

# Atendimento remoto para processos de indenizações é adotado em Mariana



Como uma das medidas de prevenção e segurança para reduzir a disseminação da Covid-19, a Fundação Renova iniciou o atendimento remoto em Mariana. Serão atendidas as pessoas cadastradas que tenham seu dossiê da Cáritas liberado para a Fundação ou que manifestaram o interesse em serem atendidos antes do dossiê e as que possuem ação judicial. Com o atendimento remoto, a Fundação Renova trabalha para dar continuidade ao processo de reparação e reduzir o risco de contágio de atingidos, funcionários e parceiros nos territórios onde atua.

O novo fluxo de atendimento utiliza ferramentas que possibilitam a comunicação a distância, como a videoconferência e teleconferência. Os atingidos que preferirem o atendimento presencial poderão aguardar a reabertura dos escritórios, o que, neste momento, não tem previsão de ocorrer. Seguindo as recomendações dos organismos de saúde, todos os escritórios da Fundação Renova estão fechados desde 16 de março, incluindo os Centros de Indenização Mediada (CIMS).

Em Mariana, o pagamento de indenizações passou por um processo diferente do ocorrido no restante da região impactada, em razão de diversos fatores, que incluem o ajuizamento de Ação Civil Pública pelo Ministério Público e as decisões dos próprios atingidos, que escolheram que o cadastro fosse realizado pela Assessoria Técnica Cáritas. Em respeito a essa decisão, a Fundação Renova não iniciou o processo de pagamento das indenizações na região antes de um acordo no âmbito da Ação Civil Pública. O acordo foi ratificado pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) e pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejus) da comarca de Mariana em outubro de 2018.

De 2018, quando a Fundação Renova obteve autorização para iniciar os atendimentos de indenização, até abril deste ano de 2020, a instituição pagou cerca de R\$ 135 milhões para aproximadamente 550 famílias de Mariana. O município tem 1.323 famílias foram cadastradas, 770 negociações iniciadas com o Programa de Indenização Mediada (PIM) e 828 dossiês entregues.

Neste momento, o atendimento remoto foi ampliado também aos atingidos que não estão representados por advogado particular.

A Comissão de Atingidos, a Cáritas, a Defensoria Pública e o Ministério Público foram informados formalmente sobre o início dos atendimentos remotos para indenização em Mariana. Além disso, como praticado nos atendimentos presenciais, os agendamentos de indenização são encaminhados

semanalmente pela Fundação Renova à Comissão de Atingidos e Cáritas, mediante autorização prévia dos atingidos.

## **Atendimento**

O novo fluxo remoto de atendimento aos atingidos acontece por meio de ferramentas que possibilitam a comunicação a distância. Antes do atendimento, a Fundação Renova faz um contato por telefone para agendamento do atendimento remoto, seja por videoconferência ou ligação telefônica. Para quem é representado por um advogado, todos os contatos serão feitos diretamente com o advogado.

Caso a pessoa queira se certificar de que a ligação recebida é de um representante da Fundação Renova, ela pode ligar para o Centro de Indenização Mediada (CIM), no número (31) 99542-5299, ou para o analista de diálogo que acompanha a sua família ou ainda para os Canais de Relacionamento da Fundação, no telefone 0800 031 2303. Já o envio de documentação para realização da reunião deve ser feito pelo e-mail [fne.mariana@fundacaorenova.org](mailto:fne.mariana@fundacaorenova.org) ou pelo número de WhatsApp (31) 99656-9484.

Durante a reunião de apresentação da proposta indenizatória, todos os itens que compõem a indenização são detalhadamente explicados aos atingidos, que contam também com o apoio de um representante da equipe de mediação. No momento do atendimento, o atingido pode aceitar ou não a proposta de indenização.