

# PLANO DE REPARAÇÃO SOCIOAMBIENTAL DA BACIA DO RIO PARAOPEBA

Rompimento das barragens B1, B4 e B4-A do Complexo  
Paraopeba II - Mina Córrego do Feijão

Capítulo 3 – Plano de Ação para Remediação, Reparação e Restauração dos Impactos

**Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade**

(Código PL-T\_P-2)

Brumadinho/MG

Março de 2023

## Índice

<b>Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Contextualização e histórico</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Objetivos</b> .....	<b>7</b>
2.1. Objetivo geral.....	7
2.2. Objetivos específicos.....	7
<b>3. Justificativa</b> .....	<b>8</b>
<b>4. Escopo</b> .....	<b>10</b>
<b>5. Inter-relação com outros programas</b> .....	<b>11</b>
<b>6. Legislação e/ou outros requisitos</b> .....	<b>13</b>
<b>7. Abrangência, público-alvo e atores sociais</b> .....	<b>15</b>
7.1. Definição da Área de Abrangência do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade .....	15
7.2. Público-alvo .....	17
7.3. Atores Sociais.....	17
<b>8. Métodos e ações</b> .....	<b>18</b>
8.1. Comunicação Institucional.....	21
8.2. Relacionamento com as Comunidades.....	25
8.2.1. Diálogo Social.....	25
8.2.2. Central de Atendimento Vale S/A.....	27
8.3. Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental.....	30
8.3.1. Planejamento das ações de comunicação do PRSA.....	33
8.3.2. Detalhamento dos canais e instrumentos de comunicação.....	36
<b>9. Acompanhamento e Avaliação</b> .....	<b>39</b>
9.1. Relatórios.....	39
9.2. Metas e indicadores .....	39
9.3. Métodos de cálculo e aferição dos indicadores .....	42
9.3.1. Indicadores de realização .....	42
<b>10. Cronograma e periodicidade das ações</b> .....	<b>45</b>
<b>11. Recursos necessários</b> .....	<b>46</b>
<b>12. Responsáveis técnicos pela elaboração do programa</b> .....	<b>47</b>
<b>13. Responsáveis técnicos pela execução do programa</b> .....	<b>48</b>
<b>14. Glossário</b> .....	<b>49</b>
<b>15. Referências bibliográficas</b> .....	<b>52</b>
<b>16. Anexos</b> .....	<b>53</b>
Anexo 1 – Matriz de Participação dos Atores Sociais do PRSA.....	54
Anexo 2 – Registro de Projetos Específicos de Comunicação .....	55

## Lista de Figuras

<b>Figura 1 – Fluxo do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade. ....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 2 – Fluxo das Manifestações - SRD .....</b>	<b>30</b>
<b>Figura 3 – Fluxo de Comunicação do PRSA.....</b>	<b>32</b>

## Lista de Mapas

<b>Mapa 1 – Área de Abrangência do Programa de Comunicação Social e de Relacionamento com a Comunidade.....</b>	<b>16</b>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

## Lista de Quadros

<b>Quadro 1 – Relatórios de Atividades do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade protocolados na FEAM. ....</b>	<b>5</b>
<b>Quadro 2 – Outras ações e informações dos demais planos e estudos que possuem inter-relação com o Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade.....</b>	<b>11</b>
<b>Quadro 3 – Canais de comunicação institucional .....</b>	<b>22</b>
<b>Quadro 4 – Registro de manifestações: necessidades .....</b>	<b>28</b>
<b>Quadro 5 – Síntese de potenciais públicos-alvo e meios de comunicação para a apresentação inicial do PRSA.....</b>	<b>34</b>
<b>Quadro 6 – Síntese de potenciais públicos-alvo e meios de comunicação para atualizações periódicas sobre o PRSA .....</b>	<b>35</b>
<b>Quadro 7 – Indicadores do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade.....</b>	<b>40</b>
<b>Quadro 8 – Profissionais previstos para execução do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade. ....</b>	<b>46</b>
<b>Quadro 9 – Responsáveis pela elaboração do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade.....</b>	<b>47</b>
<b>Quadro 10 – Responsáveis pela revisão do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade.....</b>	<b>47</b>

# Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade

Programa: Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade

Código do Programa: PL-T\_P-2

Versão do Capítulo 3 no PRSA	Título	Versão do Programa	Status de implantação
Versão 0 - 2019	Plano de Comunicação para o Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba	Versão 0 – maio 2019	Obsoleto
Versão 1 - 2021	Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade	Versão 1 – novembro 2021	Obsoleto
Versão integrada 2022	Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade	Versão 2 – julho 2022	Obsoleto
Versão integrada 2023	Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade	Versão 3 – março 2023	Em andamento

Elaboração: Arcadis, 2023.

## 1. Contextualização e histórico

No dia 25 de janeiro de 2019, logo após o rompimento das barragens B1, B4 e B4-A, a Vale S/A estruturou uma equipe de relacionamento comunitário para conduzir a interlocução entre as diversas equipes que estavam atuando nas ações emergenciais e as comunidades atingidas.

A equipe de relacionamento comunitário, com base nas práticas e princípios orientadores já adotados pela Vale S/A, desenvolveu ações locais, como reuniões e diálogos, para ouvir as necessidades individuais e comunitárias, intermediar as ações de resposta da empresa e encaminhar as demandas para as outras áreas da Vale S/A que estavam mobilizadas para a reparação.

Outra ação iniciada logo após o rompimento, foi a disponibilização dos canais formais de comunicação da empresa, como o 0800-031-0831, em que a Vale S/A concedeu informações sobre as frentes de atuação em curso e prestou contas dos resultados das ações desenvolvidas, com o objetivo de dar transparência ao processo de reparação.

As ações citadas acima foram as bases fundantes do atual Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade (PCS). Assim, o Programa, ora proposto, está alinhado com as ações de comunicação iniciadas pela Vale S/A, imediatamente após o rompimento das barragens e que permanecem em execução, assim como visa atender às determinações das notas técnicas: *Nota Técnica nº 1/FEAM/DOCUMENTACAOB1/2019*, e *Nota Técnica nº 2/FEAM/DOCUMENTACAO B1/2019*.

Este é um dos programas previstos no Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba (PRSA), elaborado pela Arcadis para a Vale S/A, e refere-se às ações de comunicação social e de divulgação das ações de reparação junto às comunidades atingidas pelo rompimento das barragens B1, B4 e B4-A do Complexo Paraopeba II – Mina Córrego do Feijão. A versão 0 deste programa foi protocolada em maio de 2019, denominada como Fase 1 e era chamada de Plano de Comunicação para o Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba.

Em novembro de 2021, foi realizado o protocolo da Fase 2, com o nome revisado para o atual Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade. Essa versão contemplava maior detalhamento metodológico e a apresentação do Programa em três frentes de atuação: (i) Comunicação Institucional; (ii) Relacionamento com a Comunidade; (iii) Comunicação para os demais programas do Plano de Reparação Socioambiental. A versão 2 atendeu as recomendações expressas na NT Sisema nº 09 de março de 2022 e NT AECOM nº 14 de dezembro de 2021.

A versão ora apresentada atende as recomendações expressas na NT nº 58/FEAM/GERAI/2022, de 24 de novembro de 2022, e NT AECOM NT N.º 60612553-ACM DM-ZZ-TN-PM-0028-2022, de 24 de novembro de 2022.

Este programa apresenta os canais e instrumentos de comunicação atualmente utilizados pela Vale S/A, quanto à interação social, diálogo e transparência do processo de reparação junto às comunidades. O Programa também tem papel estratégico e de orientação para com os outros planos e programas do PRSA, em relação à comunicação e a participação social referente às

ações de reparação, mitigação e monitoramento, bem como o papel de sistematizar, analisar e traduzir, para uma linguagem acessível a diferentes públicos, os resultados e informações do avanço das ações de reparação.

O Programa, assim como o PRSA, se pauta por uma gestão adaptativa. Em relação ao processo de comunicação, esta premissa visa a identificar e incorporar novos canais de contato ou outros instrumentos de interação com a população, assim como revisar os existentes, sempre que constatadas necessidades ou oportunidades de melhoria na comunicação sobre o processo de reparação.

Ressalta-se que, atualmente, a atuação das equipes de relacionamento com a comunidade, assim como daquelas da comunicação institucional, está centrada nos compromissos da Vale S/A em relação ao processo de reparação integral, como as ações emergenciais, as ações oriundas dos Termos de Ajustamento de Condutas, divulgação do Acordo Judicial para Reparação Integral e outras iniciativas institucionais da Vale S/A no território vinculadas à reparação socioambiental.

As ações de comunicação social sobre a reparação socioambiental serão iniciadas a partir da aprovação pelo Sisema e validação dos Planos, Programas e Projetos do PRSA, por parte dos compromitentes, e início da implementação.

O Quadro 1, a seguir, apresenta os registros dos relatórios protocolados junto à Fundação Estadual do Meio Ambiente (FEAM), referentes às ações realizadas até o momento pelo Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade.

**Quadro 1 – Relatórios de Atividades do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade protocolados na FEAM.**

Carta número	Órgão	Data Protocolo	Número Protocolo	Assunto	Período de Referência
Carta 0850/2020	FEAM	07/08/2020	SEI 17993316	Protocolo Trimestral das Ações de Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba	Abril a Junho de 2020
Carta 1227/2020	FEAM	09/11/2020	SEI 21572114	Protocolo Trimestral das Ações de Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba	Julho a Outubro de 2020
Carta 0159/2021	FEAM	05/02/2021	SEI 25183541	Protocolo Trimestral das Ações de Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba	Novembro a Janeiro de 2021
Carta 0626/2021	FEAM	07/05/2021	SEI 29190576 e 29190598	Protocolo Trimestral das Ações de Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba	Fevereiro a Março de 2021
Carta 1097/2021	FEAM	11/08/2021	SEI 33640705	Protocolo Trimestral das Ações de Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba	Maior a Julho de 2021

Carta número	Órgão	Data Protocolo	Número Protocolo	Assunto	Período de Referência
Carta 1574/2021	FEAM	10/11/2021	SEI 37843452	Protocolo Trimestral das Ações de Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba	Agosto a Outubro de 2021
Carta 0061/2022	FEAM	12/01/2022	SEI 40755215	Protocolo Trimestral das Ações de Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba	Novembro a Dezembro de 2021
Carta 0465/2022	FEAM	12/04/2022	SEI 45168086	Protocolo Trimestral das Ações de Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba	Janeiro a Março de 2022
Carta 0833/2022	FEAM	13/07/2022	SEI 49694169	Protocolo Trimestral das Ações de Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba	Abril a Junho de 2022
Carta 1236/2022	FEAM	14/10/2022	SEI 54719099	Protocolo Trimestral das Ações de Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba	Julho a Setembro de 2022
Carta 0046/2023	FEAM	16/01/2022	SEI 59330995	Protocolo Trimestral das Ações de Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba	Outubro a Dezembro de 2022

Elaboração: Arcadis, 2023.

Ressalta-se que, no âmbito de licenciamento ambiental das Obras Emergenciais em execução na região das comunidades do Córrego do Feijão, Pires, Parque da Cachoeira e Tejuco, em Brumadinho, está em execução o Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade, específico e relacionado à regularização ambiental das obras emergenciais contempladas no procedimento Este Programa é objeto do Plano de Controle Ambiental das Obras Emergenciais, processo LOC (Processo Administrativo COPAM nº 00245/2004/052/2019).

## 2. Objetivos

Este item apresenta os objetivos do Programa – geral e específicos –, que foram estabelecidos com base nas diretrizes corporativas da Vale S/A, arcabouço legal pertinente e outras convenções e diretrizes que orientam sobre o direito à informação e norteiam as boas práticas sobre o tema.

### 2.1. Objetivo geral

Possibilitar a escuta ativa, a participação social, a transparência e o acesso às informações sobre o Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba.

