



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESPÍRITO SANTO



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
AGILIDADE E CIDADANIA PARA TODOS



DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

## GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE

15 de julho de 2017.

Ao Comitê Interfederativo (CIF),

À Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (CT-CPDCS),

Exma. Senhora **Maria Thereza Ferreira Teixeira**, Coordenadora da CT-CPDCS,

### NOTA TÉCNICA Nº 01/2017

#### **GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE (GIRD)**

**EMENTA:** PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL. ACESSO A INFORMAÇÃO. DIREITO FUNDAMENTAL. NECESSIDADE DE APRIMORAMENTO E EXPANSÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DISPONIBILIZADOS PELA FUNDAÇÃO RENOVA.

#### **I. INTRODUÇÃO**

**1. A atuação do GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE (GIRD) no atendimento às comunidades atingidas pelo rompimento da Barragem de Fundão, no Distrito de Bento Rodrigues, em Mariana/MG. Função institucional de promover a difusão e a conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico. Acesso à informação como condição sine qua non para a garantia dos direitos fundamentais dos atingidos pelo desastre ambiental ocasionado em 05 de novembro de 2015, em Mariana/MG.**

Desde a sua constituição, a Fundação Renova, por intermédio de empresas terceirizadas, está atuando nos Estados de Minas Gerais e Espírito Santo, de modo a proceder com o levantamento socioeconômico do desastre ambiental, por intermédio dos seguintes

MF



## GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE

programas: (i) Programa de levantamento e de cadastro dos impactados (subseção I.1.); (ii) Programa de ressarcimento e de indenização dos impactados (subseção I.2.); e (iii) Programa de Auxílio Financeiro Emergencial aos impactados (subseção VI.6.).

A partir da execução dos referidos programas, tem-lhe sido atribuída a função de realizar o juízo de valor acerca do reconhecimento da condição de atingido, bem como o deferimento ou não do auxílio emergencial, participação no programa de indenização mediada e a sua inserção nos demais programas socioeconômicos e socioambientais.

No decorrer do trabalho desenvolvido em aproximadamente 01 ano e 06 meses de atuação, as Defensorias Públicas constataram a preocupante situação de inúmeras comunidades do Espírito Santo e de Minas Gerais, que relatam o desconhecimento/incompreensão acerca dos critérios de inserção nos programas socioeconômicos da Fundação Renova, **especialmente dos motivos para o indeferimento da “elegibilidade” do atingido, para a concessão de auxílio emergencial e possibilidade de participação no Programa de Indenização Mediada (PIM).**

Conforme será demonstrado, o aprimoramento e a implementação de novos canais de comunicação entre a Fundação Renova e atingidos são medidas essenciais para reduzir o gravíssimo déficit informacional e o desgaste no relacionamento com as empresas terceirizadas que atuam nos territórios, cenário reiteradamente relatado pelas comunidades atingidas.

### **2. O diagnóstico a respeito do acesso à informação pelos atingidos aos programas implementados pela Fundação Renova. A insuficiência/inexistência dos canais de comunicação da Fundação Renova.**

Desde a realização das audiências públicas organizadas pelo GIRD, em meados de setembro de 2016, as Defensorias Públicas dos Estados do Espírito Santo, Minas Gerais e da União acompanham a execução dos programas socioeconômicos nas comunidades atingidas. Constata-se uma preocupante situação a respeito da execução dos programas socioeconômicos da Fundação Renova em ambos os Estados. Em virtude da dificuldade de receber informação clara e transparente sobre sua situação cadastral, indivíduos e associa-

JF



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESPÍRITO SANTO



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
QUALIDADE E CIDADANIA PARA TODOS



DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

## GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE

ções têm recorrido às instituições públicas para buscar informações ou a rediscussão dos cadastramentos realizados.

Sem prejuízo da análise específica de cada programa socioeconômico - que engloba críticas aos critérios de elegibilidade dos programas de cadastramento e auxílio emergencial, da segurança jurídica, dos valores e dos meios de prova admitidos no programa de indenização - certo é que o acesso à informação formal, clara e transparente pelo atingido é medida essencial para a minimização dos riscos de distorções no cadastramento, no diagnóstico de classes de atingidos e situações individuais que não estão sendo contempladas pela Fundação Renova.

