

Auditoria Externa Independente

Programa de Comunicação Nacional e Internacional
(PG036)

Relatório de Acompanhamento do Programa - Ciclo 02

Março/2022 – Versão 01



Elaborado por:

Proprietário do documento	Descrição do Documento
EY	Relatório de Acompanhamento do Programa contendo os resultados dos procedimentos de auditoria realizados pela EY no Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036) - Ciclo 02.

Controle de Versões do Documento:

Versão	Data	Autor	Descrição das alterações
01	16/03/2022	EY	Emissão do documento.

Sumário Executivo

Apresentamos neste capítulo inicial do Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036) – ciclo 02 um resumo geral referente aos:

- Pontos de auditoria identificados pela EY;
- Itens de Impedimentos (casos aplicáveis) ao processo de auditoria do Programa, dentre os quais a necessidade de definição de premissas e aprovações;
- Recomendações à Fundação Renova (casos aplicáveis) identificadas ao longo do processo de auditoria do Programa.

Pontos de Auditoria

Na Tabela abaixo, são relacionados os Pontos de Auditoria identificados pela EY em ciclos anteriores, os quais, com base em verificação da EY, foram endereçados pela Fundação Renova, e, consequentemente, encerrados.

Tabela 1: Pontos de Auditoria encerrados no ciclo 02

#	Ponto de Auditoria	Período de Encerramento
PG036.004	43 comentários constantes na planilha encaminhada à EY foram respondidos pela Fundação Renova após 24 horas, o que diverge do prazo constante no fluxo informado pela Fundação Renova.	Ciclo 02
PG036.010	63 comentários realizados por usuários nas redes sociais Facebook, Instagram, Twitter e YouTube durante o período verificado foram respondidos pela Fundação Renova após 24 horas, o que diverge do prazo constante no fluxo informado pela Fundação Renova e representa 5,5% do total de comentários respondidos.	Ciclo 02
PG036.012	Foi reportado pela Fundação Renova, no Relatório Mensal de Atividades referente ao mês de maio de 2019, a divulgação de 12 vídeos na página da Fundação Renova no Facebook e no canal do YouTube. Entretanto, foram identificados em consulta realizada pela EY 10 vídeos no canal do YouTube no referido mês, e quatro na página do Facebook.	Ciclo 02

Os Pontos de Auditoria identificados, são classificados em termos de criticidade, que pode ser alta, média ou baixa. A classificação da criticidade visa diferenciar os pontos quanto à importância e/ou urgência na sua tratativa e/ou resolução. Os critérios para classificação da criticidade são apresentados na Tabela abaixo:

Tabela 2: Critérios para classificação da criticidade dos Pontos de Auditoria

Alta	A1 - Descumprimento de prazo do TTAC e/ou Deliberação CIF. A2 - Descumprimento de disposições do TTAC, Deliberações CIF e Notas Técnicas da respectiva Câmara Técnica. A3 - Não execução integral dos projetos, processos e ações previstos no documento de Definição do Programa aprovado e/ou no TTAC. A4 - Ausência de medição de indicadores aprovados. A5 - Medição de indicadores com metodologia diferente da aprovada. A6 - Ausência de preenchimento de campos-chave ou divergências nos dados preenchidos nas bases de dados do programa que compromete diretamente o finalístico do Programa com impacto relevante. A7 - Ausência de histórico e rastreabilidade das ações, transações, eventos do programa (bases de dados). A8 - Ausência e/ou divergência de documentação suporte que compromete diretamente o finalístico do Programa com impacto relevante.
Média	M1 - Ausência de registro de resposta para manifestações com status "Respondida" ou "Respondida no Ato". M2 - Compromete o finalístico do Programa, mas não está sob a responsabilidade da Fundação Renova. M3 - Ausência de preenchimento de campos-chave ou divergências nos dados preenchidos nas bases de dados do programa que pode comprometer o finalístico, ou compromete parcialmente o finalístico do Programa. M4 - Execução parcial dos projetos ou processos previstos no documento de Definição do Programa aprovado. M5 - Ausência e/ou divergência de documentação suporte que pode comprometer o finalístico, ou compromete parcialmente o finalístico do Programa.

Baixa	B1 - Impacto restrito nos processos internos da Fundação Renova.
	B2 - Descumprimento de prazo interno (ex.: cronogramas ou planos de ação definidos pela própria Fundação Renova).
	B3 - Ausência de preenchimento de campos-chave ou divergências nos dados preenchidos nas bases de dados do programa, que não compromete o finalístico do Programa.
	B4 - Ausência e/ou divergência de documentação suporte que não compromete o finalístico.

Na Tabela abaixo, apresentamos um resumo dos 16 Pontos de Auditoria do Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036), que foram identificados neste ciclo de auditoria ou que foram identificados nos ciclos anteriores, porém, permanecem sem resolução:

Tabela 3: Pontos de Auditoria identificados no ciclo 02

#	Criticidade do Ponto	Classificação da Criticidade	Ponto de Auditoria	Período de identificação	Responsável pelo Plano de Ação ¹	Prazo do Plano de Ação ¹
PG036.001	Alta	A1	Não foi encaminhada pela Fundação Renova evidências da realização dos ajustes no site, solicitados pelo CIF na 4ª Reunião Ordinária, que aconteceu em 11 de julho de 2016, bem como de reenvio do programa de comunicação regional, nacional e internacional, por meio de sítio eletrônico para apreciação e aprovação dos Órgãos Ambientais, conforme estabelecido na cláusula 175 do TTAC.	Ciclo 01	Não se aplica. ①	Não se aplica.
PG036.002	Alta	A2	Foi identificada a realização de moderação prévia à publicação do primeiro comentário realizado por um usuário no site da Fundação Renova, em desacordo com a solicitação realizada pela CT-PDCS por meio das Notas Técnicas nºs 06 e 10/2018.	Ciclo 01	Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital	31/05/2022
PG036.006	Alta	A2	78 documentos identificados pela EY na aba "Arquivos e Relatórios" da página em inglês do site da Fundação Renova não foram traduzidos para o idioma inglês, permanecendo na língua portuguesa os referidos arquivos.	Ciclo 01	Não se aplica. ①	Não se aplica.
PG036.007	Alta	A2	502 documentos e notícias identificados pela EY nas abas "Arquivos e Relatórios" e "Notícias" em português do site da Fundação Renova não foram identificados na versão em inglês das referidas abas.	Ciclo 01	Não se aplica. ①	Não se aplica.
PG036.013	Alta	A2	19 publicações identificadas na versão em português da página "Notícias" no site da Fundação Renova apresentam divergência no conteúdo da versão da página no idioma inglês.	Ciclo 02	Não se aplica. ①	Não se aplica.
PG036.016	Alta	A2	Impossibilidade de publicação de um segundo comentário no site da Fundação Renova utilizando de usuário já cadastrado, devido à erro no sistema.	Ciclo 02	Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital	Concluído
PG036.020	Alta	A5	Divergência entre as páginas descritas na Ficha do indicador "I02 - Visualizações de páginas de serviço" previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05) e as páginas consideradas na medição do indicador pela Fundação Renova.	Ciclo 02	Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital	31/07/2025
PG036.003	Alta	A7	Ausência de controle pela Fundação Renova em relação aos comentários excluídos no site.	Ciclo 01	Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital	30/09/2022
PG036.009	Alta	A7	Ausência de controle pela Fundação Renova em relação aos comentários excluídos na plataforma utilizada para monitoramento das redes sociais.	Ciclo 01	Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital	31/05/2022

¹ Informações disponibilizadas pela Fundação Renova em 15 de março de 2022, em resposta aos Pontos de Auditoria identificados pela EY.

#	Criticidade do Ponto	Classificação da Criticidade	Ponto de Auditoria	Período de identificação	Responsável pelo Plano de Ação ¹	Prazo do Plano de Ação ¹
PG036.014	Alta	A7	Foram identificadas quatro publicações excluídas da página de "Notícias" do site da Fundação Renova, para os quais não foram disponibilizados à EY evidências que demonstrassem quais publicações foram excluídas, bem como justificassem o motivo da exclusão.	Ciclo 02	Não se aplica. ①	Não se aplica.
PG036.015	Alta	A7	Inclusão de oito arquivos/relatórios na página de "Arquivos e Relatórios" do site da Fundação Renova, em comparação ao identificado no ciclo 01 de auditoria, para os quais não foram disponibilizadas pela Fundação Renova evidências que corroborassem a justificativa de inclusão de arquivos/relatórios com datas retroativas no site.	Ciclo 02	Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital	09/12/2022
PG036.005	Média	M1	Foi identificado pela EY 42 comentários recebidos pelo site e não respondidos, que se referem a dúvidas e questionamentos relacionados às ações executadas pela Fundação Renova.	Ciclo 01	Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital	31/05/2022
PG036.011	Média	M1	Foi identificado pela EY 23 comentários recebidos pelas redes sociais e não respondidos, que se referem a dúvidas e questionamentos relacionados às ações executadas pela Fundação Renova.	Ciclo 01	Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital	31/05/2022
PG036.017	Média	M1	Foi identificada pela EY uma interação relacionada a questionamento no site, no qual não foi possível verificar o retorno final pela Fundação Renova.	Ciclo 02	Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital	31/05/2022
PG036.018	Média	M5	Foi identificada divergência no quantitativo reportado pela Fundação Renova para o mês de novembro de 2021, relacionado ao indicador "I01 - Acessos das cidades prioritárias ao site" previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05) e a documentação suporte disponibilizada.	Ciclo 02	Não se aplica. ①	Não se aplica.
PG036.019	Média	M5	Foi identificada divergência no quantitativo reportado pela Fundação Renova para o mês de outubro de 2021, relacionado ao indicador "I02 - Visualizações de páginas de serviço" previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05) e a documentação suporte disponibilizada.	Ciclo 02	Não se aplica. ①	Não se aplica.
PG036.008	Baixa	B1	Divergência entre as informações apresentadas na página "Calendário" do site da Fundação Renova e as informações disponibilizadas pelo PG006, conforme identificado no ciclo 01 de auditoria para 16 eventos/reuniões em abril de 2019, e no ciclo 02 para 17 eventos do mês de outubro de 2021, permanecendo a não conformidade.	Ciclo 01	Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital	31/12/2022

① Para estes Pontos de Auditoria, a Fundação Renova não apresentou Planos de Ação, responsáveis ou prazos para sua execução. Entretanto, vale ressaltar que, estes Pontos serão objeto de verificação pela EY em um próximo ciclo de acompanhamento do Programa, visando verificar se foram realizadas tratativas para endereçamento dos mesmos.

Impedimentos ao Processo da Auditoria

Durante a execução dos procedimentos propostos no documento denominado Procedimentos de Asseguração Individual (PAI), que foi previamente encaminhado à Fundação Renova, ao CIF e à Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS), em 13 de setembro de 2021, e ao longo da fase de entendimento do Programa realizada pela EY, foram identificados pela auditoria os seguintes impedimentos:

- Ausência de critérios e atividades mínimas relacionadas à produção de conteúdo para o site da Fundação Renova, parte do “Processo de Comunicação Internacional e Manutenção do site” constante no documento de Definição do Programa (revisão 05) aprovada pelo CIF por meio da Deliberação nº 519, impossibilita a verificação da auditoria quanto ao cumprimento do escopo aprovado.
- Necessidade de formalização da inclusão do Portal da Transparência no escopo previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05), aprovada por meio da Deliberação nº 519 do CIF, conforme disposto na Nota Técnica 26/2021 emitida pela CT-PDCS em fevereiro de 2021.
- Ausência de formalização quanto ao atendimento (ou não) da cláusula 175, no que diz respeito à “*A FUNDAÇÃO deverá apresentar, até julho de 2016, para apreciação e aprovação dos ÓRGÃOS AMBIENTAIS, um programa de comunicação regional, nacional e internacional, por meio de sítio eletrônico em no mínimo três idiomas – inglês, português e espanhol - abrangendo as ações e programas desenvolvidos por força deste Acordo*”. De acordo com a ata da 4ª Reunião Ordinária do CIF, realizada em julho de 2016, a apresentação do plano de comunicação por meio do site da Fundação Renova foi realizada pela Samarco, entretanto foi registrada na ata a não concordância do CIF a alguns aspectos. Diante disso, é necessária a formalização da aprovação ou não, pelos órgãos ambientais, referente ao atendimento desta cláusula.
- Ausência de critérios com relação ao conteúdo que deve ser disponibilizado no idioma inglês no site da Fundação Renova, bem como o prazo para tradução das informações disponibilizadas em português. Conforme verificado pela EY, a maioria dos documentos não possuem a versão em inglês, diante disso, precisamos que seja apontado pela CT-PDCS se todos os documentos devem ser traduzidos ou se será estabelecido um critério, para que seja possível verificar o atendimento à cláusula 175.

Recomendações

A partir dos procedimentos realizados, a EY identificou inconsistências na execução dos projetos e processos executados no âmbito do PG036 pela Fundação Renova. Desta forma, a EY recomenda que:

- A Fundação Renova mantenha a rastreabilidade sobre o histórico de atualização das informações disponibilizadas em seu site, incluindo mas não se limitando ao status dos Programas e Calendário, possibilitando corroborar a execução das ações previstas no TTAC, TAC Governança, documento de Definição do Programa, entre outros.
- A Fundação Renova estabeleça critérios, no documento de Definição do Programa, sobre quais conteúdos deverão ser inseridos na versão em inglês do site.
- A Fundação Renova estabeleça critérios, no documento de Definição do Programa, sobre quais comentários recebidos por meio do site e das redes sociais são passíveis de resposta.

Vale ressaltar que todos os pontos constantes neste relatório foram previamente discutidos com a Fundação Renova e os comentários e considerações estão apresentados ao final de cada um dos procedimentos executados pela EY constantes nesse documento.

Índice

1.	Introdução	10
1.1.	Limitações e Premissas	10
1.2.	Objetivo	10
1.3.	Glossário de Termos e Siglas.....	11
1.4.	Documentos de Referência.....	11
2.	Detalhamento dos Procedimentos	12
3.	Resultados dos Procedimentos.....	14
3.1.	Verificação de evidências da disponibilidade do site da Fundação Renova, e do armazenamento das informações publicadas no mesmo, conforme disposto no documento de Definição do Programa (revisão 05) 14	
3.2.	Verificação de evidências da disponibilização de conteúdos no site da Fundação Renova em dois idiomas, conforme disposto na cláusula 175 do TTAC e na Revisão Extraordinária nº 3 do CIF	15
3.3.	Verificação de evidências da manutenção do histórico de atualizações dos conteúdos publicados no site da Fundação Renova	22
3.4.	Verificação dos perfis de acesso com permissão de alteração do site da Fundação Renova	23
3.5.	Verificação de evidências do atendimento, pela Fundação Renova, às demandas de criação e/ou atualização de conteúdo, conforme previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05).....	24
3.6.	Verificação da disponibilização de espaços para inclusão de comentários ao final de todas as notícias publicadas no site da Fundação Renova, conforme previsto nas Notas Técnicas nºs 06 e 10/2018 da CT-PDCS 26	
3.7.	Verificação da existência de controle sobre os comentários recebidos por meio dos ambientes do site e das redes sociais da Fundação Renova	27
3.8.	Verificação de evidências do registro de retorno, pelo PG036, às interações recebidas por meio do site e das redes sociais da Fundação Renova	33
3.9.	Verificação da documentação suporte que evidencie o endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria do Programa	37
3.10.	Verificação da existência de manifestações registradas e respondidas no sistema SGS direcionadas ao Programa	40
4.	Considerações sobre indicadores	41
4.1.	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de acessos ao site, considerada na medição do indicador I01 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05).....	41
4.2.	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de visualizações às páginas de serviço do site, considerada na medição do indicador I02 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05).....	42
4.3.	Verificação da documentação suporte que evidencie o tempo de resposta, considerada na medição do indicador I03 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05).....	44
4.4.	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de alcance orgânico no LinkedIn, considerada na medição do indicador I04 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05).....	44
4.5.	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total do alcance orgânico no Facebook, considerada na medição do indicador I05 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05).....	45

4.6. Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de visualizações no YouTube, considerada na medição do indicador I06 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05).....	45
--	----

1. Introdução

1.1. Limitações e Premissas

Ressalta-se que a EY foi contratada com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguarção razoável no âmbito do Termo de Transação de Ajustamento de Conduta (TTAC), firmado no dia 02 de março de 2016, seja para fins de Auditoria de Programas, Auditoria de Dispendios, e outras relacionadas ao objeto de Auditoria descrito no TTAC.