### 2.2. Objetivos específicos

São objetivos específicos do Programa:

- Garantir acesso à informação e compatibilizar a comunicação do PRSA, divulgando de forma integrada as ações, etapas e resultados dos planos e programas aos atores sociais identificados.
- Oportunizar a manifestação das comunidades atingidas sobre a comunicação no PRSA.
- Identificar as demandas relacionadas ao processo de reparação socioambiental levantadas pelas comunidades.

### 3. Justificativa

O rompimento das barragens B-1, B-4 e B4-A, da Mina Córrego do Feijão, operadas pela Vale S/A, em Brumadinho, provocou a alteração na vida de milhares de pessoas, no próprio município e no percurso do rio Paraopeba impactado pelo evento.

Em um cenário de grande impacto como esse, muitas relações se rompem, tanto em função das perdas de vidas, quanto em função dos danos aos ecossistemas e aos patrimônios natural e cultural. Além disso, rompeu-se, também, o elo de confiança entre a Vale S/A e a sociedade. Ao mesmo tempo em que a Vale S/A é cobrada por apresentar respostas e ações rápidas, efetivas e transparentes, diante do abalo na sua credibilidade como ator social, o que torna ainda maior o desafio de estabelecer canais de interlocução e comunicação que cumpram seu papel de informar com confiança e engajar os seus públicos de relacionamento.

Os trabalhos de atendimento aos atingidos na fase emergencial demandaram o envolvimento de vários órgãos governamentais das três instâncias de poder, além de organizações não governamentais, universidades, movimentos sociais, voluntários e, em particular, das comunidades locais, momento em que os principais canais de comunicação entre a Vale S/A e a população foram estabelecidos. Ainda na fase emergencial, as ações de comunicação estabelecidas com a comunidade foram sendo organizadas no que se convencionou chamar, num primeiro momento, de “Plano de Comunicação para o Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba” e que, desde novembro de 2021, passou a se chamar Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade.

Em conformidade com a diretriz geral do PRSA de gestão adaptativa, as ações de comunicação vêm acompanhando a evolução do processo de reparação, ajustando-se de acordo com o momento e necessidades que vão sendo apresentadas.

O momento atual reflete a necessidade de consolidação das ações de comunicação sobre o processo de reparação, uma vez que esse é de longo prazo e demanda que os mecanismos de comunicação garantam às comunidades e aos demais atores sociais, a informação adequada sobre o processo de reparação nas diversas frentes de atuação no território.

Dada essa complexidade, requer diversos formatos e meios para que os conteúdos sejam tratados e veiculados conforme objetivos e destinatários específicos.

Nesse contexto, o Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade apresenta-se como componente estratégico da reparação. Ao promover espaços de diálogo e participação, ele gera conhecimento sobre a execução dos Planos e Programas do PRSA, possibilitando que os interessados formem uma opinião e se posicionem.

Esse Programa demonstra a responsabilidade da Vale S/A com relação aos compromissos assumidos, ao cumprimento das determinações legais e ao atendimento das exigências dos órgãos reguladores, atuando em alinhamento com as boas práticas, informando sobre as iniciativas adotadas e seus resultados, e prestando contas à sociedade em geral, notadamente às comunidades atingidas.

Por fim, dado seu caráter transversal, os objetivos do Programa não guardam relação direta com os impactos ambientais identificados no Capítulo 2 do PRSA. Porém, ele atua na definição

de estratégias de comunicação e participação social em conjunto com os demais planos e programas do PRSA.

isabela.tomaz@meioambiente.mg.gov.br  
Portal Brumadinho/31:03:2023 07:17  
CONFIDENTIAL

## 4. Escopo

O Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade se constitui num conjunto de instrumentos, meios e ações de divulgação e facilitação da condução do processo de reparação socioambiental junto aos atores sociais da área de implantação do PRSA.

Por meio dos métodos aplicados, as ações de comunicação terão como papel principal informar, esclarecer e divulgar os planos, programas e projetos, seus objetivos e o andamento das atividades, compartilhando com o público interessado as etapas do processo de reparação.

O Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade atuará na interface com os outros planos e programas do PRSA, ao longo de todo o processo de reparação, em suas várias etapas. Para tanto, é imprescindível que seja apresentado o Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba, as etapas dos diagnósticos que foram desenvolvidos, os impactos socioambientais identificados e a gama de medidas de reparação previstas nos Planos e Programas a serem implantados, como detalhado no item 8.3.1.

Também é papel deste Programa identificar, encaminhar o atendimento e responder às demandas das comunidades atingidas sobre as intervenções resultantes da implantação do PRSA no território. Essa atuação por parte da comunicação tem o sentido não apenas de informar a população, mas também de obter informações, permitindo equacionar possíveis conflitos e subsidiar os demais planos e programas no processo de melhoria das ações de reparação.

Além da comunicação sobre o processo de reparação como um todo, é esperado que alguns planos e programas demandem do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade a realização de atividades em conjunto, como mobilização das comunidades e produção de materiais específicos. Nesses casos, a atuação em campo deverá manifestar a articulação e esforços de integração dessas demandas, para que as comunidades envolvidas nas atividades sejam inseridas de forma qualificada e engajada no processo.

## 5. Inter-relação com outros programas

As atividades do Programa de Comunicação estão intrinsecamente relacionadas às atividades de todos os demais planos e programas que compõem o Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba, pois cabe a este Programa, por meio dos métodos estabelecidos e descritos no item 8.3 – Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental, informar as ações desenvolvidas pelo PRSA como um todo.

De forma geral, o Programa de Comunicação apresenta três frentes de inter-relação com os demais planos e programas do PRSA, sendo:

- Cabe ao Programa de Comunicação sistematizar e encaminhar aos planos e programas as demandas apresentadas pelas comunidades aos canais de comunicação, de acordo com os temas identificados, para que eles possam analisar e retornar com as respostas ao público-alvo e/ou atores sociais, quando pertinente. Nessa lógica, as demandas podem ser subsídios para que os programas possam incorporar e, quando necessário, ajustar as ações de reparação.
- Cabe ao Programa de Comunicação a divulgação de informações sobre as ações executadas no âmbito do PRSA, em linguagem acessível, para o público-alvo e/ou atores sociais identificados na Matriz de Participação dos Atores Sociais do PRSA.
- Cabe ao Programa de Comunicação dar suporte técnico para execução das ações que envolvam a interação, mobilização e engajamento das comunidades.

O item “a” poderá resultar em inter-relação com todos os planos e programas do PRSA, a depender das demandas e dúvidas apresentadas pelos públicos-alvo. O item “b” aplica-se, necessariamente, a todos os planos e programas do PRSA, uma vez que todas as atividades devem ter informações disponibilizadas para acesso dos atores sociais, independentemente de demandas prévias voltadas às suas ações específicas. A terceira frente de inter-relação “c”, será voltada aos programas que demandem participação direta da população para sua execução. No atual estágio de desenvolvimento do PRSA, podem ser destacados três programas e estudos que já mapearam a necessidade de consulta ou participação da comunidade e que, portanto, necessitarão de ações mais direcionadas de comunicação, conforme destacado no Quadro 2.

**Quadro 2 – Outras ações e informações dos demais planos e estudos que possuem inter-relação com o Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade.**

Localização no Cap.3 do PRSA	Planos/Programa	Ações do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade
Código PL-T_P-3	Programa de Educação Ambiental de Brumadinho e Bacia do Rio Paraopeba (PEABP)	Suporte na produção de conteúdo, materiais de divulgação e mobilização para as etapas do PEABP e Projetos Executivos

Localização no Cap.3 do PRSA	Planos/Programa	Ações do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade
Código PL-G_P-0	Programa de Proteção e Salvaguarda do Patrimônio Histórico e Cultural	Suporte na produção de conteúdo, materiais de divulgação e mobilização para as reuniões de apresentação do Programa nas comunidades.
-	Avaliação de Impactos Cumulativos - AIC	Suporte na produção de conteúdo, materiais de divulgação e mobilização para a realização das consultas públicas

Elaboração: Arcadis, 2023.

As obras emergenciais em andamento no município de Brumadinho, objeto da Licença Operacional Corretiva – LOC, também contemplam ações de comunicação e relacionamento com a comunidade por meio do Plano de Controle Ambiental – PCA – das Obras Emergenciais. Essas ações estão centradas no Programa de Comunicação e Relacionamento com a Comunidade, homônimo deste. Embora os dois Programas tenham o mesmo nome, suas áreas de abrangência são distintas, um é direcionado às obras emergenciais e o outro ao PRSA. Portanto, em Brumadinho, há a necessidade de sinergia entre as ações de cada um dos programas de comunicação.

Outro importante ponto de inter-relação do Programa é com o Acordo Judicial para Reparação Integral assinado em 04 de fevereiro de 2021, homologado judicialmente. O PRSA é parte integrante do Acordo (Anexo II.1) e, em função da relevância e amplitude deste instrumento, se faz necessário que as estratégias de comunicação considerem seus termos para a realização das ações junto às comunidades durante todo o processo de reparação. Nesse sentido, foi realizada, no território, uma campanha de comunicação voltada ao esclarecimento geral do Acordo. Essas ações utilizaram os meios de comunicação institucional (como vídeos e cartilhas) e, também, a realização de reuniões presenciais com as lideranças comunitárias e outros moradores, nas comunidades atingidas. Essas apresentações iniciaram-se após a concordância dos compromitentes do Acordo.

## 6. Legislação e/ou outros requisitos

Esse item atende às determinações das notas técnicas nº 1/FEAM/DOCUMENTACAOB1/2019 e nº 2/FEAM/DOCUMENTACAOB1/2019 e ressalta que as ações de comunicação no âmbito do PRSA seguem o Acordo Judicial de Reparação Integral (Anexo II.1.)

Complementarmente, ressalta-se que, como premissas no relacionamento com a comunidade, a Vale S/A segue as seguintes diretrizes<sup>1</sup>:

- **Transparência:** atuar com transparência e ética, respeitando os direitos humanos, de empregados, terceiros e comunidades.
- **Escuta Ativa:** disponibilizar canais de escuta e implementar processos de gestão de manifestações alinhados ao mecanismo de escuta e resposta da Vale S/A.
- **Participação Social:** fortalecer e implantar processos participativos, nos quais o legado positivo da empresa para os territórios seja derivado de pactuações com as partes interessadas e devidamente apropriado pelas comunidades.
- **Engajamento:** promover o engajamento com as partes interessadas, compartilhando responsabilidades.
- **Capacidade Social:** apoiar iniciativas de diversificação econômica, fortalecimento de instituições e comunidades.
- **Diversidade e inclusão:** envolver os grupos vulneráveis e respeitar as diversidades.
- **Responsabilidade operacional:** identificar, reconhecer e analisar, de forma participativa, os riscos e impactos nas comunidades, decorrentes das atividades, produtos e serviços da empresa, promovendo a gestão de risco e a eliminação, mitigação, compensação e remediação de impactos negativos.
- **Aderência aos Pactos Internacionais:** atuar com aderência aos Princípios Orientadores do ICMM; atuar com aderência aos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU; atuar com aderência aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), suas metas e indicadores.

Adicionalmente, esclarece-se que o Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade contempla os princípios previstos nas legislações federais e estaduais, conforme Acordo Judicial de Reparação Integral.

A participação social está contemplada na fase de implantação do PRSA, de acordo com a proposta de metodologia apresentada pelos Planos e Programas do PRSA e ratificada e

---

<sup>1</sup> Diretrizes gerais do relacionamento com as comunidades da Vale S/A: Disponível em: <  
<https://www.vale.com/pt/web/esg/impacto-comunidades>>. Acesso em 08 de junho de 2022.

sistematizada na Matriz de Participação dos Atores Sociais do PRSA. Destaca-se que a participação social direta na fase de planejamento do PRSA acontecerá na medida das necessidades de cada plano ou programa, conforme detalhado no item 8.3.1., sem prejuízo do direito à informação e acompanhamento das ações realizadas sob a égide do PRSA.

