérios estabelecidos no parágrafo primeiro² acima, quando aplicável, deverá ser registrado o enquadramento do cadastrado em situações específicas de maior vulnerabilidade que demandem atendimento especializado e/ou prioritário, incluindo-se nesse critério as mulheres que sejam chefes de família, crianças, adolescentes, idosos, analfabetos e pessoas com deficiência, devendo-se, nesses casos, seguir protocolos próprios*
- Cláusula 70: Deverão ser garantidos canais de atendimento adequados aos grupos vulneráveis*

² PARÁGRAFO PRIMEIRO: Para cadastro, o IMPACTADO deverá apresentar, por meio de documentos públicos ou privados, ou outros meios de prova, comprovação de dados pessoais, idade, gênero, composição do núcleo familiar, local de residência original, ocupação, grau de escolaridade, renda familiar antes do EVENTO, número de documento de identidade e CPF, se houver, fundamento do enquadramento como IMPACTADO, comprovação dos prejuízos sofridos, por meio de documentos públicos ou privados, ou outros meios de prova, e outros dados que venham a se mostrar necessários.

Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS) — CIF

- 11.4. Ainda, parte-se do pressuposto de que há de se considerar como princípios básicos, norteadores de quaisquer ações de reparação dos danos, a necessidade de que sejam concedidas e respeitadas garantias de: (i) acesso à informação; (ii) de adequação das ações de reparação, devendo as mesmas serem proporcionais ao dano causado, considerando a realidade vivenciada pelos atingidos; (iii) de celeridade nas ações de resposta; (iv) que sejam concedidas oportunidades de acesso igualitárias e efetivas à justiça; e, por fim porém não menos relevante, (v) de efetividade nos atendimentos prestados àqueles que sofreram (e ainda sofrem) os danos, sejam eles de origem direta ou indireta, do desastre.
- 11.5. O que se observa, entretanto, é uma postura passiva/reactiva da Fundação Renova, que transfere ao atingido a responsabilidade pela tomada de uma ação adicional para ter seu direito à informação garantido. Os casos analisados permitem inferir que os demandantes, minimamente: já entraram em contato com a Fundação para fazer o cadastro; já fizeram contato com os Canais de Relacionamento, em alguns casos mais de uma vez; e já acessaram as redes sociais da Fundação para fazer uma reclamação. Assim, a resposta padrão fornecida constitui-se, tão somente, em mais um fator de desgaste para o atingido, não lhe concedendo: (i) o acesso à informação, como direito fundamental; (ii) a efetiva possibilidade de reparação de seus danos vivenciados em urgência adequada à realidade por estes apresentada; e (iii) a indução de uso de mecanismos que, em boa parte das vezes, em acordo com os relatos dos próprios atingidos, se demonstram inadequados e limitantes de direitos. Ainda, cria obstáculos para que os atingidos possam tomar suas decisões de forma consciente e segura.
- 11.6. Philip Kotler, Hermawan Kartajaya e Iwan Setiawan, no livro “Marketing 4.0. Do tradicional ao digital”, abordam o conceito de omnichannel, que consiste na prática de integrar vários canais online e offline para criar uma experiência contínua e uniforme. Ele requer que as organizações rompam os feudos dos canais e unifiquem suas estratégias. Na prática, isso significa que o consumidor (no caso deste livro) deve seguir sua jornada de interação com a empresa da forma mais integrada possível, pelos canais que melhor lhe convierem: é ele quem deve escolher como deseja se relacionar com a empresa e cabe, a ela, promover uma experiência única, não importa o canal escolhido. Assim, analogamente, o atendimento ao atingido que faz seu cadastro (offline), abre uma reclamação no 0800 (offline) e faz um comentário/demanda em rede social (online), deveria primar por essa integração. O ato de desconsiderar a legitimidade das demandas online, especialmente em situação pós-desastre, solicitando que o atingido recorra a um outro canal, não pode ser considerado em linha com as melhores práticas de comunicação digital e, menos ainda, com as necessidades e direitos de informação e reparação dos danos vivenciados pelos atingidos pelo desastre.
- 11.7. Cabe destacar, por fim, que visando garantir o sigilo das informações e o adequado tratamento por meio da geração de números de protocolos, existe a possibilidade de abertura de diálogo inbox (de forma privada) e de protocolos pelos próprios atendentes da Fundação, a partir de uma demanda externa.
- 12.O processo de comunicação nacional e internacional e manutenção do site, constante no ponto 4.1.8 **Projetos e processos do programa**, descreve:

Descrição do Processo

- 1- Captação das pautas e demandas junto aos respectivos programas
 - 2- Produção do conteúdo
 - 3- Aprovação técnica pelos Programas relacionados
 - 4- Publicação do conteúdo
- 

Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS) — CIF

Figura 1 - Descrição do processo de comunicação nacional e internacional e manutenção do site

- 12.1. Como fica explícito, trata-se de um processo fundamentalmente interno, não havendo qualquer tipo de participação social prevista, em qualquer de suas etapas.
 - 12.2. São muitas as cláusulas do TTAC que merecem destaque por levantar parâmetros para a participação social da construção e execução dos Programas estabelecidos: Cláusulas 05, 06, 07, 09, 11, 35 e 48; as Cláusulas diretivas do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social: 59; 60; 61; 62; 64 e 66. Também há o TAC-Gov que gira em torno do aprimoramento do processo de governança, previsto no TTAC, de mecanismos de efetiva participação das pessoas atingidas e de um processo de negociação com vistas à repactuação dos Programas. Assim, visando promover maior participação dos atingidos na definição e monitoramento dos programas executados pela Fundação Renova, prevê a organização dos atingidos por meio de comissões locais, a implementação de assessorias técnicas para os atingidos, criação de câmaras regionais, dentre outros.
 - 12.3. Apesar dessa previsão, não se percebe, no PG036, e em especial no Processo de Produção de Conteúdo, o atendimento às necessidades de participação e controle social, sendo os conteúdos produzidos para o site e as redes sociais da Fundação Renova narrativas unilaterais que, conforme já exposto acima, contribuem para o acirramento das tensões atingidos x Fundação Renova.
 - 12.4. Portanto, esta NT recomenda a criação de uma curadoria paritária para escolha de veiculação de temas e conteúdos. Essa paridade deveria considerar membros da CT-PDCS, dos atingidos representados como previsto no TAC-Gov e da Fundação Renova.
13. Importante ressaltar ainda que esta Nota Técnica não trata os indicadores propostos para o Programa, uma vez que serão devidamente discutidos em oficina participativa que será convocada para este fim e prevista para ocorrer no mês de setembro.

RECOMENDAÇÕES FINAIS

14. Assim, face ao exposto, recomenda-se, para a revisão do Programa de Comunicação Nacional e Internacional:
- a) Este programa pode ser transformado em um pilar do PG06 ou sub-pilar do pilar de Comunicação do mesmo PG06;
 - b) É necessário ampliar a perspectiva de controle social e no site deve ser criada uma seção de “fala do Ouvidor Geral” junto de um espaço frequente de “fala do controle social” – voz das comunidades que podiam postar um artigo por semana, livre de censura, desde que não tenha palavras ofensivas;
 - c) A linguagem precisa sofrer mais uma revisão para ser mais direta e acessível ao público com pouco letramento;
 - d) Deve cumprir as deliberações do CIF que já foram publicadas para este programa;
 - e) Que sejam considerados, tanto na implantação das plataformas digitais, quanto no processo de produção de conteúdo, conhecimentos e soluções adequados ao contexto de situação pós-desastre, levando em conta o fator tempo e a necessidade de respeito ao direito fundamental dos atingidos à informação, respaldado em diretrizes expressas dos acordos firmados (a exemplo do TTAC, do TAP, do Aditivo ao TAP e do TAC-GOV) que versam sobre a necessidade de apresentar a informação em linguagem acessível, de forma transparente, clara e objetiva;
 - f) As manifestações nos Canais de Relacionamento e Ouvidoria devem ser fontes temáticas pois são expressão das necessidades dos atingidos distribuídos no território;
 - g) Que o foco seja a reparação integral e não a reputação do ente responsável pelo custeio da reparação dos direitos;
 - h) Que a Fundação Renova adote uma postura proativa com relação aos atingidos que se manifestam pelas redes sociais, entrando em contato por meio de mensagem privada e abrindo protocolos de demanda nos Canais de Relacionamento, se for do desejo do atingido;

Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS) — CIF

- i) Que os atendimentos a tais manifestações em redes sociais sejam reportados, qualitativa e quantitativamente, para acompanhamento desta CT juntamente com os atendimentos via Canais de Relacionamento e relatórios de acessos ao site;
- j) Que as ações de resposta permitam que sejam cessados os danos e as violações de direitos;
- k) Que a partir da contratação das Assessorias Técnicas e mobilização das comissões locais e regionais de atingidos seja facultada aos atingidos sua participação no processo de produção/aprovação do conteúdo divulgado pela Fundação Renova, por meio de uma curadoria paritária, cabendo a eles a escolha pela ocupação ou não deste espaço de construção de narrativas a respeito das ações de reparação. De todo modo, a Fundação Renova deverá fornecer as condições necessárias para a participação social.