O que se constatou é que a **qualidade da informação** repassada pelos atuais canais de atendimento é **insuficiente ou inexistente**. Habitualmente é informado às Defensorias Públicas que, ao entrar em contato com a Fundação Renova, através do canal 0800, o atingido, ao indagar a respeito da situação do seu cadastro e da sua situação, recebe apenas a informação de que **“não tem perfil de atingido”** ou **“que o processo está sob análise”**. Em outros casos, é respondido que a indagação deve ser dirigida ao programa socioeconômico correto. Por exemplo, aquele que busca informações sobre o programa de indenização deverá buscar outro canal para tirar dúvidas a respeito do programa de cadastramento. Os funcionários da Fundação Renova ou da empresa Sinergia, que realizam atividade de campo, constantemente eximem-se de prestar informações que não dizem respeito ao programa que executam, ou mesmo informações que deveriam ter, mas preferem redirecionar o atingido aos canais de atendimento.

No que diz respeito aos **canais de atendimento existentes, deve ser salientado que o contato atual entre a Fundação Renova e os atingidos se restringe aos serviços de “Atendimento 0800” e “Fale Conosco”, não havendo, pois, postos de atendimentos presenciais em diversas comunidades<sup>1</sup>**, o que inviabiliza a comunicação e ocasiona quadro de hipossuficiência informacional, na medida em que, devido à hipervulnerabilidade social das pessoas atingidas, há pouco acesso à tecnologia por parte do público alvo de tais serviços.

<sup>1</sup> Atualmente, existem 12 postos de atendimento da Fundação Renova em toda a extensão do desastre ambiental.

Ar



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESPÍRITO SANTO



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
KUALALAHDE E DIBAWANIA DEWA TEGUH



DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

## GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE

---

Exemplo emblemático vem do distrito de Povoação (e demais comunidades situadas ao norte de Linhares/ES), localizado na Foz do Rio Doce. Seu acesso ao posto de atendimento da Fundação Renova em Regência exige que seus moradores cruzem o Rio Doce de barco ou se desloquem para o centro de Linhares/ES, de modo a contornar o Rio Doce pela ponte, trecho que exige ao menos 1 hora e 30 minutos de deslocamento.

A ausência de informações claras e transparentes acerca da execução dos programas socioeconômicos tem desfeito a malha social de diversas comunidades, provocado instabilidade, tensão e desorganização social, bem como a fragmentação de comunidades tradicionais e o aumento dos conflitos sociais. Revela-se urgente a expansão das formas de comunicação, devendo abranger concomitantemente atendimento: presencial, correio, internet e telefone.

Os atingidos, atualmente, têm severas dificuldades em conseguir resposta formal, clara e transparente sobre o seu cadastro e suas requisições. A principal informação em questão é o juízo de valor feito a seu favor ou desfavor. Ou seja, **o atingido não tem acesso ao conteúdo motivador da decisão que ensejou a sua não inclusão em um programa socioeconômico e, não possuindo resposta formal em mãos para buscar os seus direitos, obstaculiza-se a possibilidade do mesmo buscar o Ministério Público ou a Defensoria Pública e resolver a questão de forma mais ágil.** Nesse ponto, o encaminhamento de ofícios não tem sido a resposta mais adequada, seja pelas centenas de nomes já encaminhados à Defensoria Pública, seja pelas informações usualmente prestadas nas respostas enviadas ou pela burocracia acarretada por este meio de comunicação.