Ainda, os planos e programas que compõem o PRSA obedecem a legislações temáticas que são citadas nos próprios documentos e que serão considerados pelo PCS no momento de planejamento e execução das ações de comunicação específicas.

isabela.tomaz@meioambiente.mg.gov.br  
Portal Brumadinho/31:03:2023 07:17  
CONFIDENTIAL

## 7. Abrangência, público-alvo e atores sociais

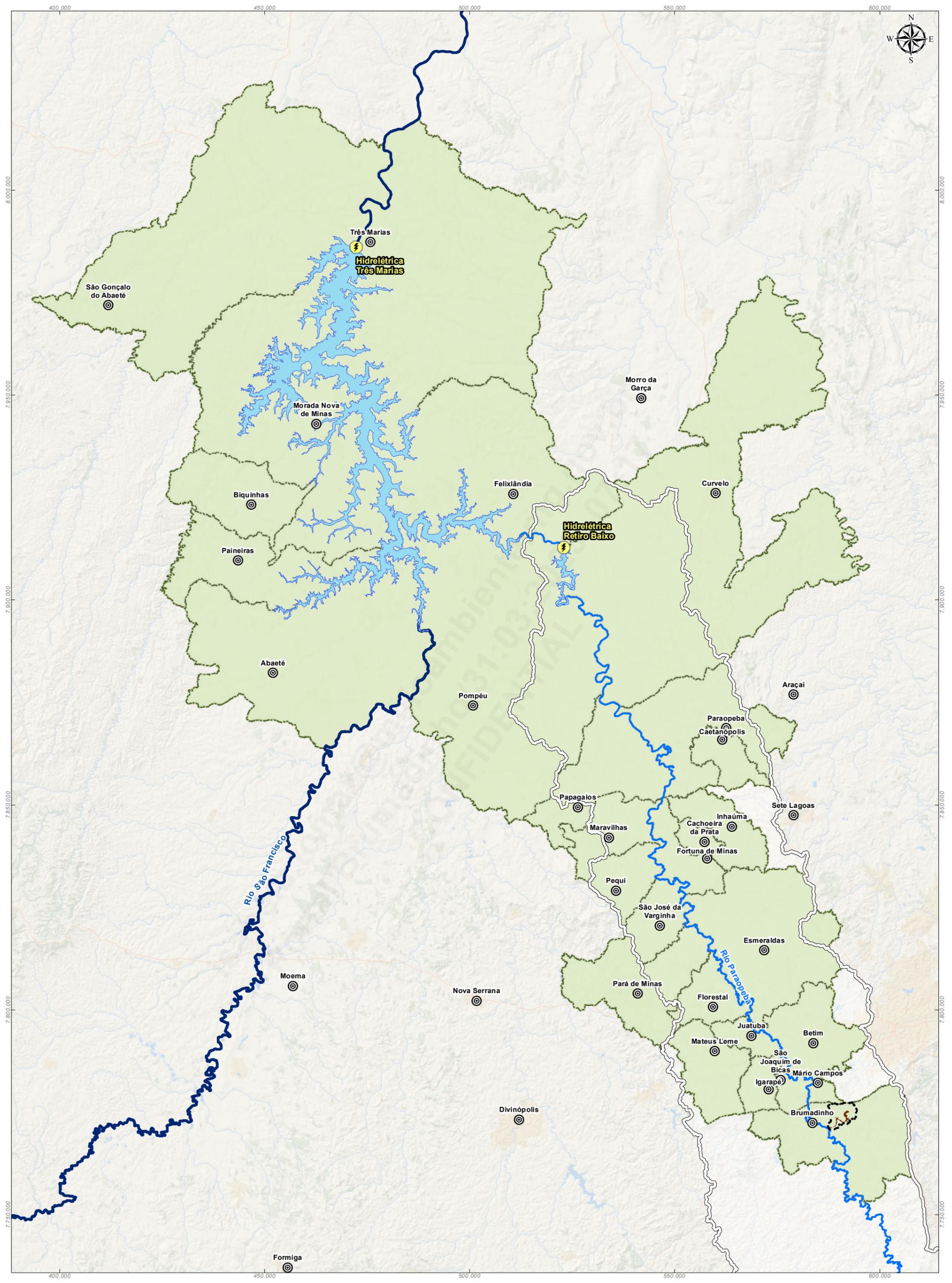
### 7.1. Definição da Área de Abrangência do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade

O presente Programa prevê ações de comunicação social e relacionamento com a comunidade a serem realizadas considerando a seguinte área de abrangência:

- **Municípios previstos no PRSA:** Brumadinho, Mário Campos, São Joaquim de Bicas, Betim, Igarapé, Juatuba, Esmeraldas, Florestal, Pará de Minas, Fortuna de Minas, São José da Varginha, Pequi, Maravilhas, Papagaios, Paraopeba, Caetanópolis, Curvelo, Pompéu, Felixlândia, Cachoeira da Prata, Inhaúma e Mateus Leme;
- **Municípios do entorno da UHE Três Marias contemplados no Acordo Judicial de Reparação Integral:** Três Marias, São Gonçalo do Abaeté, Morada Nova de Minas, Biquinhas, Paineiras, Abaeté.

É importante destacar que se, porventura, as ações do PRSA alterarem a abrangência inicialmente prevista, a área das atividades de comunicação deve ser também alterada, a fim de nivelar a informação e garantir que as novas comunidades sejam comunicadas de forma adequada, conforme prevê o conceito de gestão adaptativa que norteia o Plano. Ainda, de acordo com o determinado pela Nota Técnica nº 2 da FEAM, a delimitação da área de influência é “dinâmica e pode sofrer alterações em função de novos fatos, revisões e/ou conclusões de estudos ou melhorias no desenho amostral ou experimental” (Nota Técnica nº 2/FEAM/DOCUMENTACAOB1/2019).

O mapa a seguir apresenta a área de abrangência do Programa de Comunicação Social e de Relacionamento com a Comunidade.



**LEGENDA**

	Usina hidrelétrica		Área de deposição de rejeito
	Sede municipal		Sub-bacia hidrográfica do ribeirão Ferro-Carvão
	Rede hidrográfica		Bacia hidrográfica do rio Paraopeba
	Rio Paraopeba		Área de abrangência do Plano de Comunicação
	Rio São Francisco		Limite municipal
	Massa d'água		

**FONTES:**

-BASE HIDROGRÁFICA: ANA, 2018;  
 -LIMITE TERRITORIAL: IBGE, 2018;  
 -IMAGEM: ESRI, 2019;  
 -ÁREA DE DEPOSIÇÃO DE REJEITO: VALE S/A, 2019;  
 -LOCALIZAÇÃO DO ROMPIMENTO: VALE S/A, 2019;  
 -TRECHO DE MONITORAMENTO: ARCADIS, 2020;  
 -ÁREA DE INFLUÊNCIA: ARCADIS, 2020.

**ESCALA GRÁFICA**  
 0 5 10 km

DATUM HORIZONTAL: SIRGAS 2000 - 23S

**CROQUI DE LOCALIZAÇÃO**



CLIENTE:		
RELATORIO:		
PLANO DE REPARAÇÃO SOCIOAMBIENTAL DA BACIA DO RIO PARAOPEBA		
TÍTULO:		
ÁREA DE ABRANGÊNCIA DO PLANO DE COMUNICAÇÃO		
SOLICITANTE: G.M	RESP. CARTO.: W.H.O.S	VERSÃO: <input type="checkbox"/> PRELIMINAR <input checked="" type="checkbox"/> FINAL
CÓDIGO PROJETO: 52.268	ESCALA: 1:850.000	FOLHA: A3
		DATA: JUN /2022

## 7.2. Público-alvo

O Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade destina-se à sociedade em geral, uma vez que o processo de reparação é de interesse público, e, sobretudo, à população dos municípios da área de abrangência do Programa e às comunidades atingidas.

Lista-se, a seguir, algumas instituições que possuem papéis específicos e atuação no território.

- Entidades representativas atuantes no território.
- Assessorias Técnicas Independentes – ATIs (Associação Estadual de Defesa Ambiental e Social (AEDAS), Núcleo de Assessoria às Comunidades Atingidas (NACAB) e Instituto Guaicuy.
- Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Paraopeba (SF3).
- Comitê da Bacia Hidrográfica do Entorno da Represa de Três Marias (SF4).
- Conselho Consultivo do Parque Estadual da Serra do Roça Moça (PESRM).
- Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CERH).
- Conselhos municipais de Cultura, Meio Ambiente, Segurança Pública e outros.

## 7.3. Atores Sociais

Os atores sociais diretos deste programa são a FEAM e a auditoria ambiental, conforme os papéis dos intervenientes estabelecidos no Acordo Judicial para Reparação Integral (AJRI).

Na fase de elaboração, a FEAM é responsável pela avaliação técnica da proposta, considerando as contribuições e recomendações realizadas pela auditoria técnica ambiental.

Na fase de acompanhamento da execução, a FEAM atuará avaliando os resultados apresentados em relatórios semestrais. A auditoria ambiental tem como responsabilidade acompanhar a execução do Programa com vistas a avaliar o atingimento dos objetivos pactuados e os resultados esperados.

Como ator social indireto tem-se os mesmos grupos citados no item 7.2. Público-Alvo.

Cabe destacar que os níveis de participação das comunidades atingidas, atores sociais e outras partes interessadas constam na Matriz de Participação dos Atores Sociais, inserida como Anexo 1 deste Programa.

## 8. Métodos e ações

Desde 25 de janeiro de 2019, em atendimento ao cenário emergencial, a Vale S/A estabeleceu canais de comunicação formais da empresa para promover a interlocução com as comunidades atingidas pelo rompimento, bem como com os demais públicos de interesse, tais como órgãos públicos, imprensa e sociedade civil em geral. Na época, em janeiro de 2019, um dos métodos de comunicação implantados foi o **Alô Indenizações**. O número telefônico 0800 888 1182, gratuito, foi criado para informar sobre os critérios e para dar orientações a todas as pessoas sobre o recebimento de indenização emergencial. A partir da formalização do Acordo Jurídico de Reparação Integral, em 04 de fevereiro de 2021, a responsabilidade pelo estabelecimento de critérios e dos pagamentos dos auxílios emergenciais passou a ser do governo do Estado. Dessa forma, o **Alô Indenizações** foi desativado.

Também em janeiro de 2019, foram abertos pela Vale S/A os **Pontos de Atendimento**, com a finalidade de prestação de diversos serviços de suporte e acolhimento das pessoas, com estrutura física e equipe dedicada. Os Pontos foram de fundamental importância no processo de informação naquele momento. Foram implantados em Brumadinho, na Estação Conhecimento, Centro Comunitário Córrego do Feijão, Escola Municipal Carmela Caruso Aluotto, Ginásio Poliesportivo, Associação Comunitária Parque da Cachoeira e na base Aurora; e em Belo Horizonte, no IML BH e no Hotel Intercity. Com o passar do tempo e o estabelecimento de outras ações de comunicação entre Vale S/A e os atingidos, alguns espaços físicos deixaram de exercer a importância inicial e, paulatinamente, foram sendo substituídos por outras formas de relacionamento.

Os Pontos de Atendimento em Córrego do Feijão, Parque da Cachoeira e Aurora funcionaram até o início da pandemia de Coronavírus, quando os atendimentos passaram a ser exclusivamente virtuais ou individuais. Ao longo desse período, a Vale organizou e ampliou a área de relacionamento comunitário, estabelecendo uma gerência com atuação exclusiva para Brumadinho e outra para a bacia do rio Paraopeba. Assim, a busca por informação ou outras demandas, individuais ou coletivas, passou a contar com o atendimento presencial direto dos **Analistas de Relacionamento com a Comunidade (RCs)** no território. Os profissionais são acessados pela comunidade presencialmente ou por celular.