Este documento foi criado com finalidade específica e para uso em fórum restrito, não devendo ser utilizado para qualquer outro fim ou distribuído a terceiros que não tenham assumido a responsabilidade pela suficiência das informações neste contidas, ou que não tenham concordado com os procedimentos descritos no Procedimento Operacional Padrão (POP), referente ao trabalho da Asseguarção Finalística dos Programas previsto no TTAC e no Termo de Ajustamento de Conduta (TAC Governança).

Os procedimentos de asseguarção razoável aplicados consideraram as premissas estabelecidas no POP, documento este aprovado pelo Comitê Interfederativo (CIF) em 24 de novembro de 2016 através da Deliberação CIF no 38. Em abril de 2021, foi emitido pela EY através do ofício 17/2021/EY direcionado ao CIF, uma nova versão do documento, incluindo questões relacionadas a avaliação de Programas, Prestação de Contas Anual do Gerenciador CIF e outros aspectos relevantes.

Para elaboração deste documento foram consideradas limitações existentes e premissas previamente acordadas. O uso deste documento para outros fins, ou a sua leitura por pessoas que não detenham o conhecimento do contexto do trabalho pode resultar na interpretação equivocada dos fatos e eventualmente na adoção de medidas que venham a ser consideradas inadequadas.

Este documento considerou as informações que nos foram disponibilizadas durante o projeto, podendo haver outras informações que não chegaram ao nosso conhecimento e que eventualmente poderiam vir a alterar o resultado final do trabalho. Caso novas informações sejam disponibilizadas ou novas diretrizes para realização do trabalho sejam aprovadas, as informações contidas neste documento poderão vir a ser alteradas, a qualquer momento, sem aviso prévio ou necessidade de consentimento das partes envolvidas.

Os procedimentos aplicados estão de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria para asseguarção, através da Norma Brasileira de Contabilidade de Trabalho de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão (NBC TO 3000). O trabalho de auditoria é conduzido de acordo com a NBC TO 3000 emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que é equivalente a norma internacional ISAE 3000, emitida pela federação internacional de contadores aplicáveis as informações financeiras não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência.

Na eventualidade da realização de procedimentos de auditoria, conforme normas específicas aplicáveis a estes no Brasil (NBC TAs ou NBC TRs), outros assuntos poderiam ter vindo ao nosso conhecimento, os quais teriam sido relatados neste relatório.

Em nenhuma hipótese as informações contidas neste documento devem ser utilizadas para embasar conclusões definitivas, bem como para litígio, discussões jurídicas ou qualquer outro fim diferente do seu propósito estabelecido no escopo do trabalho acordado.

A divulgação das informações contidas neste documento para uso externo ou para terceiros somente poderá ser realizada desde que a sua publicação englobe a integralidade das informações contidas neste relatório, e somente após a emissão da versão final do documento pela EY, sendo vedada a sua distribuição parcial.

1.2. Objetivo

O objetivo deste documento é apresentar os resultados obtidos na execução dos procedimentos de asseguarção, definidos previamente pela EY, e apresentados à CT-PDCS, ao CIF e à Fundação Renova através do documento denominado Procedimentos de Asseguarção Individual (PAI) do PG036, emitido na data 13 de setembro de 2021.

1.3. Glossário de Termos e Siglas

- **ACORDO ou TTAC:** Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta;
- **BMM:** Boletim Mensal de Medição;
- **CIF:** Comitê Interfederativo;
- **CT:** Câmara Técnica;
- **CT-PDCS:** Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social;
- **EY:** Ernst & Young;
- **FAQ:** *Frequently Asked Questions*;
- **NT:** Nota Técnica;
- **PAI:** Procedimentos de Asseguração Individual;
- **PG012:** Programa de Memória Histórica, Cultural e Artística;
- **PG020:** Programa de Estímulo à Contratação Local;
- **PG036:** Programa de Comunicação Nacional e Internacional;
- **PG038:** Programa de Monitoramento da Bacia do Rio Doce;
- **POP:** Procedimento Operacional Padrão;
- **SGS:** Sistema de Gestão de Stakeholders;
- **TAC Governança:** Termo de Ajustamento de Conduta; e,
- **TI:** Tecnologia da Informação.

1.4. Documentos de Referência

- Deliberações e demais documentos emitidos pelo CIF relacionados ao Programa;
- Norma de Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão (NBC TO 3000);
- Notas Técnicas e demais documentos relacionados ao Programa emitidos pela CT;
- POP;
- PAI;
- TTAC; e,
- TAC Governança.

2. Detalhamento dos Procedimentos

O Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036), previsto na cláusula 175 do Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC), assinado em 02 de março de 2016, tem como objetivo:

- Estabelecer sítio eletrônico em no mínimo dois idiomas, para divulgar as ações e o andamento dos programas desenvolvidos em função do TTAC. (Cláusula 175 conforme anexo I, e Revisão Extraordinária número 3, de 30 de agosto de 2018);
- Comunicar à sociedade, às comunidades atingidas, aos órgãos reguladores e aos diversos públicos relacionados sobre as ações conduzidas pela Fundação Renova, também como forma de contrapor boatos e notícias de teor falso;
- Ampliar o alcance das informações e abrir espaço para discussão e construção coletiva de ideias relacionadas ao processo de reparação e compensação conduzidos pela Fundação Renova.

A avaliação da EY consistiu em verificar as atividades e ações, realizadas no período de agosto de 2019 à dezembro de 2022, no âmbito dos projetos e/ou processos previstos no Programa, executadas pela Fundação Renova, em relação ao TTAC, às Deliberações, às Notas Técnicas, e ao documento de Definição do Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036) (revisão 05) aprovado.

Adicionalmente, foram objeto de avaliação pela EY, neste ciclo, os 11 Pontos de Auditoria apresentados no Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036) – Ciclo 01, emitido pela EY em 18 de fevereiro de 2020.

A partir destes documentos e da realização de entendimento do Programa junto à Fundação Renova, a EY elaborou um plano de auditoria denominado Procedimentos de Asseguração Individual (PAI), que foi previamente encaminhado à Fundação Renova, ao CIF e à Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS). Conforme estabelecido nesse documento, a avaliação realizada pela EY consistiu na execução de 10 procedimentos, apresentados a seguir:

Tabela 4: Procedimentos realizados pela EY

Nº	Descrição do Procedimento
1	Verificação de evidências da disponibilidade do site da Fundação Renova, e do armazenamento das informações publicadas no mesmo, conforme disposto no documento de Definição do Programa (revisão 05)
2	Verificação de evidências da disponibilização de conteúdos no site da Fundação Renova em dois idiomas, conforme disposto na cláusula 175 do TTAC e na Revisão Extraordinária nº 3 do CIF
3	Verificação de evidências da manutenção do histórico de atualizações dos conteúdos publicados no site da Fundação Renova
4	Verificação dos perfis de acesso com permissão de alteração do site da Fundação Renova
5	Verificação de evidências do atendimento, pela Fundação Renova, às demandas de criação e/ou atualização de conteúdo, conforme previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05)
6	Verificação da disponibilização de espaços para inclusão de comentários ao final de todas as notícias publicadas no site da Fundação Renova, conforme previsto nas Notas Técnicas nºs 06 e 10/2018 da CT-PDCS
7	Verificação da existência de controle sobre os comentários recebidos por meio dos ambientes do site e das redes sociais da Fundação Renova
8	Verificação de evidências do registro de retorno, pelo PG036, às interações recebidas por meio do site e das redes sociais da Fundação Renova
9	Verificação da documentação suporte que evidencie o endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria do Programa
10	Verificação da existência de manifestações registradas e respondidas no sistema SGS direcionadas ao Programa

Adicionalmente, a EY realizou a avaliação dos indicadores apresentados no documento de Definição do Programa aprovado. Tais considerações acerca dos indicadores e das suas eventuais limitações de recálculo são apresentadas após os resultados dos procedimentos previstos no PAI. A Tabela 5 apresenta os procedimentos realizados:

Tabela 5: Procedimentos relacionados aos indicadores realizados pela EY

Nº	Descrição do Procedimento
1	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de acessos ao site, considerada na medição do indicador I01 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)
2	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de visualizações às páginas de serviço do site, considerada na medição do indicador I02 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)
3	Verificação da documentação suporte que evidencie o tempo de resposta, considerada na medição do indicador I03 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)
4	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de alcance orgânico no LinkedIn, considerada na medição do indicador I04 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)
5	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total do alcance orgânico no Facebook, considerada na medição do indicador I05 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)
6	Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de visualizações no YouTube, considerada na medição do indicador I06 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)

Não foi objeto do escopo de trabalho da EY a realização de procedimentos específicos destinados à verificação da integridade, validade e/ou autenticidade da documentação, e das informações fornecidas pela Fundação Renova. Adicionalmente, a EY não realizou nenhum procedimento com o objetivo de detectar fraudes, sendo que a responsabilidade pela integridade e exatidão das informações disponibilizadas é exclusiva da Fundação Renova.

Os resultados apresentados neste documento se referem somente aos procedimentos aqui descritos e realizados com base nos documentos e informações encaminhados pela Fundação Renova até o fechamento deste relatório. A execução de outros procedimentos ou atualização dos documentos encaminhados podem implicar resultados distintos daqueles demonstrados neste relatório.

Vale ressaltar que a responsabilidade pela definição das diretrizes adotadas para o Programa não é da EY. O escopo do Programa encontra-se aprovado pelo CIF por meio da Deliberação nº 519.

Vale ressaltar que todos os pontos constantes neste relatório foram previamente discutidos com a Fundação Renova e os comentários e considerações estão apresentados ao final de cada um dos procedimentos executados pela EY constantes nesse documento.

3. Resultados dos Procedimentos

A partir da execução dos procedimentos detalhados no item anterior, os seguintes resultados foram obtidos pela EY.

3.1. Verificação de evidências da disponibilidade do site da Fundação Renova, e do armazenamento das informações publicadas no mesmo, conforme disposto no documento de Definição do Programa (revisão 05)

O presente procedimento teve como objetivo verificar evidências da disponibilidade do site da Fundação Renova, conforme requisito previsto para o Projeto de Implantação da plataforma digital no documento de Definição do Programa (revisão 05), que prevê que *“o sítio eletrônico precisa estar no ar 24 horas por dia (garantidas as estruturas básicas de funcionamento pela equipe de TI da Fundação Renova e considerando possíveis contratempos externos e de força maior relacionados à terceiros)”*.

Ademais, foram verificadas evidências que corroborem ações relacionadas ao armazenamento das informações publicadas no site da Fundação Renova, conforme previsto na seção “Escopo do Projeto” do documento de Definição do Programa (revisão 05), no qual foi estipulado que o site *“deve possuir grande redundância de proteção e backup”*.

Diante deste contexto, os resultados obtidos no procedimento são apresentados a seguir.

3.1.1. Verificação de evidências, obtidas por meio da plataforma Microsoft Azure, que corroborem a disponibilidade do site da Fundação Renova 24 horas por dia, conforme descrito no documento de Definição do Programa (revisão 05)

Durante a etapa de entendimento do Programa, foi informado à EY que o site da Fundação Renova² está hospedado na plataforma de nuvem Microsoft Azure, considerando que dentre os diversos serviços ofertados pela plataforma, um deles se refere à hospedagem de aplicações web. De acordo com os esclarecimentos prestados, este serviço proporcionaria maior flexibilidade em relação à hospedagem do site institucional, ao passo que seria possível obter informações referentes ao próprio ambiente digital da Fundação Renova, bem como dos demais clientes que possuem seus ambientes hospedados na plataforma.

Sendo assim, diante dos esclarecimentos obtidos pela EY, e com o objetivo de verificar a disponibilidade do site 24 horas por dia conforme descrito no documento de Definição do Programa (revisão 05), foi realizada uma reunião no dia 06 de dezembro de 2021 em conjunto com a equipe de Tecnologia da Informação (TI) da Fundação Renova, a fim de realizar o entendimento acerca da disponibilidade do site, bem como o acompanhamento da coleta das métricas correspondentes geradas pela plataforma Microsoft Azure.

Para tanto, foram inseridos parâmetros, acompanhados pela EY, para geração de dois gráficos, que de acordo com informações repassadas pela Fundação Renova são utilizados para visualização da disponibilidade do site da Fundação Renova, sendo um primeiro gráfico relacionado à contagem das solicitações recebidas pelo site para exibição de seus conteúdos, e o segundo ao tempo de resposta para atendimento às solicitações recebidas pelo site da Fundação Renova. Cabe mencionar que na geração destes gráficos foi considerado o período de 30 dias³, haja visto a limitação da plataforma Microsoft Azure em armazenar informações por um período superior ao mencionado, conforme esclarecimento prestado à EY.

Por fim, ressalta-se que após verificação das informações contidas nos dois gráficos gerados na plataforma em questão, e a partir das informações prestadas à EY, foi possível verificar evidências que corroborem a disponibilidade do site da Fundação Renova 24 horas por dia, durante o período de 07 de novembro a 06 de dezembro de 2021. Ressaltamos, visto a definição dessa disponibilidade em documento aprovado, da Fundação Renova manter em seus arquivos evidências dessa disponibilização para todos os meses.

² www.fundacaorenova.org

³ Considerado o intervalo de 07 de novembro a 06 de dezembro de 2021 para obtenção das informações.

3.1.2. Verificação de evidências da utilização de backup configurado de ocorrência diária responsável pelo arquivamento das informações do site da Fundação Renova, por período de 365 dias

Durante a etapa de entendimento do Programa, foi informado à EY que a plataforma Microsoft Azure, utilizada para hospedagem do site da Fundação Renova, dispõe de um *backup* configurado de ocorrência diária, que realiza o arquivamento de todas as informações do site, cujo tempo de retenção das informações é de 365 dias, sendo que à medida que novas informações são arquivadas no *backup*, as informações mais antigas são descartadas automaticamente. Cabe mencionar que esta ação visa possibilitar a avaliação de casos de exclusão e/ou alteração de arquivos ocasionados por falhas internas ou externas, possibilitando que os mesmos sejam restaurados ao longo deste período, conforme informado à EY pela Fundação Renova.

Diante deste esclarecimento, e com o objetivo de verificar evidências de utilização deste *backup* configurado, foi realizada uma reunião no dia 06 de dezembro de 2021 em conjunto com a equipe de TI da Fundação Renova, a fim de realizar o entendimento das informações pertinentes a este serviço ofertada pela plataforma, bem como obter evidências de utilização do mesmo. Nesta oportunidade foi informado à EY que o *backup* do site da Fundação Renova se encontra localizado especificamente no container “frenova-wordpress”, no qual são identificados os arquivos de *backup*. Diante da identificação destes arquivos, é utilizado um *script* em PowerShell conectado com o ambiente da plataforma Microsoft Azure, para extração de todo o *backup* em arquivo formato “.csv”.