Além da qualidade do serviço, da dificuldade no acesso aos postos presenciais, o desrespeito aos prazos previstos na cláusula 29 do TTAC também gera angústia nas comunidades. **Chegou ao conhecimento do GIRD que atingidos aguardam há mais de 06 meses uma resposta sobre as suas solicitações, tempo que extrapola os prazos estipulados na cláusula 29<sup>2</sup>.**

---

<sup>2</sup> Dentre os casos oficiados pela Defensoria Pública do ES, ressaltamos: 1) **Ivan Soares Aleixo e Jéssica Gomes de Souza Aleixo**, moradores do Município de Aracruz/ES, considerados elegíveis em 20/11/2016. Em ofício encaminhado à DPES em 18 de abril de 2017, a Fundação Renova

VAF



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESPÍRITO SANTO



DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

## GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE

Cite-se como exemplo, em Minas Gerais, o caso da Associação de Pescadores e Trabalhadores de Aimorés (APETRA), cujo Presidente relatou à Defensoria que existem cerca de 97 (noventa e sete) filiados e que destes cerca de 18 (dezoito) não foram contemplados com o auxílio emergencial, tampouco tiveram qualquer tipo de resposta, sendo que a Fundação Renova se recusa a apresentar os dados referentes às motivações de deferimento/indeferimento.

No dia 18 de abril de 2017, o GIRD, representado pelas Defensorias Públicas do Estado do Espírito Santo e da União, participaram de reunião via *Skype* com o Ministério Público do Estado de Minas Gerais, para discutir o atendimento aos atingidos pelos canais de relacionamento da Fundação Renova. Na ocasião, as Defensorias Públicas repassaram os seus diagnósticos sobre os problemas vivenciados no Espírito Santo.

Na oportunidade, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Justiça e da Cidadania, representada pela Dra. Irina Bacci, expôs que identificou uma série de erros no processo de tratamento dos atendimentos, os quais não permitem estabelecer uma “solução global” para as demandas dos impactados. Entre os erros, destacou: 1) a não criação de um protocolo único para as demandas, o que gera a reincidência indiscriminada dos registros, sem um acompanhamento devido dos casos; 2) a repartição das atribuições entre as empresas executoras dos serviços de atendimento, o que comprometeria a integração das demandas e encaminhamentos; 3) os atendentes parecem ter uma atribuição generalista e não especializada, devendo ser continuamente treinados por profissionais multidisciplinares, a fim de oferecerem uma escuta qualificada das demandas; 4) a indefinição de prazos para os encaminhamentos, que na Ouvidoria é estipulado em 72 horas, e que a Fundação Renova, por realizar encaminhamentos internos à sua organização, deveria obedecer a

---

informa que está sob análise inclusão de ambos nos programas de auxílio emergencial e indenização (**149 dias até a resposta do ofício, 237 dias até o dia 15 de julho de 2017**); 2) **Alexandre de Jesus Matos**, morador de Linhares/ES, considerado elegível em 13/12/2016. Em ofício encaminhado à DPES em 03 de março de 2017, a Fundação Renova informa que está sob análise inclusão do requerente nos programas de auxílio emergencial e indenização (**80 dias até a resposta do ofício, 214 dias até o dia 15 de julho de 2017**).

uf



## GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE

prazos mais concisos para oferecer uma resposta efetiva às vítimas, além de outros pontos críticos.

A análise da Ouvidoria Nacional encontra ressonância com a realidade dos territórios capixabas atingidos que ainda lutam pelo reconhecimento<sup>3</sup>. Em reunião realizada na comunidade de Campo Grande de Barra Nova, São Mateus, no dia 19 de abril de 2017, foram relatados diversos problemas de acesso aos canais de atendimento da Fundação Renova. Na oportunidade, foi consignada a seguinte manifestação:

“...foi consignado em ata o relato da senhora Silvia Lafaiete que informa que em diversas oportunidades precisou intermediar as ligações à Fundação Renova feitas por moradores idosos de sua região, pois eles não conseguem se expressar e constantemente tem as suas ligações interrompidas pelas atendentes sem maiores explicações. Desta forma, muitos idosos não conseguem realizar o cadastro pela rispidez como o atendimento é feito e pelas limitações que possuem em virtude de suas vulnerabilidades. Diversos presentes relataram casos semelhantes, sejam com idosos, sejam com moradores locais”.