Belo Horizonte, 20 de setembro de 2019

Luciano de Oliveira Gonçalves

Coordenar da Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social

Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS) — CIF

ANEXO I

Comentários de atingidos no site e nas redes sociais da Fundação Renova



Figura 2 - Print de postagem e comentários na própria postagem, em perfil do Facebook da Fundação Renova. Data do print: 19/07/2019

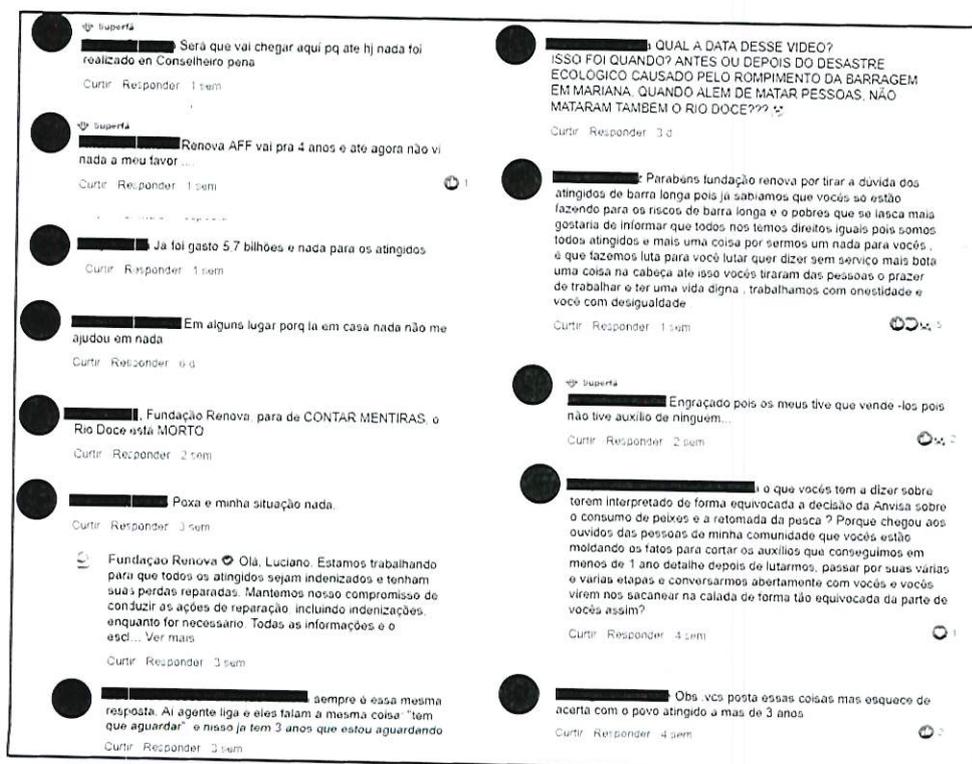


Figura 3 - Prints de comentários colhidos em postagens diversas no perfil do Facebook da Fundação Renova. Data dos prints: 19/07/2019

Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS) — CIF

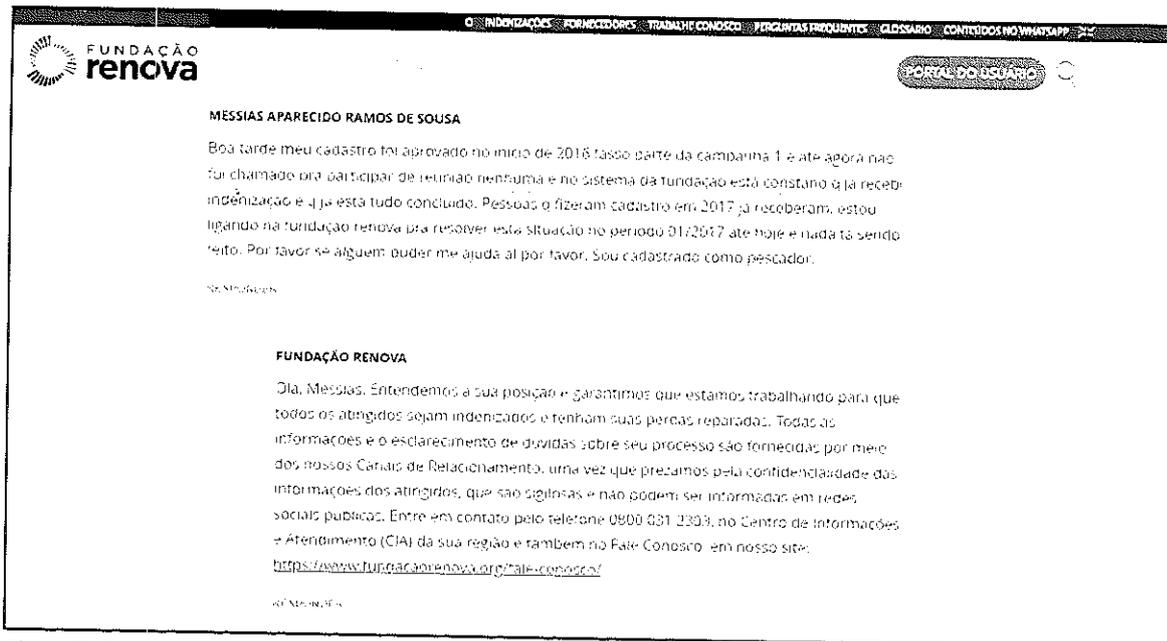


Figura 5 - Print de comentário em matéria publicada no site da Fundação. Data do print: 21/07/19

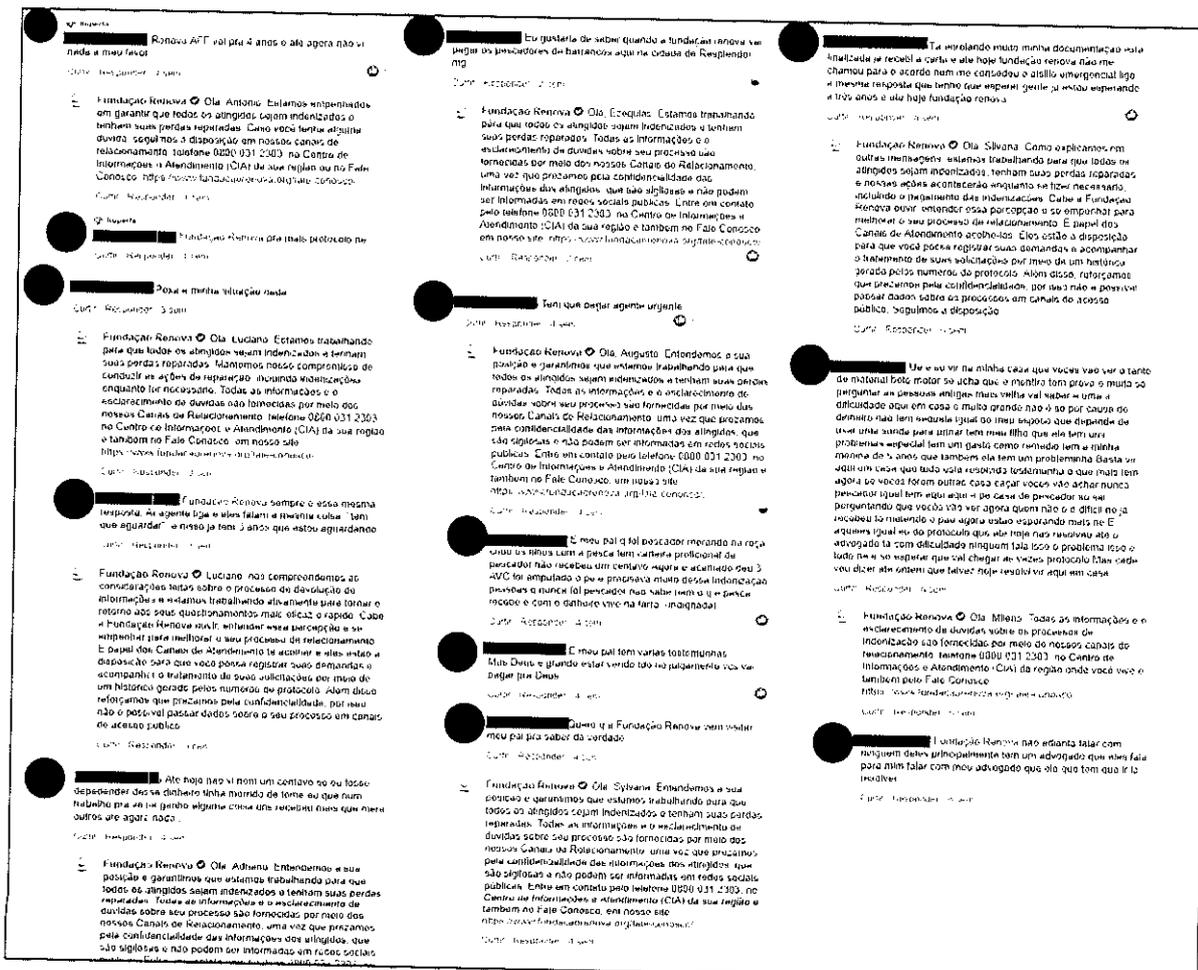


Figura 4 - Print de comentários e respectivas respostas em postagens diversas no Facebook da Fundação Renova. Data dos prints: 19/07/19