Após acompanhamento e obtenção destas informações, foram identificados 21.596 arquivos no *backup* configurado da Fundação Renova. Contudo, ressalta-se que neste arquivo não são informadas as datas relacionadas aos *backups* realizados, mas sim a data de *upload* dos arquivos gerados⁴ e a data de modificação⁵ dos arquivos inseridos no backup. Sendo assim, diante das informações, foi possível verificar a realização de *backup* para arquivamento das informações do site da Fundação Renova, entretanto, por limitação da ferramenta, não foi possível identificar que os arquivos gerados são relacionados ao período dos últimos 365 dias, conforme informado pela Fundação Renova na etapa de entendimento do Programa.

3.2. Verificação de evidências da disponibilização de conteúdos no site da Fundação Renova em dois idiomas, conforme disposto na cláusula 175 do TTAC e na Revisão Extraordinária nº 3 do CIF

Considerando que a cláusula 175 do TTAC prevê o estabelecimento do site em no mínimo três idiomas, sendo o espanhol retirado após emissão da Revisão Extraordinária nº 3 do CIF, em 30 de agosto de 2018, o presente procedimento teve como objetivo verificar evidências da disponibilização de conteúdos no site da Fundação Renova em dois idiomas - português e inglês - em atendimento ao disposto na referida cláusula.

Complementarmente, foi objetivo da EY neste procedimento verificar as evidências da resolução dos Pontos de Auditoria levantados no ciclo 01 de auditoria do Programa relacionados à publicação de conteúdos nos idiomas português e inglês no site da Fundação Renova.

Nesse sentido, os resultados obtidos podem ser visualizados a seguir.

3.2.1. Verificação do conteúdo das páginas disponibilizadas no site da Fundação Renova, nos idiomas português e inglês, incluindo, mas não se limitando a: página inicial, “Arquivos e Relatórios”, “Notícias” e “Dados da Reparação”

A partir do acesso ao site da Fundação Renova, realizado no dia 30 de setembro de 2021, a EY confrontou as informações constantes nas versões em português e inglês do mesmo, a fim de identificar a correspondência entre os conteúdos publicados nas seguintes páginas: página inicial, “Arquivos e Relatórios”, “Notícias”, e “Dados da Reparação”.

⁴ A data de *upload* pode ser identificada junto ao nome do arquivo constante no *backup*, visualizado por meio da coluna denominada “Name”.

⁵ A data de modificação dos arquivos constantes no *backup*, pode ser visualizada por meio da coluna denominada “LastModified”.

De forma geral, cabe mencionar que foram identificadas pela EY divergências nos conteúdos apresentados nas referidas páginas, relacionadas principalmente à ausência de informações e/ou publicações na versão em inglês, e a defasagem na apresentação de informações ao se comparar as versões do site.

Ressalta-se que especificamente em relação às páginas “Arquivos e Relatórios” e “Notícias” foram selecionadas amostras pela EY, visando identificar a correspondência dos conteúdos publicados em ambas as versões do site, considerando as publicações do período de 30 de agosto de 2019⁶ e 30 de setembro de 2021, por meio de consultas individuais aos registros selecionados.

Diante disso, com relação à página “Arquivos e Relatórios” foram identificadas inicialmente 200 publicações no período avaliado, dentre as quais foram selecionadas 51 publicações a serem verificadas pela EY, considerando os critérios de 90% de confiança e 10% de margem de erro. Os resultados obtidos seguem apresentados na Tabela a seguir:

Tabela 6: Correspondência dos conteúdos da página “Arquivos e Relatórios”

Verificação EY	Quantidade	Percentual
Arquivo/Relatório identificado na versão em inglês do site	33 ①	64,71%
Arquivo/Relatório não identificado na versão em inglês do site	18 ②	35,29%
Total	51	100,00%

① Os 33 arquivos/relatórios identificados na versão em inglês do site da Fundação Renova não possuíam o conteúdo traduzido para o idioma inglês, e diante disso foram contemplados no Ponto de Auditoria PG036.006 do Procedimento 3.2.2 deste relatório.

② Os 18 arquivos/relatórios não identificados na versão em inglês do site da Fundação Renova foram contemplados no Ponto de Auditoria PG036.007 do Procedimento 3.2.2 deste relatório.

Quanto aos resultados obtidos nesta verificação, a Fundação Renova informou que *“cabe ao PG36 a publicação de informações sobre o andamento dos programas em dois idiomas (português e inglês). Estas atualizações são publicadas na íntegra e mensalmente, nas páginas dos 42 programas, e com base nas atualizações reportadas pelos mesmos programas no relatório mensal do CIF (fundacaorenova.org/conheca-os-programas [...] os relatórios divulgados no site não são conteúdos produzidos pelo PG36 ou PG06. Não são páginas do site. Não são nem mesmo arquivos HTML e não têm relação direta com a cláusula 175. Estes relatórios são arquivos em PDF e estão disponíveis no site, em cumprimento às cláusulas 69 e 222 do TTAC, direcionada aos programas de forma geral. Sendo conteúdos técnico e científicos, produzidos pelos próprios programas, o site atua aqui apenas como um repositório, a fim de garantir acesso público a eles. Não havendo nem mesmo especialidade técnica para este serviço, que precisa ser juramentado, na equipe do PG36. Este ponto também está claro na definição do PG36, revisada junto à CT-PDCS e aprovada pelo CIF (item Premissas, página 6).”*

A premissa citada pela Fundação Renova registra que:

É de responsabilidade dos demais Programas e áreas administrativas da Fundação Renova a tradução para o inglês de toda e qualquer documentação oficial e técnica a respeito do Programa. Desse modo, não cabe ao PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO NACIONAL E INTERNACIONAL a tradução para o inglês de documentos dos demais Programas (sejam relatórios, estudos, pesquisas, atas, editais etc). (Documento de Definição do Programa (revisão 05), 2021, p.9)

Entretanto, vale ressaltar que o disposto na cláusula 175 do TTAC é responsabilidade do PG036, e, apesar de registrado no documento de Definição do Programa (revisão 05) que não é de sua responsabilidade a tradução dos documentos, não foram disponibilizadas à EY evidências da realização de acompanhamento e/ou solicitações dos arquivos traduzidos para o inglês, aos Programas, para disponibilização no site da Fundação Renova, bem como quaisquer critérios considerados pela Fundação Renova para definição do conteúdo a ser traduzido. Ainda, ressalta-se que não foram disponibilizados esclarecimentos e/ou evidências que justificassem a disponibilização de 33 arquivos na versão inglês do site, porém com conteúdo em português.

⁶ Data de corte considerada pela EY no ciclo 01 de auditoria do PG036.

Por sua vez, na página “Notícias” do site da Fundação Renova foram identificadas 315 publicações, considerando o período de análise, dentre as quais foram selecionadas 57 publicações para realização do procedimento. Os resultados obtidos seguem apresentados na Tabela a seguir:

Tabela 7: Correspondências dos conteúdos da página “Notícias”

Verificação EY	Quantidade	Percentual
Notícia identificada na versão em inglês do site	19	33,33%
Notícia identificada com divergência na versão em inglês do site	19 ①	33,33%
Notícia não identificada na versão em inglês do site	19 ②	33,33%
Total	57	100,00%

① As divergências identificadas são relacionadas à indisponibilidade de mídias (vídeos, infográficos, imagens) no conteúdo da notícia em sua versão no idioma em inglês, bem como à publicação das notícias no idioma em inglês em data posterior a sua versão no idioma português, no qual o maior intervalo identificado foi de 81 dias após a publicação em português. Diante disso, estes foram contemplados no Ponto de Auditoria PG036.013 deste relatório.

② As 19 notícias não identificadas na versão em inglês do site da Fundação Renova foram contempladas no Ponto de Auditoria PG036.007 do Procedimento 3.2.2 deste relatório.

Em relação aos resultados apresentados acima, a Fundação Renova informou que “[...] a tradução de notícias para o inglês é uma ação complementar e considera por critério os conteúdos que tenham aderência e sejam de interesse do público não falante do português. Sendo a cláusula 175 coberta com informações sobre o andamento dos programas, os esforços de produção dos demais conteúdos do site são direcionados prioritariamente para atender os falantes do português”.

Apesar dos esclarecimentos prestados à EY, vale ressaltar que o documento de Definição do Programa (revisão 05) e a cláusula 175 do TTAC não preveem critérios para tradução de informações e notícias pela Fundação Renova. Ainda, não foi identificada pela EY formalização, junto à CT-PDCS e ao CIF, do critério adotado pela Fundação Renova para seleção das informações a serem publicadas na versão em inglês do site, conforme destacado na seção de Impedimentos ao Processo da Auditoria deste relatório.

PG036.013: 19 publicações identificadas na versão em português da página “Notícias” no site da Fundação Renova apresentam divergência no conteúdo da versão da página no idioma inglês.

Comentários da Fundação Renova: É importante frisar mais uma vez, que cabe ao PG36 a publicação de informações sobre o andamento dos programas em dois idiomas (português e inglês), conforme estabelecido no TTAC e descrito na definição do programa. Estas atualizações são publicadas na íntegra e mensalmente, nas páginas dos 42 programas, e com base nas atualizações reportadas pelos mesmos programas no relatório mensal do CIF. Sendo a cláusula 175 coberta com informações sobre o andamento dos programas, os esforços de produção dos demais conteúdos do site são direcionados prioritariamente para atender os falantes do português. A tradução de notícias para o inglês considera por critério estratégico os conteúdos que tenham aderência e sejam de interesse do público não falante do português.

Sendo a cláusula 175 plenamente coberta com informações sobre o andamento dos programas, os esforços de produção dos demais conteúdos do site são direcionados prioritariamente para atender os falantes do português.

Vale mencionar ainda que, sobre a existência de um site em inglês, a Cláusula 175 do TTAC estabelece que este sítio esteja atualizado no idioma inglês, não sendo imposta a obrigatoriedade de que exatamente todas as notícias produzidas em português também sejam produzidas em inglês. A tradução de conteúdos com informações de interesse apenas dos atingidos ou de pautas que no site em português se repetem, para atender a sociedade de diferentes territórios, só deve aumentar os custos de operacionais do programa e complexificar a manutenção do site em inglês.

Plano de ação: Considerando os comentários da Fundação Renova neste ponto, entende-se que não se aplica plano de ação.

Prazo: Não se aplica.

3.2.2. Verificação da documentação suporte que evidencie o endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG036.001, PG036.006 e PG036.007 apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria

Neste procedimento, a EY solicitou a documentação suporte que evidencie o endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG036.001, PG036.006 e PG036.007 apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria do Programa.

Diante disso, a seguir serão apresentados os resultados obtidos a partir da verificação da documentação suporte disponibilizada à EY para cada Ponto.

Tabela 8: Ponto de Auditoria PG036.001

Ponto de Auditoria - EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de Ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
PG036.001: Não foi encaminhada pela Fundação Renova evidência de envio do programa de comunicação regional, nacional e internacional, por meio de sítio eletrônico para apreciação e aprovação dos Órgãos Ambientais até julho de 2016, conforme estabelecido na cláusula 175 do TTAC.	No período citado, nem a Fundação Renova e nem as Câmaras Técnicas haviam ainda se organizado de forma adequada para protocolar o item em questão. O processo até então era conduzido pelas suas mantenedoras. Ressalta-se mesmo assim que o CIF e CT-PDCS já emitiram diversos pareceres a respeito deste site. Além de que o PG36 já presta relatoria mensal sobre este item desde 2017. Entende-se assim ser de conhecimento público que o projeto em questão está em pleno atendimento.	1. Consulta ao CIF se já foi emitido pelas mantenedoras, documento relacionado. 2. Apresentar aos órgãos ambientais um novo documento, para regularização	Consulta do CIF em março de 2020. Aguardo de retorno do CIF até junho de 2020. Caso o CIF não retorne, envio do novo documento para regularização em agosto.

Em relação ao Ponto de Auditoria **PG036.001**, a Fundação Renova informou que a *“Apresentação do site ao CIF ocorreu em julho de 2016, conforme evidência em ata. A confirmação veio com a deliberação 305 que aprovava integralmente o programa PG36. Além disso, a revisão extraordinária n.03 que revisou a cláusula 175 do TTAC e finalmente a deliberação 519, que aprova a nova versão do documento de definição do PG36.”*

A ata mencionada trata-se da 4ª Reunião Ordinária do CIF que aconteceu em 11 de julho de 2016, identificada pela EY em consulta ao Portal da Transparência da Fundação Renova, no qual foi possível verificar o registro da apresentação realizada pela Samarco, conforme informado à EY. Entretanto, ainda de acordo com a referida ata *“o Comitê Interfederativo externou a sua não concordância em alguns itens do sítio apresentado tais como a página de abertura a qual não faz menção ao Desastre, foram anotadas as críticas e decidido que o CIF no prazo de 1 (uma) semana irá entregar por escrito as solicitações de mudança”.*

Nesse sentido, a Fundação Renova esclareceu ainda que *“o site da Fundação Renova foi criado em 2016, ainda sob a gestão da Samarco. É fato que as indicações feitas pelo CIF foram tratadas pela Samarco à época. Superadas e amadurecidas, atendendo com o passar dos meses e anos às necessidades e contexto de atuação da reparação e da Fundação Renova. Toda esta história só foi possível com a participação ativa do CIF e CT-PDCS, que já contribuíram com indicações fundamentais para toda a estrutura do site. As atualizações realizadas ao longo dos anos foram sobrepostas. E o reflexo disso é a aprovação da definição deste programa, que é essencialmente baseada no site da Fundação Renova”.*

Contudo, vale ressaltar que não foram disponibilizadas à EY evidências da realização dos ajustes registrados em ata pelo CIF, bem como de nova apresentação aos órgãos ambientais para apreciação e aprovação. Diante disso, o referido Ponto foi reapresentado neste relatório para acompanhamento pela auditoria em um ciclo futuro.

PG036.001: *Não foi encaminhada pela Fundação Renova evidências da realização dos ajustes no site, solicitados pelo CIF na 4ª Reunião Ordinária, que aconteceu em 11 de julho de 2016, bem como de reenvio do programa de comunicação regional, nacional e internacional, por meio de sítio eletrônico para apreciação e aprovação dos Órgãos Ambientais, conforme estabelecido na cláusula 175 do TTAC.*

Comentários da Fundação Renova: O site da Fundação Renova foi criado em 2016, ainda sob a gestão da Samarco, conforme evidenciado em ata, no ciclo 01 desta auditoria. É fato que as indicações feitas pelo CIF foram tratadas pela Samarco à época. Porém, já foram amadurecidas e evoluíram, atendendo com o passar dos meses e anos, às necessidades e contexto de atuação da reparação e da Fundação Renova. É importante o entendimento de que o site da Fundação Renova não possui mais a estrutura apresentada ao CIF em 2016. Se passaram quase 6 anos desde a sua criação, e, seguindo as necessidades de acesso à informação, prestação de contas e principalmente de serviço aos atingidos, seus objetivos e demandas não são mais os mesmos de 2016.