Todas as comunicações e materiais distribuídos pela Vale possuem o telefone celular do RC responsável pelo atendimento à região e o número do Alô Brumadinho (0800- 031-0831), para que seja amplamente facilitado o acesso direto e individual dos moradores à empresa. Concomitantemente, passaram a ser utilizados meios de comunicação de abrangência variada, com intuito de potencializar a propagação das informações e contemplar as distintas realidades locais.

O Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade incorpora tanto o histórico de iniciativas da Vale S/A na fase emergencial (descrito no Capítulo 2 do PRSA – Diagnóstico pós rompimento), quanto as ações implementadas posteriormente no processo de fortalecimento da comunicação e relação com os atores sociais do processo de reparação.

O Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade está sendo desenvolvido em três frentes: (i) Comunicação Institucional; (ii) Relacionamento com as Comunidades; (iii) Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental.

A Figura 1, a seguir, apresenta, de forma conceitual, como se dá o processo de comunicação, interação e participação social do PRSA, por meio do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade.

isabela.tomaz@meioambiente.mg.gov.br  
Portal Brumadinho/31:03:2023 07:17  
CONFIDENTIAL

Figura 1 – Fluxo do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade.



Elaboração: Arcadis, 2023.

## 8.1. Comunicação Institucional

As ações relacionadas à comunicação institucional compreendem as estratégias de comunicação de caráter mais amplo e, muitas vezes, oferecem subsídio e material de suporte para as ações de relacionamento.

De maneira geral, os produtos de comunicação institucional podem ser divididos em 3 tipos a partir de suas finalidades distintas:

- **Informes de interesse social:** conteúdos de uso prático elaborados para informar ou comunicar indivíduos atendidos por um programa socioambiental ou residentes de área impactada por alguma obra ou intervenção da reparação. Também servem para esclarecer informações sensíveis ou precárias acerca de um assunto de interesse da população. Tais informes destinam-se a dar publicidade a conteúdos que afetam o cotidiano do público.
- **Convocação:** conteúdo de uso social elaborado para engajar, explicar e envolver grupos atendidos por um programa socioambiental ou para convidar moradores a participarem de reuniões e diálogos sociais. Visa, principalmente, a divulgar ações de interlocução, ampliando os espaços de escuta e troca direta de informações.
- **Prestação de Contas:** conteúdos de uso institucional elaborados para posicionar a empresa sobre tema relevante ou sensível, apresentando os resultados das ações relativas à reparação.

Os canais de comunicação utilizados são apresentados a seguir.

**Quadro 3 – Canais de comunicação institucional**

Canal de Comunicação	Objetivo	Público-alvo	Meio de circulação	Periodicidade
Site do PRSA	Garantir canal público e permanente de acesso às informações atualizadas sobre as ações dos planos e programas do PRSA, permitindo acesso a todos os públicos interessados e disponibilizando os canais de contato com a Vale S/A. A atualização do site será realizada sempre que houver novas informações e comunicados sobre o PRSA, e permanecerão disponíveis publicamente online.	Sociedade em geral	Internet	Permanente
Webinar	Transmitir em formato online, por meio de plataforma a ser definida (como Google Meet ou MS Teams), de forma a possibilitar a participação de um público ampliado o acesso ao conteúdo e informações sobre o PRSA. A realização do Webinar será divulgada no site do PRSA e por meio de rádios e sites regionais. Também serão enviados convites para os e-mails e telefones cadastrados	Sociedade em geral	Internet	Anual
Redes Sociais	Usar os canais oficiais da Vale para divulgação de comunicados, vídeos e prestações de contas relacionados ao processo de reparação da bacia do rio Paraopeba, ampliando o alcance das informações aos públicos de interesse.	Sociedade em geral	Internet	Sob demanda

Canal de Comunicação	Objetivo	Público-alvo	Meio de circulação	Periodicidade
Boletim informativo Digital	Comunicados pontuais e escritos em linguagem simples, utilizados para agendamento de reuniões ou para divulgação de conteúdos de interesse local que precisam ser replicados rapidamente. Trata-se de um meio simples, rápido e eficaz de comunicação direta com a população interessada. Esses comunicados são padronizados e há controle dos comunicados enviados, bem como seus conteúdos, data e público prioritário a ser informado.	População dos municípios atingidos	WhatsApp (aplicativo de mensagens)	Semestral (com possibilidade de utilização sob demanda a qualquer tempo)
Relatório simplificado	Apresentar relatório periódico consolidando principais ações em execução, seus resultados e ações futuras em toda a área de abrangência.	Sociedade em geral	Disponível para download no Site do PRSA e distribuído para públicos institucionais da área de abrangência	Anual
Newsletter	Divulgar as principais notícias relacionadas às ações de reparação realizadas pela Vale.	População dos municípios atingidos	Distribuídos via WhatsApp (aplicativo de mensagens) e disponível para download no Site do PRSA.	Semestral
Campanhas institucionais	Divulgar ações e informações da reparação.	Sociedade em geral	TV aberta, jornais impressos e portais de internet	Sob demanda
Eventos institucionais	Divulgar ações e informações da reparação.	Sociedade em geral	Presencial	Sob demanda

Canal de Comunicação	Objetivo	Público-alvo	Meio de circulação	Periodicidade
Atendimento à Imprensa	Atendimento aos profissionais da imprensa e divulgação dos avanços e os desafios do processo de reparação e compensação.	Sociedade em geral	E-mail ( <a href="mailto:imprensa@vale.com">imprensa@vale.com</a> ); Site: <a href="http://vale.com/reparação">vale.com/reparação</a> <a href="http://saladeimprensa.vale.com">http://saladeimprensa.vale.com</a>	Sob demanda

Elaboração: Arcadis, 2023.

isabela.tomaz@meioambiente.vale.com  
Portal Brumadinho/31:03:2023  
CONFIDENTIAL

O conteúdo e o formato de comunicação são adequados para cada objetivo e destinatários específicos. Para atender às diversas necessidades da comunicação institucional e das ações de relacionamento, são utilizadas as seguintes mídias:

- Vídeos e áudios informativos.
- Materiais gráficos: folders, cartazes, cartilhas etc.
- Materiais de comunicação visual: placas, letreiros, tapumes etc.

## 8.2. Relacionamento com as Comunidades

As ações de relacionamento com as comunidades consistem num processo estratégico de interação com a sociedade, particularmente com os atingidos, e seguem as seguintes diretrizes:

- Criação de oportunidades para um diálogo amplo e construtivo, com foco no relacionamento de longo prazo.
- Atuação por meio de um processo de interação respeitoso, inclusivo e participativo.
- Respeito à relação entre as comunidades e seus territórios.
- Alinhamento das expectativas das comunidades e da empresa.
- Maior transparência no processo de relacionamento e investimento.
- Ações de diferentes áreas da Vale S/A orquestradas no território.
- Maior sustentabilidade dos Planos, Programas e Projetos.

Os trabalhos desenvolvidos pela Vale S/A nessa frente estão divididos em 2 linhas de atuação:

- Diálogo Social.
- Central de Atendimento Vale S/A (0800).

### 8.2.1. Diálogo Social

O Diálogo Social consiste na comunicação direta e pessoal, por meio de encontros entre o analista de Relacionamento com a Comunidade (RC) e os membros das comunidades. Desta forma, a equipe de Relacionamento da Vale S/A permanece rotineiramente presente e disponível para informar e prestar esclarecimentos necessários.

De maneira geral, as interações sociais realizadas estão subdivididas em três grupos de origem:

- **Solicitadas pela comunidade:** inclui os atendimentos individuais ou reuniões que tenham sido solicitadas pela comunidade ou por morador, em função de uma necessidade específica.
- **Iniciativas da Vale S/A:** considera visitas, reuniões e demais atividades que ocorrem por iniciativa da Vale S/A, em função de programas que demandem participação da população ou pela necessidade de divulgação de informações relativas às ações no território. É também o tipo de interação capaz de estreitar o relacionamento junto às comunidades atingidas e de forma proativa captar demandas e, conseqüentemente, subsidiar as demais ações de reparação previstas e em execução pelo PRSA.

- **Estabelecidas por autoridade pública:** são as interações decorrentes de obrigações legais ou solicitadas diretamente por órgãos públicos, como acontece com as Audiências Públicas decorrentes de processos de licenciamento.

A seguir são descritos os principais meios de atuação adotados:

- **Reuniões com as Comunidades:** encontros e reuniões que são estabelecidos em concordância com a comunidade ou por solicitação delas, em locais de fácil acesso, para viabilizar a presença dos interessados, sendo divulgados de forma ampla e antecipada. Os diálogos coletivos promovem a escuta ativa junto às comunidades, buscando viabilizar, sempre que possível, a ampliação da participação social no processo de reparação.
- **Reunião com Lideranças Comunitárias:** Em reconhecimento ao protagonismo de lideranças formais e informais existentes nas comunidades, as equipes de RCs também realizam encontros com grupos que apresentam as demandas coletivas de um determinado local para verificar a viabilidade de atendimento. As reuniões são propostas pela empresa ou realizadas sob demanda das lideranças. Sempre que há a concordância dos participantes, são feitos registros em atas, registros fotográficos e lista de presença.
- **Atendimentos Individuais a Moradores:** Na vertente individualizada, a interação ocorre por meio de visitas nas residências das famílias, seja de forma demandada ou espontânea, contribuindo para o melhor conhecimento da comunidade. Esse relacionamento estreita vínculos, gerando confiança e empatia entre a comunidade e a empresa. Nos diálogos individuais, os analistas de comunicação desenvolvem a escuta ativa e constroem oportunidades para dar voz às famílias envolvidas e suas lideranças comunitárias frente às áreas responsáveis pelas ações da reparação. Por se tratar de encontros mais informais e próximos, esses diálogos oferecem maior sensação de segurança e dão liberdade para que os moradores expressem suas preocupações de forma ampla e franca.
- **Distribuição de Material Informativo:** Os analistas de comunicação também atuam por meio da distribuição de material informativo impresso, sempre que necessário, para ampliar a divulgação de uma determinada informação. Essa distribuição pode acontecer de casa em casa, ou com a disponibilização do material em locais estratégicos na comunidade, tais como na sede da Associação de Moradores, em escolas etc.

Registra-se que, no contexto da pandemia de Covid-19, as atividades presenciais foram reduzidas, abrindo a possibilidade para formatos remotos de comunicação. Apesar da diminuição considerável de reuniões presenciais diante das restrições e limitações postas pelas normas sanitárias, optou-se por manter esses canais como uma forma de comunicação tão importante quanto os encontros presenciais, dada a receptividade das comunidades e lideranças e por mostrar-se um meio efetivo de propiciar uma rápida disseminação da informação entre os membros da comunidade.

Os analistas de comunicação disponibilizam número de telefone celular para contato direto com a população. Este canal é utilizado para finalidades diversas, como esclarecimento de dúvidas, solicitação de visitas ou reuniões, troca de informações, etc. Os números de contato são informados tanto nas reuniões de Diálogo Direto quanto nos materiais distribuídos ou afixados em cada região.

### 8.2.2. Central de Atendimento Vale S/A

A Central de Atendimento Reparação funciona por meio do número 0800-031-0831 e oferece atendimento telefônico gratuito, 24 horas por dia, 7 dias da semana. Acessando este canal, qualquer pessoa pode solicitar informações relativas às ações de reparação, vistorias e laudos de edificações, atendimento e resgate de fauna, além de esclarecimento de dúvidas em geral.