O que se percebe é uma preocupante *cifra negra*<sup>4</sup> relacionada aos atingidos que ainda não foram cadastrados ou contabilizados, bem como daqueles que tiveram a sua condição indeferida e sequer tem consciência disso. Revela-se premente a necessidade de correção do fluxo de atendimento ao atingido, devendo a Fundação Renova obedecer aos prazos estipulados e ampliar, urgentemente, os canais de atendimento.

### **3. O diagnóstico a respeito do acesso à informação pelas Defensorias Públicas.**

<sup>3</sup> Embora a Nota Técnica n° 02 de 2016 do GIRD tenha fundamentado a Deliberação n° 58 de 2017, que determinou o imediato início dos programas socioeconômicos nas comunidades do litoral do Estado do Espírito Santo, até o momento não há notícia do seu cumprimento no Município de São Mateus. O fato foi comunicado aos entes federativos, à Câmara Técnica de Organização Social e Auxílio Emergencial e à presidência do Comitê Interfederativo.

<sup>4</sup> Conceito oriundo da Criminologia, que refere-se a porcentagem de crimes não solucionados ou não informados à autoridade policial, não sendo, portanto, computados para fins estatísticos.

anf



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESPÍRITO SANTO



DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

## **GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE**

---

A dificuldade de acesso às informações também é enfrentada pelas instituições públicas, que reiteradamente recebem listagens e demandas individuais de representantes de comunidades e associações, o que gera a expedição de diversos ofícios à Fundação Renova, os quais muitas vezes são respondidos parcialmente.

Após as audiências públicas, a DPES recebeu mais de 500 (quinhentos) pedidos de informação a respeito dos programas socioeconômicos. As respostas enviadas pela Fundação Renova permitiram um diagnóstico preliminar dos critérios de elegibilidade, que foi encaminhado à CTOS e ensejou a elaboração da Nota Técnica nº 07. No decorrer do ano de 2017, a DPES já recebeu listagens de comunidades localizadas em Aracruz, Linhares e São Mateus, solicitando providências.

Este expediente não tem sido incentivado pela DPES, pois inadequado para promover a revisão individual de cada atingido. Não obstante, tem sido a única forma que as comunidades têm visto para solicitar ajuda das instituições públicas.

É importante alertar que centralizar a consulta a este tipo de informação a uma instituição pública (ou à CTOS, ou ao CIF), além de transferir obrigação posta à Fundação Renova pelo próprio TTAC, não corrigiria o déficit informacional das comunidades atingidas. O direito fundamental em questão não pode ser intermediado por qualquer órgão ou instituição, sob pena de persistir a sua violação. O papel de instituições como a Defensoria Pública é facilitar o acesso à informação e estar à disposição do atingido para orientá-lo a respeito dos seus direitos.

#### **4. O papel da Câmara Técnica de Organização Social e Auxílio Emergencial.**

A atividade desenvolvida pela Câmara Técnica de Organização Social e Auxílio Emergencial não se propõe a realizar uma revisão individual de cada caso, até mesmo porque haveria a necessidade de possibilitar ao atingido exercer o seu direito ao contraditório. A atividade de validação do cadastramento não se propõe a este fim, mas sim objetiva aquilatar a concordância, em abstrato, dos critérios adotados e implementados pela Fundação com as previsões do TTAC. Tal atividade fiscalizatória, aliás, já apontou algumas falhas e incongruências na conduta da Fundação, tendo gerado, por exemplo, a inclusão *a posteriori* de atingidos no programa emergencial.

UP



## **GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE**

Desta forma, como não há uma instância revisora independente, imparcial e individualizada dos programas de cadastramento e concessão de auxílio emergencial, a disponibilização de informação clara e transparente aos atingidos, **especialmente dos juízos de valor que são realizados sobre a condição de atingido e o seu acesso aos programas**, é medida fundamental para privilegiar o acesso destes indivíduos às instituições públicas e à justiça, caso necessário, bem como fomentar uma fiscalização externa dos trabalhos da Fundação Renova.