Cabe ainda citar que a participação ativa do CIF e Câmaras Técnicas na indicação de melhorias e demandas para o site também foram decisivas para as mudanças realizadas ao longo dos seis anos de existência desse site. E o reflexo disso foi a construção coletiva e posterior validação da definição deste Programa, que é essencialmente baseada no site da Fundação Renova.

Além disso, a complexidade do processo de reparação e compensação gera uma concorrência gigantesca de informação na home do site da Fundação Renova. Pautas importantíssimas para as comunidades atingidas concorrem semanalmente em um espaço gráfico limitado. Principalmente se considerarmos o acesso por celulares, que é predominante no site.

Felizmente, as principais origens de acesso ao site ocorrem por origem dos resultados de busca do Google e investimento em mídia. Atualmente, temos diversas páginas que mencionam o desastre, com boa performance nos resultados de busca e que, inclusive, recebem aporte de mídia para garantir sua entrega aos públicos interessados. A exemplo da página fundacaorenova.org/a-fundacao e de páginas criadas em campanhas, como caminhodareparacao.org e expedicaoriodoce.fundacaorenova.org. A Fundação Renova entende que a solicitação do CIF foi cumprida e posteriormente superada em 2016. O pedido registrado em ATA é cumprido no site, por meio da página fundacaorenova.org/a-fundacao listada na home do site,

Plano de ação: não se aplica

Prazo: não se aplica

Tabela 9: Ponto de Auditoria PG036.006

Ponto de Auditoria - EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de Ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
PG036.006: Do total de 53 documentos identificados pela EY na aba "Arquivos e Relatórios" em inglês do site da Fundação Renova, 45 arquivos não foram traduzidos para o idioma inglês, o que representa 84,9% do total identificado na referida aba.	Conforme cláusula 175 anexo I, e Revisão Extraordinária número 3, de 30 de agosto de 2018 do TTAC, o Programa de Comunicação regional, nacional e internacional (PG36) DEVERÁ ABRANGER NO SITE AS AÇÕES E PROGRAMAS desenvolvidos no próprio TTAC, nos idiomas inglês e português. Esta demanda está em pleno cumprimento, a partir da publicação, manutenção e atualização MENSAL das AÇÕES e PROGRAMAS, nas páginas de cada um dos 42 programas. Todos podem ser consultados nos idiomas inglês e português, nos links listados abaixo, ou no menu Nossos Programas/ Conheça Nossos Programas/ Socioeconômicos ou Socioambientais. https://www.fundacaorenova.org/conheca-os-programas/ https://www.fundacaorenova.org/socioeconomicos/ https://www.fundacaorenova.org/socioambientais/ Cabe ainda reforçar que não cabe a nenhum programa de Comunicação definido no TTAC a incumbência de tradução de relatórios, estudos, atas de reunião, planos de ação, cartilhas e qualquer outro documento oficial, elaborado pelos demais programas. A necessidade de tradução destes documentos precisa ser definida pelos próprios executores, considerando o envolvimento de um tradutor capacitado tecnicamente, para adequar a informação relatada pelo programa, para o inglês. Ainda considerando o TTAC, a cláusula 222 define apenas que os atos praticados pela Fundação, os programas e projetos aprovados e os relatórios da Fundação SERÃO VEICULADOS em sítio eletrônico próprio. Não é especificado aqui a obrigatoriedade de que estes documentos também estejam em dois idiomas.	1. Desenho do escopo do PG36 e do que é pertinente à tradução, visto que o site vai muito além do PG36.	1. Julho de 2020.

Em relação ao Ponto de Auditoria **PG036.006**, a Fundação Renova informou que o documento de Definição do Programa foi complementado, atribuindo na seção de “Premissas” a responsabilidade de tradução para o inglês dos documentos aos demais Programas e áreas administrativas da Fundação Renova.

Complementarmente, a Fundação Renova encaminhou à EY esclarecimentos análogos aos apresentados no Procedimento 3.2.1 deste relatório, relacionado à verificação da correspondência dos conteúdos nas duas versões do site para as páginas de “Notícias” e “Arquivos/Relatórios”.

Vale ressaltar que, apesar dos esclarecimentos prestados pela Fundação Renova e de estar registrado no documento de Definição do Programa (revisão 05) que a responsabilidade pela tradução da documentação é dos demais Programas e áreas administrativas da Fundação Renova, a cláusula 175 do TTAC está sob responsabilidade e gestão do PG036, sendo a execução pelos Programas uma atividade interna na Fundação Renova.

Por fim, não foram disponibilizadas à EY evidências da inserção dos 45 arquivos traduzidos ao idioma inglês no site da Fundação Renova, objeto do Ponto de Auditoria.

Diante disso, e considerando o escopo similar de verificação adotado pela EY no Procedimento 3.2.1 deste relatório, os 33 documentos identificados na aba “Arquivos e Relatórios” em inglês do site da Fundação Renova entretanto não traduzidos neste Procedimento foram contemplados no Ponto de Auditoria PG036.006, reapresentado neste relatório para acompanhamento pela auditoria em um ciclo futuro.

PG036.006: 78 documentos identificados pela EY na aba “Arquivos e Relatórios” da página em inglês do site da Fundação Renova não foram traduzidos para o idioma inglês, permanecendo na língua portuguesa os referidos arquivos.

Comentários da Fundação Renova: É importante frisar mais uma vez, que cabe ao PG36 a publicação de informações sobre o andamento dos programas em dois idiomas (português e inglês), conforme estabelecido no TTAC e descrito na definição do programa. Estas atualizações são publicadas na íntegra e mensalmente, nas páginas dos 42 programas, e com base nas atualizações reportadas pelos mesmos programas no relatório mensal do CIF. Sendo a cláusula 175 coberta com informações sobre o andamento dos programas, os esforços de produção dos demais conteúdos do site são direcionados prioritariamente para atender os falantes do português.

Ainda como registrado no primeiro ciclo de auditoria, os relatórios divulgados no site não são conteúdos produzidos pelo PG36 ou PG06, com exceção dos relatórios e estudos que possam ser desenvolvidos por estes programas. Estes documentos não são páginas do site, não possuem códigos HTML ou mesmo são editáveis por administradores do site ou analistas da Comunicação. Estes documentos são arquivos em PDF, bloqueados e protegidos, e estão hospedadas no site, em cumprimento às cláusulas 69 e 222 do TTAC, portanto, sem relação direta com o atendimento da cláusula 175. Estes documentos são conteúdos técnico e científicos, produzidos pelos próprios programas, o site atua aqui apenas como um repositório, a fim de garantir a divulgação e o acesso público a eles. A possível necessidade de tradução destes documentos tem de ser definida pelos programas, instituições parceiras e áreas relacionadas à sua produção, considerando um tradutor com conhecimento técnico juramentado, relacionado ao tema de cada documento.

É importante registrar ainda que este ponto também está claro na definição do PG36, revisada junto à CT-PDCS e aprovada pelo CIF (item Premissas, página 6).

Plano de ação: Considerando os comentários da Fundação Renova neste ponto, entende-se que não se aplica plano de ação

Prazo: não se aplica

Tabela 10: Ponto de Auditoria PG036.007

Ponto de Auditoria - EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de Ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
PG036.007: Do total de 775 documentos e notícias identificados pela EY nas abas “Arquivos e Relatórios” e “Notícias” em português do site da Fundação Renova, não foram identificados 465 itens na versão em inglês das referidas abas, o que representa 60% do total apresentado no idioma português.	Conforme comentário anterior, o TTAC define obrigatoriedade de tradução para o inglês para das ações e programas. Esta demanda está em pleno cumprimento, a partir da publicação, manutenção e atualização MENSAL das AÇÕES e PROGRAMAS, nas páginas de cada um dos 42 programas. Todos podem ser consultados nos idiomas inglês e português, nos links listados abaixo, ou no menu Nossos Programas/ Conheça Nossos Programas/ Socioeconômicos ou Socioambientais. https://www.fundacaorenova.org/conheca-os-programas/ https://www.fundacaorenova.org/socioeconomicos/ https://www.fundacaorenova.org/socioambientais/ O critério de tradução dos conteúdos na Sessão de Notícias do site, é definido pela Fundação Renova e prioriza conteúdo com maior potencial de interesse, por parte do público estrangeiro, conforme informado no processo desta auditoria.	Não se aplica	Não se aplica

Em relação ao Ponto de Auditoria **PG036.007**, foram disponibilizadas pela Fundação Renova as mesmas evidências relacionadas ao PG036.006.

Entretanto, vale ressaltar que não foram disponibilizadas à EY evidências da inserção dos 465 documentos e notícias identificados pela EY nas abas “Arquivos e Relatórios” e “Notícias” traduzidos ao idioma inglês no site da Fundação Renova, objeto do Ponto de Auditoria.

Diante disso, e considerando o escopo similar de verificação adotado pela EY no Procedimento 3.2.1 deste relatório, os 37 documentos e notícias não identificados nas abas “Arquivos e Relatórios” e “Notícias” na versão em inglês do site da Fundação Renova neste Procedimento foram contemplados no Ponto de Auditoria PG036.007, reapresentado neste relatório para acompanhamento pela auditoria em um ciclo futuro.

PG036.007: 502 documentos e notícias identificados pela EY nas abas “Arquivos e Relatórios” e “Notícias” em português do site da Fundação Renova não foram identificados na versão em inglês das referidas abas.

Comentários da Fundação Renova: É importante frisar mais uma vez, que cabe ao PG36 a publicação de informações sobre o andamento dos programas em dois idiomas (português e inglês), conforme estabelecido no TTAC e descrito na definição do programa. Estas atualizações são publicadas na íntegra e mensalmente, nas páginas dos 42 programas, e com base nas atualizações reportadas pelos mesmos programas no relatório mensal do CIF. Sendo a cláusula 175 coberta com informações sobre o andamento dos programas, os esforços de produção dos demais conteúdos do site são direcionados prioritariamente para atender os falantes do português.

Ainda como registrado no primeiro ciclo de auditoria, os relatórios divulgados no site não são conteúdos produzidos pelo PG36 ou PG06, com exceção dos relatórios e estudos que possam ser desenvolvidos por estes programas. Estes documentos não são páginas do site, não possuem códigos HTML ou mesmo são editáveis por administradores do site ou analistas da Comunicação. Estes documentos são arquivos em PDF, bloqueados e protegidos, e estão hospedadas no site, em cumprimento às cláusulas 69 e 222 do TTAC, portanto, sem relação direta com o atendimento da cláusula 175. Estes documentos são conteúdos técnico e científicos, produzidos pelos próprios programas, o site atua aqui apenas como um repositório, a fim de garantir a divulgação e o acesso público a eles. A possível necessidade de tradução destes documentos tem de ser definida pelos programas, instituições parceiras e áreas relacionadas à sua produção, considerando um tradutor com conhecimento técnico juramentado, relacionado ao tema de cada documento.

É importante registrar ainda que este ponto também está claro na definição do PG36, revisada junto à CT-PDCS e aprovada pelo CIF (item Premissas, página 6).

Plano de ação: Considerando os comentários da Fundação Renova neste ponto, entende-se que não se aplica plano de ação

Prazo: não se aplica

3.3. Verificação de evidências da manutenção do histórico de atualizações dos conteúdos publicados no site da Fundação Renova

Considerando que, de acordo com o informado pelo Programa à EY durante a etapa de Entendimento do ciclo 02 de auditoria, *“por questões de registro, o site mantém todo o histórico de atualizações, sem que sejam excluídas informações e publicações anteriores”*, a fim de identificar a existência de informações e publicações excluídas do referido site foi realizada pela EY a verificação de evidências da manutenção do histórico de atualizações dos conteúdos publicados no site.

Sendo assim, foram disponibilizados à EY, no dia 20 de outubro de 2021, arquivos contendo *prints* de tela da plataforma WordPress⁷, relacionados ao histórico de publicações realizadas na página de notícias do referido site para os meses de julho, agosto e setembro de 2021.

A partir destas informações, a EY realizou o confronto entre as notícias disponibilizadas no site da Fundação Renova e àquelas publicações registradas na documentação suporte disponibilizada, no qual foi possível corroborar a correspondência entre as informações publicadas nos meses de julho, agosto e setembro de 2021.

Entretanto, vale ressaltar que os *prints* disponibilizados pelo Programa sinalizavam quatro publicações excluídas da página de Notícias do site, para os quais foi informado à EY que *“[...] As notícias que já tiverem sido publicadas no site e que por algum motivo precisarem ser ocultadas, são por processo, editadas para o status de “Rascunho”. Os conteúdos movidos para a pasta Lixo são edições equivocadas como conteúdos criados em duplicidade na operação do próprio time”*. No entanto, não foram disponibilizados à EY evidências que demonstrem quais são as publicações excluídas, ou evidências que corroborem o esclarecimento prestado pelo Programa.

Adicionalmente, no dia 07 de dezembro de 2021 a EY realizou o confronto de oito publicações de arquivos/relatórios verificados no ciclo 01 de auditoria com os arquivos publicados no site da Fundação Renova na referida data, a fim de identificar a correspondência dos mesmos. Cabe mencionar que uma publicação não foi identificada em consulta ao site.

Por fim, a EY realizou a comparação entre o quantitativo de conteúdos publicados nas páginas “Arquivos e Relatórios” e “Notícias” do site da Fundação Renova identificado no ciclo 01 de auditoria, com o quantitativo de publicações nas referidas páginas identificado na data informada. O detalhamento dos resultados obtidos por meio desta ação pode ser observado a seguir:

Tabela 11: Verificação do quantitativo de publicações nas páginas “Arquivos e Relatórios” e “Notícias”

Ano	Página “Arquivos e Relatórios”		Página “Notícias”	
	Quantidade identificada no ciclo 01	Quantidade identificada no ciclo 02	Quantidade identificada no ciclo 01	Quantidade identificada no ciclo 02
2016	39	39	49	49
2017	35	34	236	236
2018	48	49	165	165
2019 ①	108	116	95	95
Total	230	238	545	545

① Para o ano de 2019 foram consideradas as informações publicadas até o dia 27 de agosto de 2019, data de referência utilizada no ciclo 01 de auditoria.

Conforme apresentado acima, na página “Arquivos e Relatórios” foram identificadas divergências entre o quantitativo de arquivos/relatórios dos anos de 2017, 2018 e 2019 em relação ao resultado obtido no ciclo 01 de auditoria, sendo que nos dois últimos anos foram incluídos arquivos pela Fundação Renova com datas retroativas. Já em relação à página de “Notícias” foi identificado pela EY o mesmo quantitativo de publicações nos dois ciclos de auditoria.

Diante da diferença sinalizada pela EY para a página “Arquivos e Relatórios”, a Fundação Renova informou que *“[...] a gestão sobre a adequação legal, técnica ou operacional destes documentos é de responsabilidade dos próprios programas e áreas. É necessário então, ao PG36, seguir as orientações de disponibilidade indicadas por*

⁷ Plataforma utilizada pela Fundação Renova para gestão do site.

estes e principalmente pela Governança de Programas. A exemplo, documentos que não tenham sido devidamente protocolados, validados ou apreciados pelas suas respectivas estruturas internas ou externas". A EY ressalta que, a atualização e manutenção do conteúdo do site está sob responsabilidade do PG036, conforme descrito no documento de Definição do Programa (revisão 05) aprovado.

Vale ressaltar que não foram disponibilizadas evidências que corroborassem a justificativa disponibilizada pela Fundação Renova, bem como esclarecimentos quanto à inclusão de arquivos/relatórios com datas retroativas no site.

PG036.014: Foram identificadas quatro publicações excluídas da página de "Notícias" do site da Fundação Renova, para os quais não foram disponibilizados à EY evidências que demonstrassem quais publicações foram excluídas, bem como justificassem o motivo da exclusão.