As manifestações recebidas são inseridas no Sistema de Registro de Demandas (SRD), permitindo que as áreas resolvidoras da Reparação façam o acompanhamento de todas as manifestações. Desta forma, é possível concentrar o fluxo de tratativas, monitoramento e controle de respostas dadas aos manifestantes. O prazo é de até 72 horas para dar retorno ao solicitante, informando status e previsão de conclusão da análise. O fluxo do atendimento se inicia com a ligação do manifestante, momento que a manifestação é inserida no sistema e aberto o protocolo único para consulta. Nesse momento, são informados o número do protocolo e os meios disponíveis para o acompanhamento do atendimento (E-mail e SMS). O solicitante também pode retornar a ligação para a Central de Atendimento em busca de informação sobre uma manifestação anteriormente registrada. Ao final da ligação é realizada a Pesquisa de Satisfação com o atendimento do *Call Center*. Essa pesquisa foi implementada em novembro de 2019. A pesquisa é realizada por meio de uma gravação que solicita, ao final, a avaliação do atendimento recebido com uma nota que pode variar de 1 a 5, sendo 1 para insatisfeito e 5 para satisfeito.

Durante o registro da manifestação, a equipe de atendimento da central realiza a análise e categorização da demanda, seguido do encaminhamento à área responsável, denominada “área resolvidora”. A equipe técnica da área específica fará a avaliação da elegibilidade e, em caso positivo, será a responsável pelo atendimento da demanda.

O Sistema de Registro de Demandas foi organizado em categorias e itens de categoria, de acordo com as características das solicitações. Ao longo do tempo, foram sendo adicionadas novas categorias, de forma a melhor acomodar as diversas manifestações registradas. Dessa forma, não se trata de uma classificação estanque desenhada a priori, mas de uma construção progressiva.

Atualmente, cada categoria apontada no SRD corresponde a temas/áreas da reparação (Quadro 4). Conforme haja necessidade, continua sendo possível incluir novas categorias e itens de categoria no sistema.

#### Quadro 4 – Registro de manifestações: necessidades

Categorias	Itens da categoria
Recursos Hídricos	bebedouro; caixa d'água; dessedentação animal; entrega de resultados de qualidade da água; irrigação; manutenção de instalação hidráulica; manutenção de poço artesiano; manutenção de filtros de tratamento de água; nova instalação hidráulica; perfuração de poço artesiano; água mineral; água para uso doméstico.
Agropecuária	alimentação para animais produtivos; cercamento.
Reabilitação Social	alimentos; assistência funerária; atendimento social; emissão de documentos; material escolar; produtos de higiene pessoal; produtos de limpeza; produtos para bebês; vestuário.
Fauna	adoção; atendimento veterinário; banho pet; documentação; produtos para animais; realocação animal; reintegração animal; resgate de fauna; visita aos animais.
Ativos Imobiliários	contas; demolições; reparos; segurança.
Reembolso Plano de Saúde	auxiliar funeral; PASA; requerimento de benefícios.
Indenização/Apoio Financeiro	doação; indenização; indenização emergencial; informe de rendimentos.
Programação de Transporte	passagem aérea; transporte de passageiros.
Saúde	atendimento médico; medicamento.
Moradia Temporária	conflitos entre vizinhos; contas fixas; demais situações; enxoval e mobília; gás e cesta básica; primeira moradia; realocação; reformas e reparos.
Hospedagem	alteração de acomodação; nova hospedagem; refeição; serviços de hotelaria; situações adversas.
PAEBM	ponto de informação – PI.
Suprimentos	cadastro de fornecedores; oferta de imóveis; oferta de materiais/serviços.
Obras	estrada e vias; infraestrutura e manutenção; mobilidade; poeira; ruído.
PAIA	PAIA
Outros	outros

Elaboração: Arcadis, 2023.

As demandas também são classificadas por tipo: Solicitação; Informação/Dúvida; Reclamação; Sugestão; Elogio.

A partir do encaminhamento da manifestação para a área resolvedora, inicia-se o planejamento da análise da demanda, que pode se configurar na elaboração de uma resposta, no planejamento e execução de uma ação em campo ou até mesmo na negativa do atendimento, caso este não esteja enquadrado nas ações de responsabilidade da Vale S/A. Nessa etapa, a manifestação é classificada em conformidade com o *status*<sup>2</sup> do atendimento: Em Análise, Em Atendimento, Atendida, Negada ou Respondida (encerrada).

Ao longo de todo o processo, o solicitante é informado sobre as atualizações da manifestação registrada por meio de envio automático de mensagens via E-mail e SMS, podendo também, e a qualquer momento, retornar a ligação à Central de Atendimento em busca de informações.

O encerramento da manifestação ocorre quando a área resolvedora conclui o atendimento e a tratativa é inserida no Sistema. São consideradas manifestações encerradas aquelas com *status* de “Atendida”; “Respondida” e “Negada”.

Os índices de manifestações recebidas, solucionadas e em andamento são reportados juntamente com o relatório das demais ações realizadas.

Como parte do processo de melhoria do SRD, em agosto de 2020 foi acrescentada ao Sistema a **Pesquisa de Satisfação com o Atendimento das Manifestações**. A pesquisa é padronizada e validada junto à equipe corporativa do Projeto Mecanismo de Escuta e Resposta, aplicada também a outros canais da Vale S/A, como Mídias Sociais e Alô Ferrovia.

A pesquisa é realizada por meio de ligações telefônicas aos demandantes e é aplicada nas manifestações do tipo **Solicitação, apenas com *status* Atendida**. Os demais *status* (Negado e Respondido), assim como os outros Tipos de Manifestações (Reclamação, Informação/Dúvida, Elogio e Sugestão) não são passíveis de pesquisa por não se tratar de um serviço concluído apto a ser avaliado. Atualmente, é realizado um cálculo estatístico onde são selecionados os protocolos de todos os territórios e categorias (áreas temáticas) para fazer a aplicação conforme a proporção ideal. A Pesquisa é realizada com amostra estatística, com o nível de confiança de 90% e erro amostral de 5%. O período de aplicação da pesquisa é trimestral, contudo, os questionários são aplicados em ciclos quinzenais por meio de contato telefônico. Consideram-se três tentativas de ligação ao solicitante em dias e horários alternados. O registro do questionário da pesquisa é feito via *ValeForms* no momento da ligação.

---

<sup>2</sup> Em relação ao *status* de atendimento, a definição das categorias é: 1) Em análise: este é um *status* de transição para análise detalhada, para retorno à parte interessada no sentido de aceitar ou negar a manifestação; 2) Em atendimento: manifestações analisadas e direcionadas para tratamento com elaboração de um plano de ação de atendimento; 3) Atendida: manifestações atendidas através da execução do plano de ação; 4) Negado: manifestações não elegíveis ao atendimento, conforme políticas, diretrizes e critérios da empresa; 5) Respondida: este *status* deve ser utilizado para manifestações respondidas e encerradas, com base em script, políticas, diretrizes e critérios da empresa; ou a partir da análise e conhecimento das áreas temáticas.

Com esta pesquisa, objetiva-se saber se o manifestante considera que a manifestação foi resolvida, qual o grau de satisfação dele com a resolução, o que causou a insatisfação e qual a oportunidade de melhoria.

A Figura 2, a seguir, ilustra o fluxo das manifestações no Sistema de Registro de Demandas – SRD conforme detalhado.

**Figura 2 – Fluxo das Manifestações - SRD**



Fonte: Vale S/A, 2023.

### 8.3. Comunicação do Plano de Reparação Socioambiental

O PCS tem caráter articulador e integrador nas ações de comunicação do PRSA. Cabe ao Programa planejar a estratégia de comunicação e participação social, bem como definir, junto a outras áreas da Vale com atuação no território, as diretrizes para atuação na interação com as comunidades e os atores sociais, no que concerne às ações do PRSA.

As ações estratégicas do PCS são:

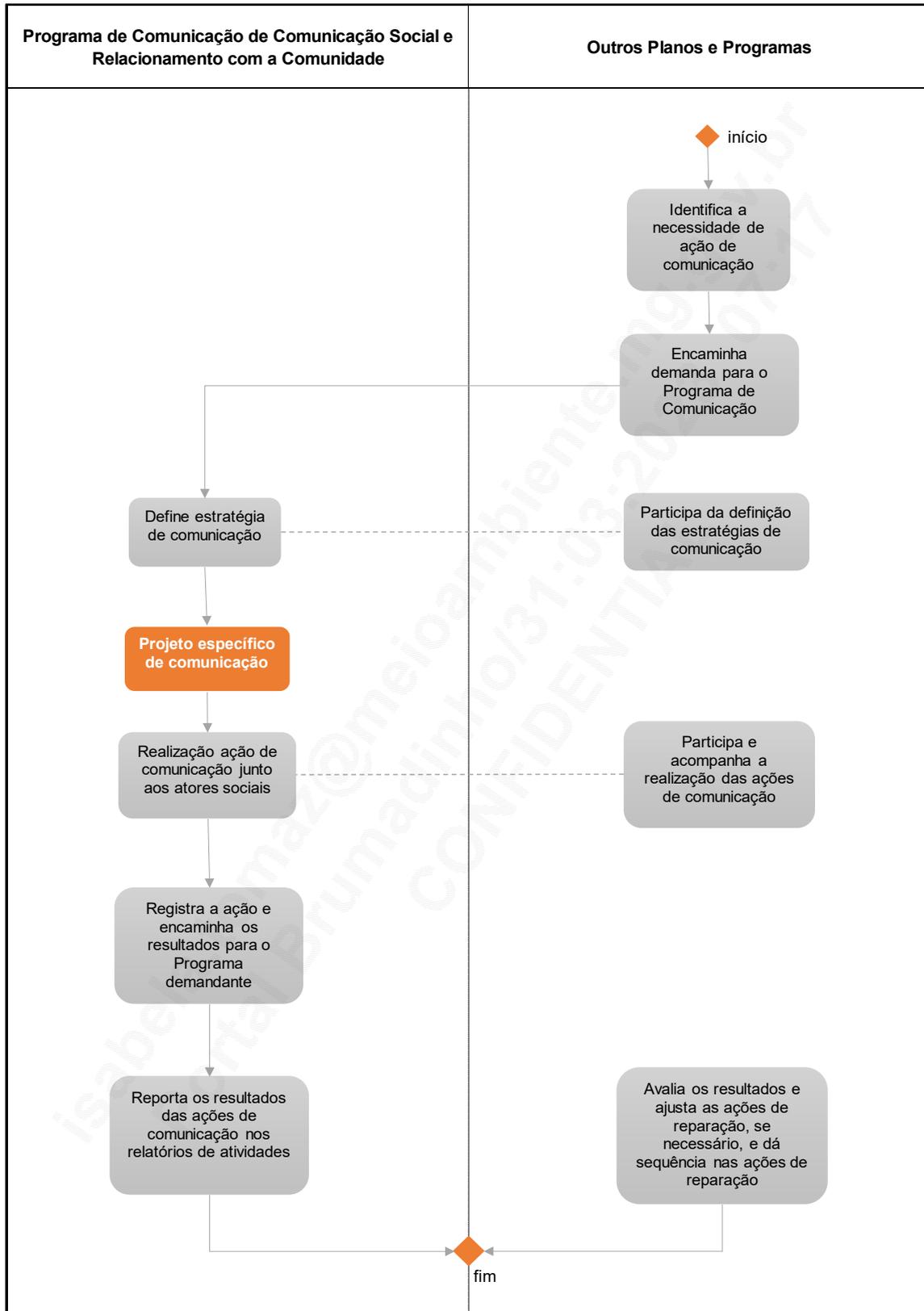
- atuação junto aos planos e programas do Plano de Reparação para produção, mobilização e acompanhamento de eventos, campanhas e outras ações de interação do PRSA;
- atuação na produção de materiais informativos do PRSA;
- contato com a população para informá-la ou consultá-la sobre questões específicas dos planos e programas do PRSA;
- atuação na divulgação das ações de reparação específicas dos planos e programas do PRSA e de seus resultados.