### **II. FUNDAMENTOS**

#### **1. O direito ao acesso à informação de acordo com o TTAC.**

Como já frisado, a Cláusula 01 do TTAC reconhece que os impactados pelo evento são pessoas físicas ou jurídicas e respectivas comunidades que, dentre diversas hipóteses: a) perderam áreas de exercício de atividade pesqueira e dos recursos pesqueiros e extrativistas; b) perda da fonte de renda, trabalho e autossustentância; c) tiveram a inviabilização do acesso ou de atividade de manejo dos recursos naturais e pesqueiros e d) destruição ou interferência em modos de vida comunitários.

A Cláusula 11 do TTAC, por sua vez, assegura a participação efetiva dos impactados, com a garantia de serem ouvidos e influenciar em todas as etapas dos programas e ações previstos no mencionado Termo, tanto em caráter coletivo quanto de forma individual. Isto independentemente do momento em que os impactados são reconhecidos como tal.

No que diz respeito aos fundamentos da presente Nota Técnica, o TTAC reconhece em diversas passagens o direito à informação a todos os atingidos. Nesse sentido:

**CONSIDERANDO** a necessidade de dar acesso à informação ampla, transparente e pública, em linguagem acessível, adequada e compreensiva a todos os interessados, como condição necessária à participação social esclarecida;

**CLÁUSULA 07:** A elaboração e a execução dos PROGRAMAS previstos no presente Acordo deverão considerar os seguintes princípios: (...) c) transparência e engajamento das comunidades nas discussões; (...) k) reconheci-

*AF*





DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESPÍRITO SANTO



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
IGUALDADE E DEBATE PARA TODOS



DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

## GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE

mento do caráter público da difusão das informações; (...) q) promover a transparência e o acesso às informações pela sociedade; e r) respeito ao direito de privacidade dos IMPACTADOS.

**CLÁUSULA 09:** As partes reconhecem que devem ser assegurados aos IMPACTADOS no âmbito dos PROGRAMAS SOCIOECONÔMICOS: (...) III. Informação;

**CLÁUSULA 12:** 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.

**CLÁUSULA 29:** Deverá ser permitido o acesso ao banco de dados referido neste PROGRAMA aos representantes do COMITÊ INTERFEDERATIVO e dos órgãos públicos competentes quando requerido.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Os IMPACTADOS poderão ter acesso ao seu próprio cadastro quando requerido à FUNDAÇÃO.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Qualquer pedido de relatório dos dados constantes no banco de dados que sejam solicitados pelo PODER PÚBLICO deverá ser atendido no prazo de até vinte dias.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Qualquer pedido de relatório dos dados constantes no banco de dados que sejam solicitados por representantes IMPACTADOS deverá ser atendido no prazo de até vinte dias.

Uma breve análise das cláusulas acima elencadas transparece a intenção dos proponentes do acordo de garantir o acesso à informação como princípio norteador dos trabalhos assumidos pelas empresas signatárias, como também cláusulas objetivas da forma como deve se dar este acesso.

CRF



## **GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE**

Ademais, não há que se falar em sigilo acerca das informações que são do próprio indivíduo que solicitou o cadastramento e que, diante de alguma dúvida, exige esclarecimentos referentes a sua situação.

Deve ser ressaltado que a referida Fundação foi criada no bojo de um TTAC firmado entre os entes federativos e as empresas envolvidas, portanto, inegável o interesse público na fiel execução dos programas previstos.

### **2. O direito ao acesso à informação de acordo com o ordenamento jurídico e órgãos internacionais.**

Embora não haja regramento específico que reconheça os direitos e garantias dos atingidos por desastres ambientais, como o decorrente do rompimento da barragem de Fundão, Mariana/MG, o ordenamento jurídico reconhece a sua condição equiparada a do consumidor, na forma da Lei n° 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Além disso, o acesso à informação aos atingidos e às instituições públicas é garantido pela Constituição Federal em seu art. 5º, XIV<sup>5</sup>, XXXIII<sup>6</sup>; pelo art. 5º, da Lei n° 12.527, de 2011 (Lei do Acesso à Informação)<sup>7</sup>; pelo Art. 6º, III, da Lei n° 8.078, de 1990 (Código de

<sup>5</sup> Art. 5º, XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

<sup>6</sup> Art. 5º, XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

<sup>7</sup> Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

JH



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESPÍRITO SANTO



DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

## GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE

Defesa do Consumidor)<sup>8</sup>; e pelo Art. 6º, X, da Lei nº 12.305, de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos)<sup>9</sup>.

