





QUANDO ACESSAR A OUVIDORIA?


Toda pessoa que se considera atingida e que não obteve resposta da Fundação Renova sobre suas solicitações poderá procurar a Ouvidoria e realizar sua reclamação.


 Entre em contato se você teve algum problema nos processos de indenização, concessão de auxílio financeiro ou atividades dos demais programas executados pela Renova

 Se você deseja solicitar alguma informação que ainda não teve acesso

 Se possui reclamações relacionadas à situações vivenciadas pelas pessoas e comunidades atingidas

 Se observou impactos negativos aos direitos humanos decorrentes das atividades desenvolvidas pela Renova

 Para registrar insatisfação em relação à qualidade do atendimento e na execução dos programas e ações de reparação da Renova

 Para denúncias de condutas de colaboradores, terceiros contratados e subcontratados que violem direitos da comunidade atingida

QUANDO A OUVIDORIA VAI RESPONDER?

O retorno da Ouvidoria da Fundação Renova pode ocorrer telefone, e-mail ou na própria plataforma, acessando a demanda pelo número de protocolo.

O prazo para resposta é de 20 dias, de acordo com a deliberação N°. 105 do Comitê Interfederativo (CIF). Mas em alguns casos mais complexos esse prazo pode se estender.

No entanto, a Assessoria Técnica Independente estará junta e atenta para que o retorno da Fundação Renova seja o mais rápido possível. Se não receber resposta, entre em contato com a ATI.



ASSESSORIA TÉCNICA É UM DIREITO
ASSESSORIA TÉCNICA É UMA FERRAMENTA!

Entre em contato online para receber nosso atendimento:
atendimento.caritasgv.org

Acesse o nosso Canal de Tira Dúvidas:
tiraduvidas.caritasgv.org

Ou acesse nosso site:
caritasgv.org

Ou acesse nosso instagram:
[@ati.caritasgv](https://www.instagram.com/at.caritasgv)



(33) 3014-8580



ENDEREÇO:
RUA VEREADOR EUZEBINHO CABRAL,
NÚMERO 319 - CENTRO. (ANTIGA RUA 50)
GOVERNADOR VALADARES/MG

DESVENDANDO A OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO RENOVA

Uma das reclamações das pessoas atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão é sobre a dificuldade de tirar dúvidas e encontrar informações sobre o processo de reparação. Como um nó bem dado numa linha impede que o carretel flua, a falta de informação impede que as pessoas atingidas conquistem seus direitos.

Por isso, o papel da Assessoria Técnica Independente é apoiar as pessoas atingidas a desatar esses nós! Estamos aqui para contribuir na participação informada das pessoas no processo, trazendo um passo a passo de como você pode cobrar respostas e devolutivas da Ouvidoria.



CÁRITAS DIOCESANA DE GOVERNADOR VALADARES

ASSESSORIA TÉCNICA INDEPENDENTE
TERRITÓRIOS DE GOVERNADOR VALADARES & ALPERCATA

VOCÊ SABE O QUE É A OUVIDORIA DA RENOVA?

A Ouvidoria da Fundação Renova é um canal autônomo para a comunidade e pessoas atingidas registrarem e acompanharem reivindicações.

VOCÊ SABE COMO É ESCOLHIDO O OUVIDOR GERAL?

O Ouvidor Geral, como determinado pelos acordos extrajudiciais, não pode ter vínculos pessoais e profissionais com as empresas responsáveis. É escolhido através de Edital de Seleção Pública, com mandato de 04 anos, podendo ser reconduzido por igual período.

E COMO FUNCIONA A OUVIDORIA?

Com garantia de sigilo, a função da Ouvidoria é acolher, tratar, encaminhar, monitorar e responder com informações qualificadas as manifestações registradas. Mas lembre-se, a Ouvidoria não tem poder de decisão e resolução sobre processos individuais ou sobre programas da Fundação Renova. Não é um ente recursal, ou seja, uma reclamação registrada não equivale a recorrer ou entrar com recurso.

COMO ACESSAR A OUVIDORIA?



Pelo telefone:

0800 721 0717

É possível fazer seu registro por áudio diretamente com um analista da Ouvidoria, no horário das 7h às 19h, de segunda-feira a sexta-feira. Após este horário e nos feriados, o atendimento é realizado por secretária eletrônica.



Pelo e-mail:

ouvidoria@fundacaorenova.org

Ao redigir o e-mail é importante se identificar corretamente: informe nome, telefone, CPF, cidade e demais informações. Descreva como o problema atingiu seu cotidiano e seu projeto de vida.



Pela página na internet:

**canalconfidencial.com.br/
fundacaorenovacomunidade**

Quanto mais completo é o detalhamento e as informações prestadas na descrição da sua manifestação, mais fácil é para a Ouvidoria compreender o problema. Aceita denúncias anônimas.



Pelo WhatsApp:

(31) 98440-3156

Assim como o e-mail e o site, o whatsapp só permite manifestações por texto. Mediante procuração é possível fazer manifestação para outra pessoa,

QUAIS DADOS VOCÊ PRECISA INFORMAR NA OUVIDORIA?

Com seus documentos pessoais em mãos, siga o passo a passo em qualquer canal da Ouvidoria e preencha os seguintes dados:

Nome completo → Telefone

Localidade → E-mail

Sexo → Idade

Raça (amarela, branca, parda, preta, indígena, não informada)

Se faz parte de alguma comunidade tradicional (quilombola, indígena, fuscador, não informada)

Se vive em zona rural

Faça uma descrição sobre o problema a ser relatado

Quando fizer a descrição do problema, é importante que coloque seu nome, e o número de algum documento, preferencialmente o **CPF**. Isso ajudará a rastrear sua reclamação posteriormente

Informar se o relato está ligado a outro registro realizado anteriormente. Se sim, apresentar o protocolo

Anexar algum documento em no máximo 20MB

Sempre guarde o número do protocolo do atendimento



Este material foi elaborado pela equipe da Assessoria Técnica Independente do Território 4 da Caritas Diocesana de Governador Valadares