As demandas de comunicação são identificadas pela equipe do PCS juntamente com as equipes dos planos e/ou programas do PRSA. A partir da identificação da demanda de

comunicação é iniciado o detalhamento executivo das ações. Caberá à equipe do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade definir a estratégia de comunicação, de forma articulada com as áreas de origem, e contribuir para a realização das atividades de campo, de forma conjunta, além de registrar as ações realizadas periodicamente. Todo o passo a passo desse processo - identificação da demanda, criação da estratégia de comunicação, escolha do canal e meio de comunicação, elaboração do produto e execução da ação de comunicação – está contido na figura a seguir.

isabela.tomaz@meioambiente.mg.gov.br  
Portal Brumadinho/31:03:2023 07:17  
CONFIDENTIAL

**Figura 3 – Fluxo de Comunicação do PRSA**



Elaboração: Arcadis, 2023.

### 8.3.1. Planejamento das ações de comunicação do PRSA

O planejamento visa a organizar as ações de comunicação de forma a mapear previamente as demandas por informação e interação social do PRSA, formatar produtos, definir linguagem e identificar públicos em potencial. Da mesma maneira, o planejamento pode atender às recomendações feitas pelas instituições técnicas que acompanham o Programa, acerca da participação dos diversos atores sociais no processo de reparação socioambiental. Considerando a necessidade de integração e compatibilização da divulgação dos diversos planos e programas no território, sempre que possível, este item propõe abordagens periódicas, de maneira que as informações diversas do Plano de Reparação possam ser aglutinadas e a complexidade do processo possa ser traduzida e levada aos públicos de maneira mais simples, objetiva e abrangente. Nos projetos específicos, o planejamento de comunicação do PCS contempla demandas pontuais e não previstas. A distribuição dos informativos com tais características também se dará, sempre que possível, de forma integrada com outras ações nas comunidades.

Nesse sentido, foi desenvolvida a Matriz de Participação dos Atores Sociais do PRSA (Anexo 1), apresentada como forma de demonstrar possíveis arranjos e níveis de participação que envolvam diferentes interesses e relações sociais que a complexidade de um processo de reparação requer.

A Matriz de Participação dos Atores Sociais do PRSA é a ferramenta de gestão do PCS. Ela é um instrumento que agrega, em um único local, os atores sociais identificados em cada um dos Planos e Programas e o nível de participação esperado durante as fases de elaboração e acompanhamento do PRSA.

Cabe à gestão de cada um dos planos e programas informar ao PCS qualquer alteração e/ou atualização dos atores sociais diretos e indiretos previstos. A atualização dessa Matriz será realizada periodicamente por meio da manutenção de fluxo de informação junto à gestão e execução dos demais Planos e Programas do PRSA.

A Matriz de Participação dos Atores Sociais, sempre que atualizada, será disponibilizada na plataforma digital, indicando a versão e a alteração feita, para acompanhamento por parte das instituições técnicas que acompanham o desenvolvimento deste programa.

Com base nas estratégias e atividades definidas, o Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade realizará o acompanhamento e gestão dos processos participativos dos atores sociais indiretos<sup>3</sup>, ou seja, daqueles grupos ou instituições mapeadas pelos demais planos e programas do PRSA.

Por meio de consulta à coordenação e à equipe técnica das áreas temáticas do PRSA, desenha-se o planejamento anual, com mapeamento das possíveis demandas de

---

<sup>3</sup> Atores sociais indiretos são as pessoas, grupos ou organizações que tenham qualquer tipo de interesse com relação ao tema e/ou território onde ocorre a ação do Plano/Programa/Projeto. Não estão incluídas nesse conceito os compromitentes, instituições técnicas atribuídas e outras instituições técnicas competentes previstas no rito do Acordo Judicial para Reparação Integral – AJRI (Clausula 5.7). Ver detalhamento no Anexo I.

comunicação (por exemplo, momentos importantes para informações de resultados e andamento das ações de reparação, monitoramento, etc).

As ações do Programa de Comunicação Social para o PRSA e seus Planos e Programas poderão ter periodicidade mínima pré-definida (conforme detalhamento a seguir) ou ser pontuais, sob demanda das áreas técnicas ou da sociedade e dos órgãos que acompanham o processo de Reparação.

Além das ações voltadas para engajamento e informação conforme atividades anteriormente identificadas (divulgação e mobilização para o Diagnóstico Socioambiental Participativo do PEABP; para o Programa de Proteção e Salvaguarda do Patrimônio Histórico e Cultural; para a Avaliação de Impactos Cumulativos – AIC), o planejamento de comunicação do PRSA prevê ações em três categorias: i) apresentação inicial do PRSA; ii) atualizações periódicas do PRSA; e iii) projetos específicos de comunicação. Todas consideram os públicos-alvo da Matriz de Participação dos Atores Sociais e os níveis de participação em cada etapa do processo do PRSA. A análise técnica definirá quais meios e produtos de comunicação conseguem informar de forma clara, qualificada e objetiva, por meio de linguagem e periodicidade adequadas, informações apropriadas à diversidade de público-alvo.

#### i) Apresentação inicial do PRSA

Esta ação de comunicação tem o objetivo de, após a aprovação do PCS, iniciar uma campanha focada na apresentação do que é o PRSA, seu histórico de elaboração, quais são seus planos e programas, o trâmite de avaliação e aprovação junto aos órgãos competentes, como o PRSA se insere no Acordo Judicial para Reparação Integral, quais ações já aconteceram, quais estão em andamento e quais estão previstas. Esta ação inicial de comunicação do PRSA também deverá divulgar o acesso aos canais de comunicação disponíveis da Vale S/A e os canais de acesso às informações específicas sobre o PRSA. Os meios de comunicação para cada público-alvo nessa etapa de trabalho estão no Quadro 5, a seguir.

**Quadro 5 – Síntese de potenciais públicos-alvo e meios de comunicação para a apresentação inicial do PRSA**

<b>Público-alvo</b> (conforme Matriz de Participação dos Atores Sociais do PRSA)	<b>Meios de Comunicação</b>
Comunidade atingida	Reuniões presenciais (com aplicação de formulário de consulta e avaliação) Distribuição de cartilha impressa Divulgação de informativos via WhatsApp Divulgação de informativos por áudio via WhatsApp Site do PRSA
População dos municípios atingidos	Site do PRSA Webinar Divulgação de informativos via WhatsApp Divulgação de informativos por áudios via WhatsApp

<b>Público-alvo</b> (conforme Matriz de Participação dos Atores Sociais do PRSA)	<b>Meios de Comunicação</b>
Sociedade em geral	Webinar Site do PRSA
Prefeituras, colegiados e instituições	Webinar Site do PRSA

Elaboração: Arcadis, 2023.

## ii) Atualizações periódicas sobre o PRSA

Essa ação de comunicação tem o objetivo de informar sobre os avanços no processo de execução do PRSA, suas principais ações e os resultados obtidos por cada plano e programa. As ações terão público-alvo específico, com comunicações direcionadas e periodicidades mínimas definidas conforme quadro abaixo, podendo também ser realizadas pontualmente em momentos diversos em função de necessidades dos planos e programas.

**Quadro 6 – Síntese de potenciais públicos-alvo e meios de comunicação para atualizações periódicas sobre o PRSA**

<b>Público-alvo</b> (conforme Matriz de Participação dos Atores Sociais do PRSA)	<b>Meios de Comunicação</b>	<b>Periodicidade</b>
Comunidades atingidas	Reuniões presenciais (com aplicação de formulário de consulta e avaliação)	Anual
	Divulgação de informativos via WhatsApp	Semestral
	Divulgação de informativos por áudios via WhatsApp	Semestral
	Site do PRSA	Permanente
	Newsletter	Semestral
População dos municípios atingidos	Site do PRSA	Permanente
	Webinar (com aplicação de formulário de consulta e avaliação)	Anual
	Divulgação de informativos via WhatsApp	Semestral
	Divulgação de informativos por áudios via WhatsApp	Semestral
	Newsletter	Semestral
Sociedade em geral	Webinar	Anual
	Site do PRSA	Permanente

Público-alvo (conforme Matriz de Participação dos Atores Sociais do PRSA)	Meios de Comunicação	Periodicidade
	Relatório Simplificado	Anual
Prefeituras, colegiados e instituições	Webinar	Anual
	Site do PRSA	Permanente
	Relatório Simplificado	Anual

Elaboração: Arcadis, 2023.

### iii) Projetos específicos de Comunicação

Essa ação de comunicação tem o objetivo de atender às necessidades pontuais de comunicação que não tenham sido previamente planejadas, quer sejam demandas provenientes das comunidades atingidas, da sociedade em geral, dos planos e programas do PRSA ou dos órgãos que acompanham o Plano de Reparação.

As demandas de informação/comunicação serão apresentadas pelas equipes dos planos e programas do PRSA, e caberá à equipe do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade definir, de acordo com o Fluxo de Comunicação do PRSA, a estratégia de comunicação e o planejamento da ação, de forma a tornar clara e viável a abordagem junto às comunidades, mapear públicos-alvo, organizar as informações, tornar o conteúdo técnico palatável aos diversos públicos do território, produzir e distribuir peças de comunicação.

O desenvolvimento de projetos específicos de comunicação acolherá as especificidades apresentadas pelas equipes técnicas demandantes, a partir de marcos específicos ou necessidades apontadas ao longo da execução dos planos e programas. Devido ao caráter pontual de tais projetos, não é possível estabelecer periodicidade.

## 8.3.2. Detalhamento dos canais e instrumentos de comunicação

### 8.3.2.1. Site do PRSA

Será criado um site específico para o PRSA. A página contará com informações sobre os planos e programas, explicando a complexidade do processo de reparação e os estágios/evolução do PRSA. O Site conterà uma seção para cadastramento voluntário de e-mail e telefone, caso a pessoa queira receber informativos sobre a reparação por esses meios. O site também contará com um link para *download* do Relatório Simplificado sobre o PRSA. A atualização do site será sob demanda, de forma que as informações atualizadas acerca dos Planos e Programas do PRSA possam ser acessadas por qualquer público. No lançamento do site, haverá ações de divulgação através de rádios locais e *banners* eletrônicos em portais dos municípios de abrangência do Plano de Reparação.

### 8.3.2.2. Relatório Simplificado

Documento anual contendo balanço dos principais marcos, ações e projetos executados do Plano de Reparação Socioambiental. Será enviado a prefeituras, colegiados e demais públicos institucionais constantes da Matriz de Participação dos Atores Sociais e disponibilizado para a sociedade em geral através de *download* no site do PRSA.

### 8.3.2.3. Reuniões Presenciais

Serão realizadas, anualmente, reuniões presenciais nas comunidades atingidas, em data e local a ser acordado com as lideranças comunitárias. Os moradores de cada região serão convidados a participar através de mobilização ampla que considere as prioridades socioculturais de cada comunidade (calendário de festas tradicionais, locais de uso coletivo da comunidade, dias e horários que contemplem a maioria das pessoas entre outras peculiaridades). As primeiras reuniões, a serem realizadas após a provação do PCS, terão a finalidade de apresentar o PRSA, seus planos e programas, esclarecendo seu processo de elaboração, execução, monitoramento e relação com a reparação ambiental. Serão realizadas novas rodadas de reuniões com periodicidade mínima anual, a fim de apresentar as atualizações, as ações realizadas e previstas e os resultados obtidos. Novas reuniões, além das previstas neste planejamento, poderão acontecer extemporaneamente sempre que demandado pelas comunidades e/ou quando houver necessidade mapeada pelas equipes técnicas do PRSA.

### 8.3.2.4. Webinar

Realizado em formato online, por meio de plataforma a ser definida (como Google Meet ou MS Teams), possibilitará o acesso à informação a um público ampliado. O webinar também se propõe a apresentar a visão geral do PRSA e seus avanços posteriores, em linguagem acessível, com oportunidade para que o público envie perguntas previamente à apresentação, através de formulário na internet. A realização do webinar será divulgada no site do PRSA e por meio de rádios e sites regionais, e também serão enviados convites para os e-mails e telefones cadastrados.