Comentários da Fundação Renova: Todas as notícias publicadas no site da Fundação Renova são reportadas mensalmente ao CIF. Inclusive com atualizações de todo o histórico de existência do site. Além do detalhamento quantitativo a Fundação Renova apresenta mensalmente uma planilha atualizada, com o status de publicação de todas as notícias já publicadas ou que não estão mais públicas no site (em status de "rascunhos").

Dito isso, é importante esclarecer que o Wordpres tem por função primária a gestão de conteúdo do site. Neste processo é natural que os administradores precisem excluir rascunhos não utilizados ou mesmo rascunhos criados em duplicidade. Isso faz parte da operação e do trabalho desta equipe e não é possível limitar a exclusão destes rascunhos. Considerando que foi apresentada uma evidência com o registro de status de todas as publicações de notícias do site e que esta mesma evidência é reportada mensalmente ao CIF (planilha BD_PG36), a Fundação Renova entende que a metodologia aplicada neste procedimento não pode confirmar a exclusão de uma publicação do site.

Plano de ação: Considerando os comentários da Fundação Renova neste ponto, entende-se que não se aplica plano de ação.

Prazo: Não se aplica.

PG036.015: Inclusão de oito arquivos/relatórios na página de "Arquivos e Relatórios" do site da Fundação Renova, em comparação ao identificado no ciclo 01 de auditoria, para os quais não foram disponibilizadas pela Fundação Renova evidências que corroborassem a justificativa de inclusão de arquivos/relatórios com datas retroativas no site.

Comentários da Fundação Renova: A Fundação Renova reafirma que a gestão técnica e a validação legal sobre os documentos hospedados pelo PG36 no site é dos programas e áreas administrativas relacionadas aos próprios documentos. O PG36 segue, portanto, orientações que recebe destes programas e áreas para disponibilizar, substituir e excluir documentos do site. A exemplo de casos que não tenham sido devidamente protocolados, validados ou apreciados pelo CIF, Câmaras Técnicas e poder judiciários relacionados aos próprios documentos.

Plano de ação: Estabelecer, em conjunto com os programas e áreas administrativas, um controle destinado a centralizar o recebimento dos documentos a serem publicados por suas diversas áreas e programas e que protocole todas as necessidades de substituição e atualização de arquivos.

Prazo: 09/12/2022

Responsável: Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital

3.4. Verificação dos perfis de acesso com permissão de alteração do site da Fundação Renova

O presente procedimento teve como objetivo verificar os perfis de acesso com permissão para alteração de conteúdos no site da Fundação Renova (permissão de administrador e editor), considerando os seguintes aspectos: identificação dos profissionais, existência de usuários com dois perfis de acesso e existência de perfis atribuídos a usuários genéricos.

Diante deste contexto, os resultados obtidos no procedimento são apresentados a seguir.

3.4.1. Verificação de evidências que corroborem a identificação dos profissionais com perfis de acesso para alteração do site (permissões de administrador e editor) e se os mesmos fazem parte do quadro de funcionários ativos contratados pela Fundação Renova e/ou do fornecedor contratado

Para realização deste procedimento, foram disponibilizados à EY a listagem dos profissionais que possuem perfis de acesso para alteração do site, bem como o boletim mensal de medição (BMM) dos contratados da fornecedora contratada, cuja obtenção foi acompanhada pela EY em reunião realizada no dia 22 de novembro de 2021.

De posse destas informações, a EY realizou a verificação dos profissionais com perfis de acesso para alteração do site (permissões de administrador e editor), conforme evidenciado pela Fundação Renova por meio de *print* de tela contendo tal informação na plataforma WordPress. Adicionalmente foi verificado se os mesmos profissionais fazem parte do quadro de funcionários ativos contratados pela Fundação Renova e/ou do fornecedor contratado.

Em relação aos resultados obtidos neste procedimento, ressalta-se que para os quatro colaboradores identificados com perfil de acesso ao site da Fundação Renova com a função de administrador, e para os seis colaboradores identificados com perfil de acesso ao site na função de editor, as evidências disponibilizadas⁸ corroboram que os mesmos fazem parte do quadro de funcionários ativos contratados pela Fundação Renova e/ou do fornecedor contratado.

3.4.2. Verificação da existência de usuários que possuam perfis de acesso com as duas modalidades de permissão para alteração do site (permissão de administrador e editor)

Foi disponibilizado à EY *print* de tela da plataforma WordPress contendo a listagem dos profissionais que possuem perfis de acesso para alteração do site. De posse destas informações, a EY verificou a existência de usuários que possuam perfis de acesso com as duas modalidades de permissão para alteração do site (permissão de administrador e editor).

Ressalta-se que após verificação da documentação suporte não foram identificados usuários que possuam perfis de acesso com as duas modalidades de permissão para alteração do site (permissão de administrador e editor).

3.4.3. Verificação da existência de usuários genéricos com permissão para alteração do site (permissão de administrador e editor)

Em relação ao presente procedimento, foram disponibilizadas à EY as mesmas evidências do Procedimento 3.4.2. Em posse destas informações, a EY verificou a existência de usuários genéricos com permissão para alteração do site (permissão de administrador e editor).

Ressalta-se que após verificação da documentação suporte não foram identificados usuários genéricos com permissão para alteração do site.

3.5. **Verificação de evidências do atendimento, pela Fundação Renova, às demandas de criação e/ou atualização de conteúdo, conforme previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05)**

O presente procedimento teve como objetivo verificar evidências que corroborem o atendimento, pelo PG036, às demandas de criação e/ou atualização de conteúdo do site e das redes sociais encaminhadas pelos demais Programas, ou áreas pertinentes da Fundação Renova, conforme fluxo previsto no “Processo de comunicação internacional e manutenção do site” constante no documento de Definição do Programa (revisão 05).

Diante deste contexto, os resultados obtidos no procedimento são apresentados a seguir.

⁸ Dentre as evidências disponibilizadas, cabe mencionar que foi encaminhado à EY documento contendo o BMM atualizado do fornecedor contratado, o qual foi utilizado para verificação de dois casos específicos neste procedimento. Contudo, vale ressaltar que a EY não realizou o acompanhamento da obtenção deste documento.

3.5.1. Verificação de evidências da criação e/ou atualização do conteúdo no site e/ou redes sociais, em atendimento à solicitação recebida pelo PG036 dos demais Programas ou áreas pertinentes da Fundação Renova

O documento de Definição do Programa (revisão 05), prevê a realização de um processo de comunicação internacional e de manutenção do site que *“objetiva a produção de conteúdo recorrente para o site, incluindo textos em português e inglês; imagens, infográficos e vídeos”*. Para tanto, foi informado à EY durante a etapa de entendimento do Programa que parte do conteúdo do site é criado pelo PG036, e parte é elaborado e disponibilizado pelos demais Programas para publicação no site e/ou redes sociais em seções específicas.

Ressalta-se que para esta primeira situação mencionada, após a captação das pautas e demandas junto aos respectivos Programas, são gerados conteúdos pelo PG036 que são submetidos à avaliação técnica pelos Programas relacionados para que seja realizada a aprovação, e posteriormente publicados. Cabe mencionar ainda que neste ponto, a Fundação Renova reforça a necessidade de interface com os demais Programas, haja vista a responsabilidade compartilhada sobre os conteúdos, na medida em que os demais Programas informam as ações e atividades realizadas, e o PG036 disponibiliza e atualiza as informações no site e/ou redes sociais.

Diante destes esclarecimentos e ao fluxo previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05), foram disponibilizados à EY, no dia 04 de novembro de 2021, seis solicitações recebidas pelo Programa relacionadas ao período de julho a novembro de 2021, a fim de evidenciar a criação e/ou atualização dos conteúdos no site e/ou redes sociais, pelo PG036, em atendimento às solicitações recebidas dos demais Programas ou áreas pertinentes da Fundação Renova.

Considerando que não há uma base ou relação única desses registros, conforme esclarecimentos prestados pela Fundação Renova, não foi possível verificar o atendimento à totalidade de solicitações recebidas pelo Programa. Dessa forma, a verificação realizada pela EY se limitou aos arquivos disponibilizados pela Fundação Renova.

Nesse sentido, após verificação dos históricos disponibilizados, foi possível identificar evidências do estabelecimento de comunicação entre as áreas de Planejamento, Suprimentos, Governança, Programa de Memória Histórica, Cultural e Artística (PG012), Programa de Estímulo à Contratação Local (PG020) e Programa de Monitoramento da Bacia do Rio Doce (PG038) da Fundação Renova e o PG036, bem como evidências de observância ao fluxo previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05) para o referido processo.

3.5.2. Verificação de evidências que corroborem o atendimento ao prazo estabelecido, pelo Programa, de um mês para realização de atualizações do conteúdo informativo disponibilizado no ambiente “Dados da Reparação” no site da Fundação Renova

A página “Dados da Reparação” do site da Fundação Renova apresenta documentos do processo de reparação, dados orçamentários e de desembolso em geral, principais ações realizadas, informações por frente de reparação (reparação socioambiental, indenizações e reassentamento/infraestrutura) dentre outras informações, de acordo com a Fundação Renova. Complementarmente, foi informado ainda à EY que *“a plataforma Dados da Reparação é atualizada sempre a partir do fechamento das informações reportadas mensalmente ao CIF. Por isso, a atualização das informações tem uma frequência mensal. Essa frequência foi estabelecida como sendo a mais pertinente pela área de Comunicação”*.

Com o objetivo de evidenciar a atualização com frequência mensal, informada pela Fundação Renova, no dia 01 de dezembro de 2021, com o acompanhamento da EY, foi realizado pelo PG036 acesso a plataforma WordPress, onde foi exibida a estrutura das atualizações desta página. Vale ressaltar que na plataforma são registrados todos os tipos de atualizações realizadas na página, agrupadas por dia da alteração, sejam elas relacionadas às informações, ou à ajustes e/ou correções na forma e/ou conteúdo das publicações (como por exemplo, inclusão/exclusão de imagens, adequação de pontuação, correções de escrita etc). Sendo assim, a Fundação Renova informou que não é possível obter formas de tabulação dessas informações para verificação pontual das atualizações durante o período considerado neste procedimento.

Considerando a limitação técnica da plataforma relatada pela Fundação Renova, por meio do acompanhamento realizado pela EY à consulta no WordPress, foi possível verificar a realização de atualizações na página “Dados da Reparação”, pela Fundação Renova, entretanto não foi possível corroborar o atendimento à frequência de atualizações informada.

3.6. Verificação da disponibilização de espaços para inclusão de comentários ao final de todas as notícias publicadas no site da Fundação Renova, conforme previsto nas Notas Técnicas nºs 06 e 10/2018 da CT-PDCS

O presente procedimento teve como objetivo verificar a disponibilização, pelo PG036, de espaços para inclusão de comentários, sem moderação prévia, ao final de todas as notícias publicadas no site da Fundação Renova, conforme previsto nas Notas Técnicas (NTs) nºs 06 e 10/2018 emitidas pela CT-PDCS em 04 de outubro e 09 de novembro de 2018, respectivamente.

Nesse sentido, visando a execução do presente procedimento, inicialmente a EY realizou o levantamento das notícias publicadas no site da Fundação Renova entre a data de emissão da NTº 06 da CT-PDCS e a data da realização da consulta ao site, em 23 de dezembro de 2021. A ação descrita anteriormente resultou na identificação de um total de 472 notícias publicadas no site da Fundação Renova.

A partir deste levantamento, a EY selecionou uma amostra de 60 notícias a serem verificadas individualmente no presente procedimento, onde foram identificados espaços para inclusão de comentários ao final de todas as notícias após realização de *login*⁹ no site da Fundação Renova.

Adicionalmente, a EY verificou a existência de moderação prévia em relação aos comentários inseridos nas notícias publicadas no site da Fundação Renova. Ressalta-se que em relação a esta ação, foi informado à EY que o primeiro comentário de um novo usuário no site da Fundação Renova passa por um processo de aprovação previamente à publicação do mesmo no site, e caso aprovado, a partir do segundo comentário realizado pelo mesmo usuário não é realizada a moderação prévia. Contudo, a CT-PDCS, por meio das referidas NTs, solicitou que a Fundação Renova criasse uma caixa de comentários, sem moderação, ao final de todas as notícias publicadas no site. Vale ressaltar que o não atendimento, pela Fundação Renova, a essa diretriz foi reportado pela EY no ciclo 01 de auditoria por meio do Ponto PG036.002 que permanece em aberto, conforme detalhado no Procedimento 3.7.4 deste relatório.

Sendo assim, a EY realizou um teste e, no dia 07 de janeiro de 2022, inseriu um primeiro comentário no site, que retornou com a seguinte mensagem ao usuário: *“Seu comentário ainda precisa ser aprovado”*. Após aprovação, não foi enviada notificação ao endereço de e-mail cadastrado informando a publicação do mesmo, sendo necessários novos acessos ao site para verificação da aprovação. Diante disso, no dia 10 de janeiro de 2022 foi identificada a publicação do comentário, com registro de resposta pela Fundação Renova.

Entretanto, ao tentar acessar novamente o site para realização de um novo teste, com a publicação de um segundo comentário utilizando o mesmo usuário do teste anterior, foi identificado um erro de acesso ao sistema, para o qual a Fundação Renova informou, no dia 08 de fevereiro de 2022, que *“Uma investigação foi realizada e foi confirmada a relação do erro com o Firewall do servidor. O Firewall é um dispositivo de segurança da rede, responsável por monitorar o tráfego ao servidor. Ele tem a função de permitir ou bloquear acessos e envios de informações específicas, de acordo com um conjunto definido de regras de segurança. Obviamente o acesso do teste realizado não deveria ter sido limitado. Nesse cenário, solicitamos a correção do erro pelos fornecedores relacionados e a previsão é de que a função de comentários esteja funcionando, sem a falha indicada, até o dia 18/02/2022”*.

Dessa forma, cabe mencionar que até a data de conclusão do procedimento, em 08 de fevereiro de 2022, não foi possível corroborar o fluxo previsto para inclusão de um segundo comentário no site da Fundação Renova sem moderação prévia conforme informado à EY, sendo necessário avaliar em um próximo ciclo de auditoria.

⁹ Para visualização e inserção de comentários nas publicações constantes na página de Notícias da Fundação Renova, foi identificada a necessidade de criação de uma conta no site. Cabe mencionar que após esta ação, as caixas de comentários podem ser encontradas ao final das publicações, bem como podem ser utilizadas pelos usuários para que possam inserir os seus comentários.

PG036.016: Impossibilidade de publicação de um segundo comentário no site da Fundação Renova utilizando de usuário já cadastrado, devido à erro no sistema.

Comentários da Fundação Renova: Uma investigação foi realizada e foi confirmada a relação do erro com o Firewall do servidor. O Firewall é um dispositivo de segurança da rede, responsável por monitorar o tráfego ao servidor. Ele tem a função de permitir ou bloquear acessos e envios de informações específicas, de acordo com um conjunto definido de regras de segurança. Obviamente os acessos dos testes realizados não deveriam ter sido limitados.

Plano de ação: A falha em questão foi sanada dentro do prazo previsto.

Prazo: Concluído.

Responsável: Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital

3.7. Verificação da existência de controle sobre os comentários recebidos por meio dos ambientes do site e das redes sociais da Fundação Renova

Considerando a atuação da Fundação Renova em seus ambientes digitais, e consequentemente o recebimento de interações no âmbito dos mesmos, a EY verificou a existência de controle sobre os comentários recebidos por meio do site da Fundação Renova, bem como das redes sociais geridas pelo Programa, sendo elas: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube e LinkedIn.