Por sua vez, o Banco Mundial, por meio da Corporação Financeira Internacional (IFC), recomenda como boa prática, em projetos que envolvem o reassentamento involuntário, o estabelecimento de mecanismos *“para resolver as reclamações no nível da comunidade sem impedir o acesso a quaisquer recursos judiciais ou administrativos que possam estar disponíveis”*, incluindo a garantia de que *“os funcionários designados sejam treinados e estejam disponíveis para receber reclamações e coordenar esforços para reparar essas reclamações por meio de canais adequados, levando em consideração quaisquer métodos usuais e tradicionais de resolução de controvérsias dentro das Comunidades Afetadas”* e, ainda, que as famílias e comunidades afetadas sejam informadas, como parte do esforço de consulta, sobre o processo de registro de reclamações, tenham acesso a esse mecanismo de reclamação e conheçam as possibilidades de recursos legais disponíveis<sup>10</sup>.

Ainda nos termos recomendados pelo Banco Mundial, o Mecanismo de Reclamação deverá permitir à empresa *“receber e abordar, de maneira oportuna, preocupações específicas acerca da indenização e realocação manifestadas por pessoas deslocadas ou membros de comunidades anfitriãs, contando, inclusive, com um mecanismo de recurso projetado para resolver controvérsias de forma imparcial”*<sup>11</sup>.

O aprimoramento do acesso à informação, para além de minimizar as assimetrias informacionais, é essencial para garantir que os programas gerenciados pela Fundação Renova sejam potencializados pela participação de todos os envolvidos, desde o seu planejamento até a sua execução. Trata-se de medida essencial para a construção de relação de confiança entre a Fundação Renova e os atingidos.

<sup>8</sup> Art. 6º São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

<sup>9</sup> Art. 6º São princípios da Política Nacional de Resíduos Sólidos: X - o direito da sociedade à informação e ao controle social;

<sup>10</sup> Banco Mundial. International Finance Corporation IFC (Corporação Financeira Internacional). Nota de Orientação de 5 Aquisição de Terra e Reassentamento Involuntário, 1º de janeiro de 2012. p. 31.

<sup>11</sup> *Ib idem*, p. 11.

CH



## GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE

### 3. Necessidade de Atuação do CIF.

A Cláusula 245 do TTAC afirma que cabe ao Comitê Interfederativo avaliar, acompanhar, monitorar e fiscalizar a elaboração e a execução dos programas socioambientais e socioeconômicos, indicando a necessidade de correções nas ações. Igualmente, o art. 1º do Regimento Interno do Comitê Interfederativo, dispõe que cabe a esse colegiado orientar, acompanhar, monitorar e fiscalizar a execução das medidas contidas no TTAC, com interlocução permanente com os impactados.

Em complemento, a Cláusula 193 do TTAC positiva que todos os programas socioambientais e socioeconômicos contidos no Termo devem ser acompanhados pelos impactados, além de também serem fiscalizados pelo Comitê Interfederativo.

Por isso, **munidos de informações técnicas e após ouvir as comunidades afetadas, o Grupo Interdefensorial roga ao CIF, devidamente amparado pelas conclusões da Câmara Técnica de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (CT-CPDCS), que atue no sentido de buscar a efetivação do direito ao acesso à informação pelos atingidos.**

E é por esses motivos que as Defensorias Públicas, enquanto instituições autônomas, responsáveis pela prestação da assistência jurídica, judicial e extrajudicial, aos menos favorecidos, apresentam este parecer em que se **recomenda** ao CIF diversas medidas para privilegiar a transparência e a participação social no controle externo da Fundação Renova.