### 8.3.2.5. Newsletter

Informativo online semestral a ser enviado por e-mail, com notícias breves para dar visibilidade às ações do PRSA e seus principais avanços. O cadastro para recebimento do newsletter será realizado presencialmente, durante reuniões, em contato direto com os RCs, e, permanentemente, por meio de espaço apropriado no Site do PRSA. Também serão incluídas campanhas de cadastramento, conforme descrito a seguir.

### 8.3.2.6. Cadastramento direto

Com a finalidade de ampliar a abrangência das ações de comunicação, em especial nas comunidades atingidas, serão realizadas ações de cadastramento junto ao público prioritário do PCS, de forma a construir uma ampla base de contatos e possibilitar o envio direto de materiais informativos a todos que os queiram receber. Como forma de integrar as atividades de campo e evitar a saturação da população com excesso de abordagens e interferências, serão realizadas duas campanhas de cadastramento em conjunto com ações já planejadas:

- Durante a pesquisa de campo prevista na Avaliação de Impactos Cumulativos (AIC).
- Durante as entrevistas a serem realizadas para o Diagnóstico Socioambiental Participativo (DSP), no âmbito do Programa de Educação Ambiental de Brumadinho e Bacia do Rio Paraopeba (PEABP).

Durante essas abordagens, será feito o cadastramento de endereços eletrônicos e números de telefone, a fim de que as pessoas recebam, periodicamente, informativos via e-mail e WhatsApp. Durante estes levantamentos, a equipe em campo também consultará os

moradores acerca de quais temas consideram mais relevantes e por qual meio de comunicação eles preferem ser informados sobre a reparação ambiental.

O cadastramento de e-mails e números de telefone para o recebimento de informações sobre a reparação ambiental também ocorrerá de maneira permanente, por meio de espaço dedicado no Site do PRSA, e por meio dos formulários a serem aplicados após as reuniões presenciais e Webinars. Todos os interessados poderão se cadastrar e se descadastrar quando desejarem, e o controle e arquivamento dos dados seguirá ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

isabela.tomaz@meioambiente.mg.gov.br  
Portal Brumadinho/31:03:2023 07:17  
CONFIDENTIAL

## 9. Acompanhamento e Avaliação

### 9.1. Relatórios

O acompanhamento e a avaliação do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade se darão por meio da plataforma digital do Plano de Reparação Socioambiental da Bacia do Rio Paraopeba (SIGA – Sistema de Gestão da Reparação), objeto do Capítulo 4. Dessa forma, todo o fluxo de documentos relativos ao desenvolvimento do programa, como envios e controle de versões, dados técnicos e indicadores serão concentrados nesse instrumento e os atores sociais diretos notificados das atualizações.

Conforme definido no Documento Introdutório do Capítulo 3, a fase de acompanhamento dos programas do PRSA considera a elaboração e emissão de relatórios de acompanhamento, os quais apresentarão conteúdo gerencial para reporte periódico das ações do Programa, além de resultados e análises críticas dos indicadores.

Dessa forma, no presente Programa, serão emitidos semestralmente os relatórios de acompanhamento contendo um resumo das atividades desenvolvidas no período, avaliação da aderência do cronograma de atividades em relação à sua execução, bem como os indicadores propostos no item 9.2 Metas e indicadores, enquanto da duração deste Programa.

A consolidação das informações acerca das ações realizadas no relatório de acompanhamento semestral tem o objetivo de dar maior consistência aos dados apresentados, possibilitando a prestação de contas aos órgãos ambientais, ao mesmo tempo em que amplia a capacidade de análise dos dados e de gestão do processo de reparação pelas partes interessadas.

O Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade consolidará e analisará dados das ações de relacionamento comunitário e das ações de comunicação institucional que disponibilizem informações referentes aos Planos e Programas do PRSA.

Os relatórios técnicos desse Programa serão protocolados junto à Fundação Estadual do Meio Ambiental (FEAM) e contarão com o descritivo das ações realizadas no período e a apresentação da evolução dos indicadores.

### 9.2. Metas e indicadores

Foram construídos seis indicadores de realização, conforme segue apresentado no quadro a seguir.

**Quadro 7 – Indicadores do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade.**

Objetivo específico	Nome do Indicador	Tipo de indicador	Periodicidade de análise	Meta	Referência da Meta
Garantir acesso à informação e compatibilizar a comunicação do PRSA, divulgando de forma integrada as ações, etapas e resultados dos planos e programas aos atores sociais identificados.	Aderência ao planejamento na disponibilização de informações aos públicos-alvo.	Realização	Anual	Atingir 100% de aderência na disponibilização de informação e ações de diálogo previstas no planejamento anual, durante a execução do PRSA.	Operacional
	Diversidade de público-alvo das ações de comunicação do PRSA.	Realização	Anual	Oportunizar o acesso à informação a 100% dos grupos de público-alvo mapeados no planejamento das ações de comunicação, durante a vigência do PRSA.	Operacional
	Número de demandas específicas dos planos e programas do PRSA atendidas.	Realização	Anual	Atender 100% das demandas dos Planos e Programas do PRSA ao longo do processo de reparação.	Operacional
Oportunizar a manifestação das comunidades atingidas sobre a comunicação do PRSA	Percentual de reuniões/eventos com pesquisas realizadas junto aos participantes.	Realização	Semestral	Realizar, em 100% das reuniões e eventos presenciais/on line, pesquisa sobre a comunicação do PRSA, direcionada aos participantes, durante a execução do PRSA	Operacional

Objetivo específico	Nome do Indicador	Tipo de indicador	Periodicidade de análise	Meta	Referência da Meta
Identificar as demandas relacionadas ao processo de reparação socioambiental levantadas pelas comunidades	Percentual de manifestações respondidas pela Central de Atendimento Vale	Realização	Semestral	Verificar se, ao menos 95% das manifestações feitas no canal de atendimento VALE (0800) foram respondidas, durante o período de execução do PRSA.	Operacional
	Número de demandas recebidas/encaminhadas pela equipe do Diálogo Social	Realização	Semestral	Verificar se 100% das solicitações de demandas da comunidade apresentadas aos RCs foram devidamente encaminhadas, durante o período de execução do PRSA.	Operacional

Elaboração: Arcadis, 2023.

## 9.3. Métodos de cálculo e aferição dos indicadores

### 9.3.1. Indicadores de realização

- **Aderência ao planejamento na disponibilização de informações aos públicos-alvo**

Este indicador é de realização e tem por objetivo mensurar a aderência entre as ações de comunicação planejadas e as executadas durante o período de avaliação (anual). A meta é atingir 100% de aderência na disponibilização de informação e ações de diálogo previstas no planejamento anual, durante a execução do PRSA pelos seguintes meios, previstos no item 8.3.1: i) Site do PRSA; ii) Cartilha; iii) Boletim informativo Digital (áudios e textos por WhatsApp); iv) Relatório simplificado; v) Newsletter; vi) reuniões presenciais; vii) Webinar.

O cálculo do indicador é feito pelo percentual de ações realizadas durante o período de análise em relação às apresentadas no planejamento anual do Programa. O planejamento anual será apresentado no relatório anual protocolado junto ao Sisema.

As fontes de verificação são: o Planejamento de Comunicação do período analisado e os registros de execução das ações de comunicação do mesmo período.

- **Diversidade de público-alvo das ações de comunicação do PRSA**

Este indicador de realização visa a disponibilizar meios de informação para os públicos-alvo mapeados no planejamento das ações de comunicação (item 8.3.1), durante a vigência do PRSA. A meta é oportunizar o acesso à informação a 100% dos grupos de público-alvo mapeados no planejamento das ações de comunicação, durante a vigência do PRSA, quais sejam: i) Comunidades atingidas, ii) População dos municípios atingidos, iii) sociedade em geral, iv) prefeituras, colegiados e instituições.

As fontes de verificação são: o Planejamento Anual do PCS e os registros de execução das ações de comunicação do período analisado. A forma de cálculo do indicador é o número de grupos atingidos pelas ações de comunicação dividido pelo número de grupos mapeados no planejamento anual.

A sistematização e a análise dos resultados terão como premissa a gestão adaptativa do PRSA e permitirão observar o leque de públicos atendidos, de forma a subsidiar ações e abordagens futuras. A apuração do indicador será anual e servirá de base para o planejamento do ano seguinte.

- **Número de demandas específicas dos planos e programas do PRSA atendidas**

Este indicador de realização tem o objetivo de verificar o atendimento às demandas de comunicação dos Planos e Programas do PRSA, ao longo do processo de reparação. A meta associada a este indicador é atender 100% das demandas dos Planos e Programas do PRSA ao longo do processo de reparação.

O cálculo do indicador tem como base a planilha Registro de Projetos Específicos de Comunicação (Anexo 2), onde estarão lançadas as demandas dos planos e programas e apontados os encaminhamentos de tais projetos.

A consolidação e análise do indicador será anual. Este indicador contempla as seguintes variáveis: número de ações de atendimento por Plano e/ou Programa, data, área de abrangência (Brumadinho, demais municípios da bacia do rio Paraopeba, localidade/comunidade), público-alvo (conforme Matriz de Participação dos Atores Sociais), tipo de canal de comunicação, ação de comunicação.

A sistematização das demandas por projetos de comunicação específicos permitirá a gestão, por parte do PCS, de todas as ações de comunicação necessárias, de modo que o Programa poderá atuar de maneira estratégica na formulação dos projetos, articulando as solicitações e otimizando o atendimento de maneira que a mensagem seja adequada aos públicos-alvo. A periodicidade da análise será anual.

- **Percentual de reuniões/eventos com pesquisas realizadas junto aos participantes**

Este indicador é de realização e visa aferir a coleta de contribuições para a comunicação do PRSA. Em cada reunião ou outro tipo de evento relacionado ao PRSA, presencial ou online, planejado e executado pelo PCS, o público será convidado a opinar sobre as ações de comunicação do Programa. Os participantes serão perguntados sobre a clareza e qualidade das explicações, poderão informar quais temas têm mais interesse, de quais formas preferem ser informados a respeito da reparação ambiental e, ainda, poderão sugerir melhorias para o processo de comunicação do PRSA. As informações contribuirão para o processo de gestão do PCS.

A meta associada a este indicador é realizar, em 100% das reuniões e eventos presenciais/on line, pesquisa sobre a comunicação do PRSA, direcionada aos participantes, durante a execução do PRSA. A aferição do indicador é semestral. A fonte de verificação são os questionários preenchidos pelo público participante de reuniões e outros eventos promovidos pelo PCS.

- **Percentual de manifestações respondidas pela Central de Atendimento Vale**

Este indicador de realização tem por objetivo verificar o número de manifestações referentes ao território da reparação socioambiental feitas na Central de Atendimento da Reparação (0800) que foram respondidas dentro do prazo de 72 horas. A meta é verificar se, ao menos 95% das manifestações feitas no canal de atendimento VALE (0800) foram respondidas, durante o período de execução do PRSA.

É considerada “manifestação respondida” aquela solicitação que teve retorno da Área Resolvedora dentro do prazo estabelecido e inserido no Sistema, seja informando a resolução, a negativa da solicitação (com apresentação das justificativas), ou informando como se dará o atendimento da demanda e o prazo de atendimento.

O cálculo do indicador considerara o número de manifestações registradas respondidas pelo número total de manifestações registradas na central de atendimento, tendo a data de corte de três dias anteriores para a entrada das manifestações.

A consolidação deste indicador será partilhada no relatório semestral do PCS. Além da data, é considerada como variável para análise o número de registros por área de abrangência (Brumadinho; demais municípios da bacia do rio Paraopeba; localidade).

A fonte de verificação é o Sistema de Registro de Demandas (SRD). A periodicidade de análise será semestral.

- **Número de demandas recebidas/encaminhadas pela equipe do Diálogo Social**

Este indicador de realização tem o objetivo de verificar o encaminhamento das demandas feitas pelas comunidades diretamente aos RCs que atuam no território. A meta é verificar se 100% das solicitações de demandas da comunidade apresentadas aos RCs foram devidamente encaminhadas, durante o período de execução do PRSA.