Os resultados obtidos neste procedimento são apresentados a seguir.

3.7.1. Verificação de evidências do estabelecimento de posicionamentos previamente construídos (*Frequently Asked Questions* - FAQ) e validados para utilização na resposta às interações recebidas por meio do site e/ou das redes sociais da Fundação Renova

De acordo com a Fundação Renova, os posicionamentos utilizados pelo PG036 para utilização nas respostas às interações recebidas nas mídias sociais são previamente construídos e validados pela equipe de conteúdo da Assessoria de Imprensa da Fundação Renova junto aos Programas, visando a padronização das informações prestadas ao público.

Como evidência, foram disponibilizados prints de conversas, por meio dos quais a EY identificou evidências da comunicação da Assessoria de Imprensa com demais áreas e Programas da Fundação Renova, incluindo o PG036, visando a elaboração e/ou atualização dos FAQs correspondentes para as redes sociais e site da Fundação Renova, conforme informado.

Por fim, cabe mencionar a ausência de critérios/parâmetros estabelecidos quanto à atualização e manutenção dos FAQs no site e redes sociais da Fundação Renova, uma vez que, de acordo com o informado, estas acontecem sob demanda, a depender do assunto e contexto no qual o mesmo está inserido. Sendo assim, não foi realizada pela EY a verificação da inclusão e/ou atualização dos FAQs estabelecidos e utilizados pelo PG036.

3.7.2. Verificação de evidências da utilização de *plugin anti-spam* visando o impedimento de postagens de conteúdo inadequado, malicioso e possíveis ataques cibernéticos no site da Fundação Renova

Diante do entendimento obtido junto a equipe do Programa sobre a utilização de *plugin anti-spam* no âmbito do site da Fundação Renova, a fim de impedir postagens de conteúdo inadequado no site, foi disponibilizado à EY, no dia 20 de outubro de 2021, documento contendo esclarecimentos sobre a configuração e operacionalização do *plugin anti-spam* (Akismet Anti-Spam).

De acordo com as informações identificadas neste documento, o *plugin* Akismet Anti-Spam realiza a comparação de todos os comentários recebidos no site da Fundação Renova com o banco de dados global de *spams* da Akismet, identificando assim os códigos que objetivam explorar vulnerabilidades do site e excluindo estas tentativas de ataque automaticamente. Complementarmente, foi informado à EY que a instalação deste *plugin*

ocorre através da loja da própria plataforma Wordpress, e durante a instalação do mesmo, são apresentadas em tela duas opções de configurações, evidenciadas à EY¹⁰, sendo elas:

Primeira configuração: Armazenamento temporário das mensagens classificadas como SPAM, no qual a Fundação Renova optou por manter estas mensagens disponíveis por 15 dias antes da exclusão permanente das mesmas pelo próprio *plugin*.

Segunda configuração: Avisos de risco de violação de privacidade e direitos autorais, desabilitada nas configurações realizadas para o site da Fundação Renova.

Ademais, foram disponibilizados *prints* da plataforma WordPress contendo relatórios de atividade do *plugin*, no qual podem ser visualizadas informações acerca da quantidade de SPAMs bloqueados, o percentual de precisão do *plugin* (gerado pelo próprio sistema), bem como o detalhamento mensal dos registros considerados como SPAM pelo *plugin* no período de agosto de 2019 a outubro de 2021. Por meio das informações constantes no referido relatório, foi possível verificar evidências de utilização de *plugin anti-spam* pelo Programa.

Contudo, não foram disponibilizadas à EY evidências dos registros considerados como SPAMs, visto que os mesmos são excluídos após 15 dias pelo próprio *plugin* conforme informações prestadas pela Fundação Renova. Diante disso, os mesmos não foram passíveis de verificação no presente procedimento.

3.7.3. Verificação da existência de controle, pelo PG036, sobre os comentários excluídos no site da Fundação Renova

A fim de evidenciar a existência de controle sobre os comentários excluídos, inicialmente foi disponibilizado à EY arquivo contendo as diretrizes estabelecidas junto ao fornecedor contratado pela Fundação Renova para monitoramento das redes e controle dos comentários excluídos, no qual foi registrado que *“nenhum comentário deve ser excluído das redes digitais da Fundação (site e redes sociais), sem que haja um alinhamento prévio e a validação da ação com a equipe de Comunicação da Renova. Este alinhamento sempre deverá ser registrado por email. A exclusão definitiva só caberá às interações de cunho agressivo, que contenham palavras de baixo calão, xingamentos, calúnias, ameaças, difamação, que estejam fora do contexto do propósito da Reparação, manifestações de usuários com a intencionalidade de distorcer fatos ou conteúdos comprovadamente falsos (fake news) que possam confundir demais usuários, além de manifestações consideradas Spams (mensagens de cunho comercial, Gif’s e figurinhas sem contexto com a postagem e manifestações políticas) poderão ser ocultados, conforme o recurso disponível para a administração das páginas no Facebook e Instagram”*. Complementarmente a este arquivo, foi disponibilizado ainda a listagem dos comentários excluídos/ocultados nas redes sociais da Fundação Renova, em linha com as diretrizes mencionadas.

Adicionalmente, especificamente sobre o site da Fundação Renova, foi informado à EY que *“o Wordpress permite a exclusão o controle e visualização pelos administradores e editores de todos os comentários recebidos, não aprovados, aprovados, spam e descartados (lixo)”*. Diante disso, foi realizado o acompanhamento da extração das interações recebidas no site da Fundação Renova, por meio da plataforma WordPress, no qual não foram identificados comentários na aba “Lixo” do site da Fundação Renova. Entretanto, vale ressaltar que de acordo com a equipe do Programa, a referida plataforma não possibilita o controle sobre os comentários excluídos da lixeira.

Nesse sentido, foi informado ainda à EY que *“a possibilidade de exclusão de comentários da pasta “Lixo” é uma função nativa do Wordpress. Como medida de segurança estabelecemos um procedimento junto ao fornecedor responsável, com definições claras de qual tipo de comentário pode ser excluído e sob quais circunstâncias, conforme evidenciado [...] Vale lembrar que este procedimento considera a exclusão apenas de comentários ofensivos, caluniosos ou que possam expor informações privadas de qualquer pessoa. Cabe citar a exceção de comentários com SPAM ou qualquer tipo de link malicioso e que possa comprometer a segurança do site, pois nestes casos a exclusão pode ser feita de forma automática pelo próprio site, como medida de segurança técnica.”*

Apesar da declaração cedida pela Fundação Renova acerca do acordo estabelecido com o fornecedor para gestão dos comentários excluídos, não se pode concluir sobre a exclusão de comentários de forma indevida, haja vista a possibilidade de falha humana durante o fluxo previsto, por exemplo, conforme identificado no ciclo 01 de auditoria. Sendo assim, não foi identificado pela EY controle sobre os comentários excluídos na plataforma de gestão do

¹⁰ Vale ressaltar que as configurações foram evidenciadas por meio de *print* de tela obtido em 20 de dezembro de 2021 e refletem as opções selecionadas pela Fundação Renova nesta data.

site, apesar da elaboração de um Plano de Ação, pela Fundação Renova, visando a correção deste Ponto PG036.003 identificado pela EY no ciclo 01 de auditoria, que permanece em aberto, conforme detalhado no Procedimento 3.7.4 deste relatório.

3.7.4. Verificação da documentação suporte que evidencie o endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG036.002, PG036.003, PG036.004, PG036.009 e PG036.010 apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria

Neste procedimento, a EY solicitou a documentação suporte que evidencie o endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG036.002, PG036.003, PG036.004, PG036.009 e PG036.010 apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria do Programa.

Diante disso, a seguir serão apresentados os resultados obtidos a partir da verificação da documentação suporte disponibilizada à EY para cada Ponto.

Tabela 12: Ponto de Auditoria PG036.002

Ponto de Auditoria - EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de Ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
PG036.002: Foi identificada a realização de moderação prévia à publicação do primeiro comentário realizado por um usuário no site da Fundação Renova, em desacordo com a solicitação realizada pela CT-PDCS por meio das Notas Técnicas nºs 06 e 10/2018	Reforçamos que a Fundação Renova não aplica nenhum tipo de censura de conteúdo dos comentários. A moderação em questão é realizada como uma triagem de segurança em relação a conteúdos abusivos ou criminosos, em respeito inclusive a legislação brasileira (a exemplo da lei 11.829/08, do Estatuto da Criança e do Adolescente).	1. Protocolar esse processo de triagem na CTPDCS.	30 de abril de 2020

Em relação ao Ponto de Auditoria **PG036.002**, foram disponibilizados à EY o print de um e-mail enviado pela Fundação Renova à CT-PDCS em 19 de agosto de 2019, contendo esclarecimentos sobre a moderação de comentários no site da Fundação Renova realizada pelo PG036, bem como um arquivo contendo esclarecimentos sobre as configurações e funcionamento do *Plugin Anti-Spam* Akismet, utilizado pela equipe do PG036 a fim de impedir postagens de conteúdo inadequado, malicioso e possíveis ataques cibernéticos no site da Fundação Renova, conforme informado à EY.

Ademais, foi informado à EY que *“a Fundação Renova reafirma o compromisso de apresentar em reunião de Câmara Técnica o funcionamento da ferramenta anti-spam do site e os fluxos atualizados de segurança para permissão do cadastro para o recebimento de comentários.”*

Contudo, apesar das informações disponibilizadas, vale ressaltar que não foram disponibilizados esclarecimentos e/ou evidências das tratativas relacionadas à moderação prévia, objeto do Ponto de Auditoria PG036.002, ou da implementação do Plano de Ação elaborado pela Fundação Renova em resposta ao Ponto *“Protocolar esse processo de triagem na CTPDCS”*. Ainda, vale ressaltar que no Procedimento 3.6 deste relatório foi identificada pela EY que a moderação prévia para o primeiro comentário de um usuário permanece ativa no site. Sendo assim, este Ponto foi reapresentado neste relatório para acompanhamento pela EY em um próximo ciclo de auditoria do Programa.

PG036.002: Foi identificada a realização de moderação prévia à publicação do primeiro comentário realizado por um usuário no site da Fundação Renova, em desacordo com a solicitação realizada pela CT-PDCS por meio das Notas Técnicas nºs 06 e 10/2018.

Comentários da Fundação Renova: Reforçamos que a Fundação Renova não aplica nenhum tipo de censura de opinião e dos comentários recebidos pelo site ou redes sociais. A moderação em questão é realizada como uma triagem de segurança em relação a conteúdos abusivos ou criminosos, em respeito inclusive a legislação brasileira (a exemplo da lei 11.829/08, do Estatuto da Criança e do Adolescente). Todo o funcionamento do plugin de Wordpress relacionado a esta gestão (plugin Anti-Spam Akismet) foi apresentada à EY durante o processo de auditoria, evidenciando o controle de SPAMs e mensagens maliciosas. Dessa forma, a Fundação Renova entende que foram sim disponibilizados esclarecimentos e evidências das tratativas relacionadas à moderação realizada pelo plugin. Todavia, houve o entendimento de que o e-mail enviado à CT-PDCS em 19 de agosto de 2019, contendo esclarecimentos sobre a moderação de comentários no site da Fundação Renova realizada pelo PG036, seria registro suficiente para protocolar o processo. Não sendo o registro suficiente, a Fundação Renova reafirma o compromisso de apresentar em reunião de Câmara Técnica o funcionamento da ferramenta anti-spam do site e os fluxos atualizados de segurança para permissão do cadastro para o recebimento de comentários.

Plano de ação: Apresentar em reunião de Câmara Técnica o funcionamento da ferramenta anti-spam do site e os fluxos atualizados de segurança para permissão do cadastro para o recebimento de comentários.

Prazo: 31 maio de 2022

Responsável: Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital

Tabela 13: Ponto de Auditoria PG036.003

Ponto de Auditoria - EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de Ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
PG036.003: Foi identificado pela EY a ausência de controle pela Fundação Renova em relação aos comentários excluídos no site.	Conforme apresentado durante o processo de verificação da operação de gestão dos comentários no site, a própria plataforma de gestão do site (WordPress) possui um controle de distribuição que os administradores fazem sobre os comentários. Pelo sistema estão listados quais são os comentários Aprovados, Pendentes de Aprovação, Spam e Lixo. Foi identificada pela EY a divergência de 1 de 472 comentários neste processo e após investigação, confirmamos que se tratava de uma falha humana. O fornecedor envolvido no processo foi notificado e medidas foram adotadas para que não volte a ocorrer.	1. Construir e implementar uma solução que permita o controle dos comentários excluídos da lixeira	A depender de consenso e possibilidade entre as partes envolvidas

Em relação ao Ponto de Auditoria **PG036.003**, foram disponibilizados à EY arquivos relacionados a verificação da gestão dos comentários no site da Fundação Renova (comentários aprovados, pendentes de aprovação, spam e lixo), listagem de comentários excluídos/ocultados das redes sociais, bem como a listagem de profissionais que possuem acesso aos perfis de editor e administrador no site da Fundação Renova.

Ademais, foi informado ainda que *“a Fundação Renova reafirma que a possibilidade de exclusão de comentários da pasta “Lixo” é uma função nativa do Wordpress. Como medida de segurança estabelecemos um procedimento junto ao fornecedor responsável, com definições claras de qual tipo de comentário pode ser excluído e sob que circunstâncias”*, conforme detalhado no Procedimento 3.7.3 deste relatório.

Contudo, apesar das evidências disponibilizadas, vale ressaltar que não foram disponibilizados esclarecimentos/tratativas relacionados à implementação do Plano de Ação elaborado pela Fundação Renova em resposta ao Ponto *“1 - Construir e implementar uma solução que permita o controle dos comentários excluídos da lixeira”*. Sendo assim, este Ponto será acompanhado pela EY em um próximo ciclo de auditoria do Programa.

PG036.003: Ausência de controle pela Fundação Renova em relação aos comentários excluídos no site.

Comentários da Fundação Renova: A Fundação Renova reforça que a possibilidade de exclusão de comentários da pasta “Lixo” é uma função nativa do Wordpress. Como medida de segurança estabelecemos um procedimento junto ao fornecedor responsável, com definições claras de qual tipo de comentário pode ser excluído e sob quais circunstâncias, conforme evidenciado nesta auditoria. Sendo necessário, para realizar a exclusão, um registro do caso junto ao time da Fundação Renova. Vale lembrar que este procedimento considera a exclusão apenas de comentários ofensivos, caluniosos ou que possam expor informações privadas de qualquer pessoa.

Cabe citar a exceção de comentários com SPAM ou qualquer tipo de link malicioso e que possa comprometer a segurança do site, pois nestes casos a exclusão pode ser feita de forma automática pelo próprio site, como medida de segurança técnica.

Comentários da Fundação Renova (continuação): A Fundação Renova afirma que já realiza todo o controle tecnológico possível, para evitar o risco de que um comentário já excluído do site seja deletado da lixeira do painel de administração do site. Portanto, estamos diante de uma limitação técnica imposta pela própria ferramenta (Wordpress) que é referência em sua aplicação e atende a demanda de manutenção do site. Considerando a evolução constante da tecnologia utilizada a Fundação Renova se compromete permanecer a busca por soluções técnicas que possam auditar os próprios administradores do site e registrar suas ações administrativas, para assim mapear possíveis desvios do procedimento estabelecido junto ao fornecedor. Diante da inexistência de uma solução técnica para a questão a indicação da Fundação Renova é de um possível novo artifício seja desenvolvido pela equipe de tecnologia da Fundação Renova.