### III. CONCLUSÃO

Ante todo o exposto, o Grupo Interdefensorial do Rio Doce **recomenda** ao Comitê Interfederativo que aja no sentido de determinar à Fundação RENOVA e suas patrocinadoras a aprimorar os canais de atendimento aos atingidos, bem como implementar aqueles canais porventura inexistentes, nos seguintes termos:

Art. 1º - A Fundação Renova deverá aprimorar os canais de atendimento aos indivíduos que solicitaram a sua inserção nos programas socioeconômicos, devendo abranger:

OK



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESPÍRITO SANTO



DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

## GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE

---

I – **Atendimento presencial** – mediante a instalação de escritórios e/ou postos avançados da Fundação Renova nas comunidades atingidas – de acordo com critérios objetivos, fundamentados e divulgados em local de fácil acesso na página da Fundação Renova, relacionados à densidade populacional, à vulnerabilidade social e à dificuldade de locomoção. Nesses locais a Fundação deverá dispor de pessoas com treinamento adequado a fornecer aos interessados, com urbanidade e atenção, os seguintes serviços: (i) consulta ao andamento de pedidos do interesse do indivíduo abertos perante a Fundação, com fornecimento de extrato impresso ou por e-mail; (ii) esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos próprios ou de interesse coletivo da comunidade em que vive, com o fornecimento por escrito da resposta; (iii) 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); e (iv) recebimento de documentação complementar a procedimentos em trâmite.

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.

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: (i) o andamento de seus requerimentos; (ii) a integralidade da decisão tomada a seu respeito; as decisões a respeito de pleitos coletivos da comunidade em que resi-

CH



## GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE

de; e (iii) os prazos para análise dos requerimentos formulados. 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), abstenendo-se a empresa de empregar a título de fundamentação fórmulas ou soluções genéricas que se apliquem indistintamente a casos diversos (p.e., “o interessado não possui perfil de atingido”).

**Art. 2º** - 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.

**Art. 3º** - 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.

OK



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESPÍRITO SANTO



DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

## GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE

---

Parágrafo único – A disponibilização do acesso de que trata o *caput* 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.

Art. 4º - 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: (i) complementar informação faltante indicada pela Fundação Renova; (ii) 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 integrem a base de dados acessada nos termos do artigo 3º desta Recomendação 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.

III. A Fundação Renova deverá implementar todos os serviços mencionados de forma urgente e permanente.

Sem mais, submete-se a presente NOTA TÉCNICA para apreciação e aguarda-se posicionamento desta Câmara Técnica e posteriormente do Comitê Interfederativo.

Atenciosamente,

**GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE**

CF



**DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESPÍRITO SANTO**



**DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO**

---

**GRUPO INTERDEFENSORIAL DO RIO DOCE**

---

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Giuliano Monjardim Valls Piccin  
**Defensor Público do Estado do Espírito Santo**

Rafael Mello Portella Campos  
**Defensor Público do Estado do Espírito Santo**

Maria Gabriela Agapito da Veiga Pereira da Silva  
**Defensora Pública do Estado do Espírito Santo**

Mariana Andrade Sobral  
**Defensora Pública do Estado do Espírito Santo**

Vinícius Lamego de Paula  
**Defensor Público do Estado do Espírito Santo**

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

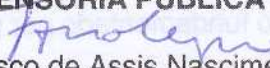
Luciana Lara Leão  
**Defensora Pública do Estado de Minas Gerais**

Aylton Rodrigues Magalhães  
**Defensor Público do Estado de Minas Gerais**

Péricles Batista da Silva  
**Defensor Público do Estado de Minas Gerais**

Fernanda de Souza Saraiva  
**Defensora Pública do Estado de Minas Gerais**

**DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO**

  
Francisco de Assis Nascimento Nóbrega  
**Defensor Público da União**

João Marcos Mattos Mariano  
**Defensor Público da União**

Estevão Ferreira Couto  
**Defensor Público da União**