O cálculo do indicador é a quantidade de demandas encaminhadas em relação ao total de demandas recebidas. O encaminhamento da demanda é diverso e pode compreender um retorno da ligação com a informação solicitada, uma reunião na comunidade ou o encaminhamento de ação para outra área de reparação da Vale S/A no território. São consideradas demandas respondidas ou encaminhadas todas aquelas que tiveram retorno do RC ao solicitante, subsidiada pelos registros realizados pelos RCs no período.

A consolidação e análise deste indicador ocorrerá semestralmente. Além da data e do tipo de encaminhamento da demanda (prestação da informação solicitada, realização de reunião na comunidade ou encaminhamento de ação para outra área da Vale S/A) é importante considerar como variável de análise o público-alvo e o número e tipo de demandas por área de abrangência (Brumadinho, municípios da Bacia do rio Paraopeba e localidade).

As fontes de verificação do indicador são os Registros dos Analistas de Relacionamento com a Comunidade (RC).

## 10. Cronograma e periodicidade das ações

O presente Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade será implementado durante todo o período de execução do Plano de Reparação Socioambiental. Alguns planos, programas e projetos, por exemplo, possuem cronograma de execução previsto para o período de dez anos, de maneira que as ações de comunicação devem manter-se por todo esse prazo, sempre adequando-se às necessidades do território e dos projetos. Da mesma forma, compreende-se que, a partir da conclusão das ações do PRSA em geral, também serão encerradas as atividades do PCS.

É essencial que o cronograma de ações de cada Plano, Programa e/ou Projeto específico seja monitorado e revisto de forma contínua junto às frentes de execução, para que o planejamento de comunicação esteja em cumprimento ao item 2.3, parágrafo 11, página 4 da *Nota Técnica nº 2/FEAM/DOCUMENTAÇÃO B1/2019*, levando informação efetiva às comunidades e demais envolvidos de forma antecipada, eficiente e contínua.

A execução deste Programa é contínua em todas as frentes de atuação, considerando as características apontadas no item 8.3.1. A periodicidade dos informativos e das ações de diálogo (semestral ou anual) poderá sofrer ajustes, a depender das demandas específicas, do avanço das ações do PRSA no território e da quitação de impactos mapeados no âmbito dos planos, programas e projetos. A emissão de relatórios/prestação de contas é prevista nos meses de julho e janeiro de cada ano, por vias formais. Os documentos são protocolados junto à FEAM, para que seja feito o monitoramento e a fiscalização do Programa, conforme previsto no item 5.7.2 do Acordo Judicial de Reparação Integral.

## 11. Recursos necessários

Atualmente a equipe de colaboradores Vale S/A destinados à cada área de desenvolvimento das ações constantes no Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade conta com 63 profissionais distribuídos em diversas funções, conforme apresentado no quadro a seguir.

**Quadro 8 – Profissionais previstos para execução do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade.**

Área de formação dos profissionais
Comunicação Institucional (Jornalistas) – 06
Relacionamento com a Comunidade (analistas, formação diversa) – 13 em Brumadinho e 12 na Bacia do rio Paraopeba
Atendimento à imprensa (Jornalistas entre outros profissionais) – 07
Central de Atendimento (formação diversa) – 12
Gestão de Demandas (formação diversa) - 08

Elaboração: Arcadis, 2023.

A equipe do programa poderá ser ajustada, tanto em quantidade como em áreas de formação e especialização, conforme as necessidades apontadas pelo processo de reparação socioambiental.

## 12. Responsáveis técnicos pela elaboração do programa

A responsabilidade pela execução deste programa é da Vale S/A, que atua com equipe técnica capacitada, de forma a garantir o cumprimento de suas metas.

A seguir são apresentados os responsáveis pela elaboração e revisão do programa (Quadro 9 e Quadro 10).

**Quadro 9 – Responsáveis pela elaboração do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade.**

Nome	Formação	Número do registro no conselho de classe	Responsabilidade no programa*
Gabriela Moreira De Maria - Arcadis	Gestora Ambiental	CONFEA/CREA nº 261016732-6	Coordenadora/Elaboradora
Renata Martinês Datrino - Arcadis	Socióloga	-	Elaboradora
Antonio Coelho – Arcadis	Jornalista		Elaborador

Elaboração: Arcadis, 2023.

**Quadro 10 – Responsáveis pela revisão do Programa de Comunicação Social e Relacionamento com a Comunidade.**

Nome	Formação	Responsabilidade no programa
Thais Mello de Souza – Vale S/A	Jornalista	Revisor/aprovador

Elaboração: Arcadis, 2023.

## 13. Responsáveis técnicos pela execução do programa

Atualmente este programa é executado pela equipe Vale S/A, com suporte técnico de outras empresas contratadas, conforme segue:

- Coordenação Vale S/A.
- Assessoria técnica – Arcadis.

isabela.tomaz@meioambiente.mg.gov.br  
Portal Brumadinho/31:03:2023 07:17  
CONFIDENTIAL

## 14. Glossário

### Ações emergenciais:

Ações rápidas e eficientes adotadas para atendimento a situações inesperadas, neutralizando os efeitos da emergência e/ou minimizando suas consequências.

### Área de abrangência:

Representa uma área geográfica teoricamente delimitada para ser utilizada para diferentes fins (atividades de estudo e pesquisa, diagnósticos socioambientais, execução de ações/atividades entre outros).

### Atores Sociais:

São as pessoas, grupos ou organizações que têm relação com o tema e/ou com o território onde ocorre a ação de um programa/projeto. São considerados atores sociais os representantes do Poder Público, das esferas governamentais, Executivo, Legislativo e Judiciário; de setores econômicos, de universidade e centro de pesquisa, de organização social, representado pelas organizações sociais, organizações não governamentais, sindicatos, associações e cooperativas, comunidades atingidas etc. Na descrição dos Planos e Programas do PRSA, poderão ser utilizados outros termos (stakeholders, públicos de interesse, grupos de interesse e partes interessadas) que terão o mesmo entendimento que Atores Sociais.

### Canais de comunicação:

Ferramentas utilizadas, como mensagens via SMS, WhatsApp, site, redes sociais, entre outras mídias, para informar as pessoas sobre determinado assunto.

### Comunicação institucional:

Frente de trabalho que visa a elaboração de produtos (cartilhas, folders, folhetos etc) e conteúdo informativo, com uma periodicidade regular, para diferentes públicos.

### Comunicação social:

Trata-se de uma área da comunicação que visa estudar e desenvolver formas de interagir socialmente, por meio de notícias e informações que utilizam diferentes adaptações da linguagem, em respeito às características socioculturais do público a qual a informação se destina.

### Diálogo Social:

Trata-se de uma comunicação direta e pessoal, em encontros individuais ou coletivos, realizado de forma sistemática ao longo do tempo, visando informar, prestar esclarecimentos e identificar demandas junto à comunidade.

### Engajamento:

Refere-se à criação, ou existência, de um vínculo social entre indivíduos ou grupos com uma comunidade política mais ampla, cuja finalidade é proteger ou estreitá-lo.

### Escuta ativa:

Trata-se de uma relação interpessoal que requer uma relação de acolhimento, atenção, empatia e um exercício de alteridade, na mediação das demandas de outrem.

### Gestão adaptativa:

Em relação ao processo de comunicação, este conceito tem como premissa identificar e incorporar novos canais de contato ou outros instrumentos de interação com a população, assim como revisar os existentes, sempre que constatadas necessidades ou oportunidade de melhoria na comunicação sobre o processo de reparação.

### Interação:

Refere-se ao estabelecimento de relações sociocomunicativas.

### Matriz de Participação dos Atores Sociais:

É um instrumental que visa sistematizar em único local quais são os atores sociais identificados em cada um dos programas e qual o nível de participação é esperado durante as fases de elaboração e acompanhamento.

### Mitigação/Minimização:

São medidas que têm a finalidade de reduzir a magnitude ou a importância dos impactos adversos. No contexto da avaliação de impacto, a mitigação deve ser avaliada na etapa em que seja possível identificar as medidas para evitar, minimizar ou remediar os impactos. Essas medidas são implementadas como parte do processo de gerenciamento de impactos adversos, para reduzir o efeito do impacto nos receptores.

### Mobilização:

Mobilizar é convocar vontades para atuar na busca de um propósito comum, sob uma interpretação e um sentido também compartilhado. Participar ou não de um processo de mobilização social é um ato de escolha. Por isso se diz convocar, porque a participação é um ato de liberdade.

### Participação Social:

É a atuação organizada e responsável dos múltiplos setores da sociedade, na solução de problemas coletivos e na promoção do bem comum. A participação se concretiza plenamente quando se possibilita que os sujeitos façam parte das decisões que lhes dizem respeito, seja nos aspectos políticos, sociais, culturais ou econômicos. A participação social transita da cessão de informação, até a decisão compartilhada, em processos participativos-deliberativos de algum projeto/ação.

### Partes interessadas:

Partes interessadas, também entendida como *stakeholders*, são pessoas, grupos, órgãos governamentais e instituições que têm interesses distintos sobre algum assunto e/ou projeto e podem por ele ser influenciado ou influenciar (positiva ou negativamente).

### Público-alvo:

É a denominação comumente utilizada para se referir à pessoa física e/ou jurídica a que se destina às ações do programa/projeto.

### Relacionamento Comunitário:

É considerado um processo estratégico, de diálogo permanente, para atuação social e interações com as comunidades que estão na área de influência das atividades e projetos da empresa

## 15. Referências bibliográficas

ACORDO JUDICIAL PARA REPARAÇÃO INTEGRAL RELATIVA AO ROMPIMENTO DAS BARRAGENS B-I, B-IV E B-IVA / CÓRREGO DO FEIJÃO Processo de Mediação SEI n. 0122201-59.2020.8.13.0000 TJMG / CEJUSC 2º GRAU.

AMPLO ENGENHARIA. Estudo de Impacto Ambiental (EIA) – Licenciamento Corretivo – Obras Emergenciais Decorrentes da Ruptura da Barragem da Mina Córrego do Feijão e Recuperação Ambiental de sua Área de Influência. Belo Horizonte, 2019.

BRASIL. Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2020/lei/l14020.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/lei/l14020.htm). Acesso em: 12 mar. 2023

VALE S/A. Plano de Comunicação e Relacionamento com Comunidades (2019).

VALE S/A (vale.com/brumadinho). Disponível em: [http://www.vale.com/brasil/PT/aboutvale/servicos-para-comunidade/minas-gerais/atualizacoes\\_brumadinho/Paginas/default.aspx](http://www.vale.com/brasil/PT/aboutvale/servicos-para-comunidade/minas-gerais/atualizacoes_brumadinho/Paginas/default.aspx). Acesso em: 27 fev. 2023

VALE S/A (vale.com/prestacaodecontas). Disponível em <https://www.vale.com/pt/web/esg/impacto-comunidades>. Acesso em: 22 fev.2023.

## 16. Anexos

isabela.tomaz@meioambiente.mg.gov.br  
Portal Brumadinho/31:03:2023 07:17  
CONFIDENTIAL

## Anexo 1 – Matriz de Participação dos Atores Sociais do PRSA

isabela.tomaz@meioambiente.mg.gov.br  
Portal Brumadinho/31:03:2023 07:17  
CONFIDENTIAL

## Anexo 2 – Registro de Projetos Específicos de Comunicação

isabela.tomaz@meioambiente.mg.gov.br  
Portal Brumadinho/31:03:2023 07:17  
CONFIDENTIAL

Arcadis Brasil

Av. das Nações Unidas, 12.995 – 14º andar, conjunto 141

Brooklin Paulista, São Paulo, SP – Brasil – 04578-911

T: +55 (11) 3117.3171

[arcadis.com](http://arcadis.com)