Plano de ação: Desenvolver tecnologia que possa controlar o histórico de comentários excluídos no site

Prazo: 30 de setembro de 2022

Responsável: Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital

Tabela 14: Ponto de Auditoria PG036.004

Ponto de Auditoria - EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de Ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
PG036.004: 43 comentários constantes na planilha encaminhada à EY foram respondidos pela Fundação Renova após 24 horas, o que diverge do prazo constante no fluxo informado pela Fundação Renova.	O fluxo informado para a auditoria se trata de uma orientação que visa atender a gestão interna (entre Fundação Renova e fornecedor) e não sobrescreve a Definição do Programa (apresentada à CT-PDCS desde dezembro de 2018, aprovada em julho de 2019 e relatada mensalmente desde agosto de 2019, sob o critério de “Medir o tempo médio de resposta às interações recebidas na rede, considerando os canais Facebook, Instagram, Twitter e Youtube”). Ainda assim, este fluxo serve principalmente para nortear a equipe, tendo em vista que pode variar de acordo com eventos externos inesperados, que podem aumentar repentinamente o volume de interações e afetar o tempo médio de atendimento da equipe, mesmo sob reforço. Algumas respostas dependem de diretrizes internas da organização, considerando ainda o processo de apuração de todos os pontos relacionados. Principalmente em casos de eventos inesperados. Dessa forma, salienta-se o risco de que, diante de eventos inesperados, o tempo médio de retorno pode ser impactado. Paralelamente, vale ressaltar que será protocolada nova versão de Definição do Programa, estabelecendo critérios técnicos para medição deste item.	1. Tendo em vista que o fluxo não é um documento que apenas orienta o cálculo da média e controle, não se aplica.	Não se aplica

Em relação ao Ponto de Auditoria **PG036.004**, a Fundação Renova informou que “A versão aprovada da Definição do Programa 36 foi revisada, com o intuito de deixar claro que não existe uma meta diária de 24 horas para a resposta das interações recebidas. Este indicador visa calcular o tempo médio de todas as interações recebidas em um mês. E as interações recebidas naquele período precisam estar abaixo da média de 24 horas”.

Diante do esclarecimento fornecido pela Fundação Renova, foi identificado no documento de Definição do Programa (revisão 05) o indicador “I03 - Tempo de resposta” que corrobora o esclarecimento prestado pela Fundação Renova. Ademais, considerando que os comentários foram respondidos pela Fundação Renova, o presente Ponto não é passível de ações corretivas. Diante disso, o Ponto de Auditoria PG036.004 foi encerrado.

Tabela 15: Ponto de Auditoria PG036.009

Ponto de Auditoria - EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de Ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
PG036.009: Foi identificado pela EY a ausência de controle pela Fundação Renova em relação aos comentários excluídos na plataforma utilizada.	A Fundação Renova alinhou com a CT-PDCS todos os critérios para exclusão de comentários, que ocorre em casos extremos e são baseados em evitar a exposição de qualquer pessoa e, principalmente, de não tolerar conteúdos maliciosos, criminosos ou ofensivos. Em acordo com as políticas de uso dos próprios sites de redes sociais, onde a Fundação Renova está presente. Infelizmente, os sites de redes sociais não apresentam um recurso/controle sob quais comentários foram excluídos.	1. Definir diretrizes de acordo com proteção de dados/indivíduos e a entradas maliciosas ou criminosas e estabelecer claramente essas diretrizes e apresentar à CT-PDCS	30 de setembro de 2020

Em relação ao Ponto de Auditoria **PG036.009**, foi disponibilizado à EY um e-mail enviado pela Fundação Renova à CT-PDCS em 19 de agosto de 2019, contendo esclarecimentos sobre a moderação de comentários no site da Fundação Renova realizada pelo PG036, bem como um arquivo contendo às diretrizes de monitoramento das redes da Fundação Renova acordado com o fornecedor, conforme detalhado no Procedimento 3.7.3 deste relatório.

Ademais, foi informado ainda que “a Fundação Renova reafirma o compromisso de apresentar em reunião de Câmara Técnica o funcionamento da ferramenta anti-spam do site e os fluxos atualizados de segurança para permissão do cadastro para o recebimento de comentários.”

Contudo, apesar das evidências disponibilizadas, vale ressaltar que não foram disponibilizados esclarecimentos/tratativas relacionados à implementação do Plano de Ação elaborado pela Fundação Renova em resposta ao Ponto “1 - Definir diretrizes de acordo com proteção de dados/indivíduos e a entradas maliciosas ou criminosas e estabelecer claramente essas diretrizes e apresentar à CT-PDCS”. Sendo assim, este Ponto será acompanhado em um próximo ciclo de auditoria do Programa.

PG036.009: Ausência de controle pela Fundação Renova em relação aos comentários excluídos na plataforma utilizada para monitoramento das redes sociais.

Comentários da Fundação Renova: a Fundação Renova reafirma o compromisso de apresentar em reunião de Câmara Técnica o funcionamento da ferramenta anti-spam do site e os fluxos e critérios de para possível exclusão de comentários do site ou redes sociais. A Fundação Renova considerou o aprendizado da auditoria no processo de revisão da definição do programa 36 e complementou as informações relacionadas à necessidade de respostas sobre as interações recebidas. A política de gestão de interações atual já considera por referência a definição aprovada para o programa. Estando claro que nem todas as interações recebidas no site e redes sociais necessariamente demandam respostas, a Fundação Renova deverá considerar a descrição destes critérios na apresentação que será feita à CT-PDCS na reunião de maio de 2022.

Plano de ação: Apresentar os critérios de tratativas dos comentários sujeitos a resposta na apresentação à CT-PDCS na reunião de maio de 2022.

Prazo: 31 de maio de 2022

Responsável: Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital

Tabela 16: Ponto de Auditoria PG036.010

Ponto de Auditoria - EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de Ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
PG036.010: 63 comentários realizados por usuários nas redes sociais Facebook, Instagram, Twitter e YouTube durante o período verificado foram respondidos pela Fundação Renova após 24 horas, o que diverge do prazo constante no fluxo informado pela Fundação Renova e	O fluxo informado para a auditoria se trata de uma orientação que visa atender a gestão interna (entre Fundação Renova e fornecedor) e não sobrescreve a Definição do Programa (apresentada à CT-PDCS desde dezembro de 2018, aprovada em julho de 2019 e relatada mensalmente desde agosto de 2019, sob o critério de “Medir o tempo médio de resposta às interações recebidas na rede, considerando os canais Facebook, Instagram, Twitter e Youtube”). Ainda assim, este fluxo serve principalmente para nortear a equipe, tendo em vista que pode variar de acordo com eventos externos	1. Tendo em vista que o fluxo não é um documento que apenas orienta o cálculo da média e controle, não se aplica.	Não se aplica

Ponto de Auditoria - EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de Ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
representa 5,5% do total de comentários respondidos.	inesperados, que podem aumentar repentinamente o volume de interações e afetar o tempo médio de atendimento da equipe, mesmo sob reforço. Algumas respostas dependem de diretrizes internas da organização, considerando ainda o processo de apuração de todos os pontos relacionados. Principalmente em casos de eventos inesperados. Dessa forma, salienta-se o risco de que, diante de eventos inesperados, o tempo médio de retorno pode ser impactado. Paralelamente, vale ressaltar que será protocolada nova versão de Definição do Programa, estabelecendo critérios técnicos para medição deste item.		

Em relação ao Ponto de Auditoria **PG036.010**, a Fundação Renova informou que “A versão aprovada da Definição do Programa 36 foi revisada, com o intuito de deixar claro que não existe uma meta diária de 24 horas para a resposta das interações recebidas. Este indicador visa calcular o tempo médio de todas as interações recebidas em um mês. E as interações recebidas naquele período precisam estar abaixo da média de 24 horas”.

Diante do esclarecimento fornecido pela Fundação Renova, foi identificado no documento de Definição do Programa (revisão 05) o indicador “I03 - Tempo de resposta” que corrobora o esclarecimento prestado pela Fundação Renova. Ademais, considerando que os comentários foram respondidos pela Fundação Renova, o presente Ponto não é passível de ações corretivas. Diante disso, o Ponto de Auditoria PG036.010 foi encerrado.

3.8. Verificação de evidências do registro de retorno, pelo PG036, às interações recebidas por meio do site e das redes sociais da Fundação Renova

O presente procedimento teve como objetivo verificar evidências que corroborem o registro do retorno às interações recebidas por meio do site e das redes sociais da Fundação Renova, a saber: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube e LinkedIn.

Os resultados obtidos neste procedimento são apresentados a seguir.

3.8.1. Verificação de evidências do registro de retorno, pelo PG036, às interações recebidas por meio do site da Fundação Renova

A fim de obter as interações recebidas no site da Fundação Renova, foi realizada no dia 28 de dezembro de 2021 pela Fundação Renova a extração da base de dados a ser utilizada, com acompanhamento da EY, na qual foram identificados 790 comentários e respostas salvos no site da Fundação Renova. Ressalta-se que para este procedimento, foram considerados os comentários e respostas publicados no site entre a data de corte do ciclo 01 de auditoria do Programa¹¹ e a data de extração das referidas informações, resultando na identificação de 315 registros, sendo 189 comentários realizados por usuários e 126 respostas registradas pela Fundação Renova.

Em posse destas informações, conforme esclarecimentos prestados pela equipe de TI da Fundação Renova, a EY procedeu a vinculação dos comentários e respostas por meio do confronto das informações localizadas nos campos “comment_ID”¹² e “comment_parent”¹³

Após vinculação das respostas a seus comentários correspondentes, a EY selecionou uma amostra de 51 registros a serem verificados pela EY, considerando os critérios de 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, frente a totalidade de comentários recebidos no site, a fim de identificar evidências do registro de retorno, pelo PG036, às interações recebidas. Os resultados obtidos na execução deste procedimento podem ser observados a seguir:

¹¹ A data de corte considerada no ciclo 01 de auditoria foi o dia 19 de setembro de 2019.

¹² O campo “comment_ID” reflete a informação de identificação do comentário.

¹³ O campo “comment_parent” reflete a indicação de qual “comment_ID” a resposta está vinculada.

Tabela 17: Registro de retorno, pelo PG036, às interações recebidas no site

Verificação EY	Quantidade	Percentual
Interações para as quais não foram identificadas divergências	50 ①	98,04%
Interações relacionadas a questionamentos, no qual não foi possível verificar o retorno final	01 ②	1,96%
Total	51	100,00%

① Dentre os 50 comentários indicados nesta classificação, em 35 foi possível identificar o registro de resposta à interação recebida no site da Fundação Renova. Para sete casos, foi identificado que as interações tratam-se de opiniões dos usuários, tais como críticas/elogios, sendo assim, sem registro de retorno pela Fundação Renova. Por fim, foram identificados oito registros em que as interações foram respondidas em outro comentário de mesmo teor informacional incluído no site pelo usuário.

② Foi identificado um registro em que a Fundação Renova informou que entraria em contato com o autor do comentário quando tivesse um posicionamento sobre o problema relatado. Entretanto, considerando que não foi identificado pela EY outro comentário direcionado ao usuário, foram solicitados esclarecimentos à Fundação Renova, que informou que “reconhece o caso em que o retorno foi considerado inconclusivo e está reforçando o procedimento junto à equipe, para que não volte a ocorrer”. Vale ressaltar que não foram disponibilizadas à EY evidências de retorno ao usuário.

PG036.017: Foi identificada pela EY uma interação relacionada a questionamento no site, no qual não foi possível verificar o retorno final pela Fundação Renova.

Comentários da Fundação Renova: A Fundação Renova reconhece o caso em que o retorno foi considerado inconclusivo, por ter sido incompleto. O procedimento junto à equipe já foi reforçado.

O único caso de divergência encontrado representou 1,98% da amostra selecionada pela auditoria e ainda assim, indicando que a interação foi respondida, mas de forma incompleta e inconclusiva. Considerando inclusive que já existe um procedimento estabelecido e que a própria metodologia da auditoria prevê uma margem de erro de até 10%, a Fundação Renova entende que não cabe a construção de um novo plano de ação e mudança no processo. Ainda assim, a Fundação Renova deverá considerar a descrição dos critérios de resposta a interações na apresentação que será feita à CT-PDCS na reunião de maio de 2022.

Plano de ação: Apresentar os critérios de tratativas dos comentários sujeitos a resposta na apresentação à CT-PDCS na reunião de maio de 2022.

Prazo: 31 de maio de 2022

Responsável: Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital

3.8.2. Verificação de evidências do registro de retorno, pelo PG036, às interações recebidas por meio das redes sociais da Fundação Renova

A fim de obter as informações pertinentes às interações recebidas nas redes sociais da Fundação Renova, foi realizada no dia 22 de novembro de 2021 pela Fundação Renova, com acompanhamento da EY, a extração das duas bases de dados a serem utilizadas no presente procedimento, sendo a primeira relacionada à listagem das interações recebidas nas redes sociais no período de 01 de setembro de 2021 e 01 de novembro de 2021, totalizando 3.142 registros, e a segunda base relacionada às respostas concedidas pela Fundação Renova às interações, do período de 01 de janeiro de 2021 a 21 de novembro de 2021, totalizando 3.216 registros.

Inicialmente a EY equiparou as informações das bases de dados por meio da data da publicação, considerando a totalidade de comentários publicados nas redes sociais entre os dias 01 de setembro de 2021 e 01 de novembro de 2021. Em seguida, foi realizada pela EY a vinculação dos comentários e as respostas correspondentes, por meio de fórmulas validadas pela Fundação Renova em 24 de janeiro de 2022, para cada um dos canais das redes sociais da Fundação Renova, sendo eles: “Comentários no Facebook”, “Inbox do Facebook”, “Comentários no Instagram”, “Comentários no YouTube” e “LinkedInComments”.

Contudo, cabe mencionar que para os canais “Instagram” (426 publicações, relacionadas a mídia “Indisponível”) e “Twitter” (duas publicações) identificados na base de dados de comentários recebidos, a Fundação Renova

informou que devido a especificidades técnicas das próprias redes sociais, não seria possível garantir e/ou realizar a vinculação automática das informações necessárias para realização do procedimento, a menos que realizado manualmente, o que inviabilizou a realização do mesmo pela EY. Sendo assim, as 428 publicações mencionadas foram desconsideradas da verificação realizada neste ciclo de auditoria, resultando na identificação de 2.714 registros a serem considerados no procedimento. Neste sentido, recomenda-se que a Fundação Renova busque uma alternativa visando evidenciar o atendimento a estas interações.

Após vinculação das respostas a seus comentários correspondentes, a EY selecionou uma amostra de 67 registros a serem verificados, considerando os critérios de 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, a fim de identificar evidências do registro de retorno, pelo PG036, às interações recebidas nas redes sociais. Os resultados obtidos na execução deste procedimento podem ser observados a seguir:

Tabela 18: Registro de retorno, pelo PG036, às interações recebidas nas redes sociais

Verificação EY	Quantidade	Percentual
Interações para as quais não foram identificadas divergências	66 ①	98,51%
Interação relacionada a questionamento, sem registro de retorno pela Fundação Renova	01 ②	1,49%
Total	67	100,00%

① Dentre os 66 comentários indicados nesta classificação, em 22 foi possível identificar o registro de resposta à interação recebida nas redes sociais da Fundação Renova. Para 43 casos, foi identificado que as interações tratam-se de opiniões dos usuários, tais como críticas/elogios, sendo assim, sem registro de retorno pela Fundação Renova. Por fim sua vez, foi identificado um registro de comentário respondido em outra interação semelhante do usuário.

② Foi identificada uma interação relacionada a questionamento, sem registro de retorno pela Fundação Renova, para a qual foi informado à EY que *“houve sim uma falha de interpretação por parte da equipe ao entender que a interação em questão era uma resposta a outra interação, que já havia sido respondida pela Fundação Renova. Dessa forma, a Fundação Renova está reforçando o procedimento junto à equipe, para que o caso não volte a ocorrer”*. Vale ressaltar que não foram disponibilizadas à EY evidências de retorno ao usuário, diante disso, o registro foi contemplado no Ponto de Auditoria PG036.011 do Procedimento 3.8.3 deste relatório.

3.8.3. Verificação da documentação suporte que evidencie o endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG036.005 e PG036.011 apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria

Neste procedimento, a EY solicitou a documentação suporte que evidencie o endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG036.005 e PG036.011 apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria do Programa.

Diante disso, a seguir serão apresentados os resultados obtidos a partir da verificação da documentação suporte disponibilizada à EY para os Pontos.

Tabela 19: Pontos de Auditoria PG036.005 e PG036.011

Ponto de Auditoria - EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de Ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
PG036.005: Foi identificada pela EY a necessidade de retorno a 42 comentários não respondidos, uma vez que se tratam de dúvidas e questionamentos relacionados às ações executadas pela Fundação Renova.	Os comentários em questão serão avaliados pela equipe técnica responsável que deverá identificar e avaliar, dentro de suas estratégias e diretrizes, se são comentários que demandam a ação de interação/respostas. Há critérios que norteiam essa decisão técnica, como comentários em duplicidade, existência de respostas sob a mesma interação em outros canais e histórico de ataques recentes do usuário em questão. Comentários que possam expor a qualquer pessoa, ou que possuam informações privadas e individuais,	1. Analisar os casos listados para entender o motivo por não terem sido respondidos	1- Julho de 2020. 2- Dezembro de 2020.
PG036.011: Foi identificada pela EY a necessidade de retorno a 22 comentários não respondidos, uma vez que incluem dúvidas e questionamentos relacionados às ações executadas pela Fundação		2. Protocolar nova versão de Definição do Programa, estabelecendo os critérios técnicos que indicam a pertinência ou não de não interação. Complementando e atualizando informações sobre o tempo e critério de definição ou execução de respostas. O prazo estimado deverá respeitar o fluxo	

Ponto de Auditoria - EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de Ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
Renova, o que representa 11,8% do total verificado pela EY.	também podem ser entendidos como não passíveis de respostas.	de revisão da Definição do Programa, que já está em andamento.	

Em relação aos Pontos de Auditoria **PG036.005 e PG036.011**, a Fundação Renova informou que “[...] reconhece ainda a ocorrência de falha sobre os 64 casos mapeados nos dois pontos Ciclo 1 da auditoria. No entanto indica a inviabilidade técnica e operacional de tratativa sobre estes casos, três anos após a sua ocorrência.”

Vale ressaltar que, conforme detalhado nos Procedimentos 3.1.4 e 3.6.2, realizados pela EY no ciclo 01 de auditoria¹⁴, os 42 comentários recebidos por meio do site e os 22 comentários recebidos por meio das redes sociais não respondidos pela Fundação Renova, objeto do referido Ponto de Auditoria, foram verificados individualmente pela EY e tratam-se de questionamentos relacionados às ações executadas pela Fundação Renova¹⁵.

Adicionalmente, ressalta-se que o relatório foi emitido pela EY em fevereiro de 2020, e a Fundação Renova estabeleceu um Plano de Ação para análise dos casos com prazo de conclusão em julho de 2020, não executado.

Diante disso, considerando que os Pontos PG036.005 e PG036.011 tratam de 42 comentários recebidos por meio do site e 22 comentários recebidos por meio das redes sociais sem registro de resposta, respectivamente, para os quais não foram adotadas tratativas pela Fundação Renova, estes foram reapresentados para acompanhamento pela EY em um próximo ciclo de auditoria do Programa. Considerando o escopo similar de verificação adotado pela EY no Procedimento 3.8.2 deste relatório, o comentário recebido pelas redes sociais cujo retorno não foi identificado neste Procedimento foi contemplado no Ponto de Auditoria PG036.011.

PG036.005: Foi identificado pela EY 42 comentários recebidos pelo site e não respondidos, que se referem a dúvidas e questionamentos relacionados às ações executadas pela Fundação Renova.

Comentários da Fundação Renova: O Plano de Ação para análise dos casos reportados no primeiro ciclo da auditoria se mostrou impraticável, devido a fatores como a dificuldade de acesso ao histórico de longo prazo das próprias plataformas e a mudança de fornecedores ocorrida no período. Nesse sentido a Fundação Renova reconhece a ocorrência a falha indicada nos pontos de auditoria Pontos de Auditoria PG036.005 e PG036.011. A Fundação Renova ressalta o baixo percentual de interações não respondidas sobre as amostras avaliadas em ambos os casos e indica inviabilidade técnica e operacional de tratativa sobre estes casos, três anos após a sua ocorrência. A Fundação Renova considerou o aprendizado da auditoria no processo de revisão da definição do programa 36 e complementou as informações relacionadas à necessidade de respostas sobre as interações recebidas. A política de gestão de interações atual já considera por referência a definição aprovada para o programa.

Estando claro que nem todas as interações recebidas no site e redes sociais necessariamente demandam respostas, a Fundação Renova deverá considerar a descrição destes critérios na apresentação que será feita à CT-PDCS na reunião de maio de 2022, indicada também no item PG036.002.

Plano de ação: Apresentar os critérios de tratativas dos comentários sujeitos a resposta na apresentação à CT-PDCS na reunião de maio de 2022.

Prazo: 31 de maio de 2022

Responsável: Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital

¹⁴ Registrado no Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036), emitido pela EY em 18 de fevereiro de 2020.

¹⁵ Foram identificados comentários relacionados aos seguintes temas: Programa de Auxílio Financeiro, Programa de Indenização Mediada, Programa de Cadastro aos Impactados, Programa de Reassentamento, Transmissão do CIF, Editais abertos pela Fundação Renova, Processo de contratação de profissionais, Ações e estudos no rio Doce, Ações relacionadas à Economia e Inovação, Eventos realizados na área abrangida, Acesso ao site da Fundação Renova e outros assuntos.

PG036.011: Foi identificado pela EY 23 comentários recebidos pelas redes sociais e não respondidos, que se referem a dúvidas e questionamentos relacionados às ações executadas pela Fundação Renova.

Comentários da Fundação Renova: O Plano de Ação para análise dos casos reportados no primeiro ciclo da auditoria se mostrou impraticável, devido a fatores como a dificuldade de acesso ao histórico de longo prazo das próprias plataformas e a mudança de fornecedores ocorrida no período. Nesse sentido a Fundação Renova reconhece a ocorrência a falha indicada nos pontos de auditoria Pontos de Auditoria PG036.005 e PG036.011. A Fundação Renova ressalta o baixo percentual de interações não respondidas sobre as amostras avaliadas em ambos os casos e indica inviabilidade técnica e operacional de tratativa sobre estes casos, três anos após a sua ocorrência.

A Fundação Renova considerou o aprendizado da auditoria no processo de revisão da definição do programa 36 e complementou as informações relacionadas à necessidade de respostas sobre as interações recebidas. A política de gestão de interações atual já considera por referência a definição aprovada para o programa. Estando claro que nem todas as interações recebidas no site e redes sociais necessariamente demandam respostas, a Fundação Renova deverá considerar a descrição destes critérios na apresentação que será feita à CT-PDCS na reunião de maio de 2022.

Plano de ação: Apresentar os critérios de tratativas dos comentários sujeitos a resposta na apresentação à CT-PDCS na reunião de maio de 2022.

Prazo: 31 de maio de 2022

Responsável: Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital

3.9. Verificação da documentação suporte que evidencie o endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria do Programa

Neste procedimento, a EY solicitou a documentação suporte que evidencie o endereçamento, pela Fundação Renova, dos Pontos de Auditoria PG036.008 e PG036.012 apresentados pela EY no Relatório de Acompanhamento referente ao ciclo 01 de auditoria do Programa.

Diante disso, a seguir serão apresentados os resultados obtidos a partir da verificação da documentação suporte disponibilizada à EY para cada Ponto.

Tabela 20: Ponto de Auditoria PG036.008

Ponto de Auditoria - EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de Ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
PG036.008: Foram identificados pela EY 16 eventos/reuniões existentes na Agenda do mês de abril de 2019 encaminhada ao Programa pelo PG006, entretanto inexistentes no Calendário do site, o que diverge do fluxo de atualização da página informado pela Fundação Renova.	Conforme relatado nesta auditoria, o fluxo de atualizações dos eventos na Sessão de Calendário do site (https://www.fundacaorenova.org/calendario/), respeita unicamente as demandas de inserção ou exclusão encaminhados pelo PG06. Este fluxo ainda estava em implementação em abril de 2019, sendo que na planilha não vão constar pedidos de exclusão ou edição feitos por e-mail, telefone, pessoalmente ou até por mensagens diretas.	1. Estabelecer processos fluxos e responsabilidades no processo que imprimam mais segurança e rastreabilidade	31 de maio de 2020

Em relação ao Ponto de Auditoria **PG036.008**, foi informado à EY que “foi estabelecido um fluxo de atualização mais dinâmico, onde a equipe de Diálogo e Relacionamento da Fundação Renova encaminha a demanda de publicação ou atualização da agenda, de forma clara e completa, diretamente ao time responsável pela publicação. Este envio precisa ser feito única e exclusivamente por e-mail, incluindo o time de Comunicação Digital da Fundação Renova para acompanhamento e, se necessário, esclarecimentos e direcionamentos complementares”.

Diante deste posicionamento, foram disponibilizados prints de e-mails das equipes de Diálogo e Canais de Relacionamento da Fundação Renova, relacionados a solicitações de publicação e atualização da agenda de reuniões previstas, corroborando o fluxo informado.

Ademais, foi disponibilizada a agenda de reuniões previstas para o mês de outubro de 2021 (revisão de 21 de outubro). Dessa forma, a EY realizou o confronto das informações constantes no referido arquivo com àquelas disponibilizadas na página “Calendário” do site da Fundação Renova, acessada no dia 24 de novembro de 2021. Os resultados obtidos podem ser visualizados a seguir:

Tabela 21: Verificação da publicação e atualização das solicitações de agendas recebidas pelo PG036

Verificação EY	Quantidade	Percentual
Reunião/Evento identificado	23	57,50%
Registros com divergência	17	42,50%
Reunião/Evento não identificado	11 ①	27,50%
Reunião/Evento identificado com divergência de status (remarcação), sem evidências da solicitação de remarcação	01	2,50%
Reunião/Evento identificado com divergência de status (cancelamento), sem evidências da solicitação de cancelamento	03	7,50%
Reunião/Evento em duplicidade	02 ②	5,00%
Total	40	100,00%

① Dentre as 11 reuniões/eventos classificadas como não identificadas, para oito reuniões, a Fundação Renova informou que as agendas correspondentes não foram disponibilizadas ao PG036, enquanto duas reuniões não foram publicadas no site devido a falha do Programa, conforme esclarecimento prestado à EY. Por fim, para uma reunião os esclarecimentos prestados pela Fundação Renova não corroboraram a informação identificada.

② Para as duas reuniões/eventos identificados em duplicidade no calendário do site da Fundação Renova, foi informado à EY que a agenda foi solicitada em duplicidade pela equipe de Diálogo, no entanto, não foram disponibilizadas evidências destas solicitações a EY

Ressalta-se que foram identificadas divergências ao realizar o confronto entre as informações da agenda de reuniões previstas para o mês de outubro de 2021 e as informações disponibilizadas na página “Calendário” do site da Fundação Renova. Diante disso, o Ponto foi ajustado e reapresentado neste relatório para acompanhamento em um ciclo futuro de auditoria.

PG036.008: Divergência entre as informações apresentadas na página “Calendário” do site da Fundação Renova e as informações disponibilizadas pelo PG006, conforme identificado no ciclo 01 de auditoria para 16 eventos/reuniões em abril de 2019, e no ciclo 02 para 17 eventos do mês de outubro de 2021, permanecendo a não conformidade.

Comentários da Fundação Renova: Conforme respondido por e-mail à EY no dia 30/12/2021, resgatamos os casos indicados no relatório da auditoria e identificamos que:

- 6 itens listados com divergência relação apenas com a diferença de classificação entre a planilha da equipe de Diálogo e o site, já que a tag correspondente no site para "reunião reagendada" é "evento remarcado". Portanto, estes itens não deveriam ser apontados como divergências.
- 8 itens não foram recebidos pela equipe de Diálogo ao PG36, apesar de estarem na planilha de controle da equipe de Diálogo. Dessa forma, não teria sido possível publicá-los.
- 3 itens foram sim enviados pelo Diálogo, e realmente não foram publicados pela equipe no site.
- 3 eventos foram enviados em duplicidade pela equipe de Diálogo. E portanto, publicados em duplicidade no site.
- Para os demais casos a Fundação Renova indicou em planilha detalhada, neste mesmo e-mail de 30/12/2021, que houve sim solicitação de mudança de status dos respectivos eventos no site.

Não foram solicitadas evidências complementares após a troca de e-mails em questão.

Todavia, a Fundação Renova acredita que existe sim a necessidade de aperfeiçoamento do processo, para que o calendário divulgado e, principalmente o público interessado, não sejam prejudicados. Será necessário portanto, a construção de um plano de ação complementar, junto ao time de Diálogo, para reduzir o risco dos eventos não publicados (por falha da equipe responsável e por não recebimento) ou dos eventos publicados em duplicidade.

Comentários da Fundação Renova (continuação):

Plano de ação: Implementar uma solução técnica que centralize ou integre o controle das agendas conduzidas pelo Diálogo à sua respectiva publicação no site.

Prazo: 31 de dezembro 2022

Responsável: Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital

Tabela 22: Ponto de Auditoria PG036.012

Ponto de Auditoria - EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de Ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
PG036.012: Foi reportado pela Fundação Renova, no Relatório Mensal de Atividades referente ao mês de maio de 2019, a divulgação de 12 vídeos na página da Fundação Renova no Facebook e no canal do YouTube. Entretanto, foram identificados em consulta realizada pela EY 10 vídeos no canal do YouTube no referido mês, e quatro na página do Facebook.	Foram reportados 12 vídeos publicados no Youtube em maio. Os vídeos publicados em outros canais foram desconsiderados, por apresentarem o mesmo conteúdo dos vídeos disponíveis no Youtube. Dos 12 vídeos reportados, 2 não estão listados (ou seja, estão disponíveis apenas para quem possui os links https://youtu.be/fbtoSuOzJIs e https://youtu.be/GofV5l2iQsE), por se tratar de transmissões de reuniões do CIF, já encerradas. São links utilizados por quem assistiu o evento ao vivo. Para garantir o registro, foram excluídos os intervalos da transmissão ao vivo e ambos os vídeos foram republicados em uma única edição, no dia 4 de junho (https://youtu.be/MmTlzvvn3Dk). Dos 10 outros vídeos publicados e reportados em maio de 2019, 4 foram excluídos pois ganharam novas versões ao fim do ano de 2019. O motivo é apenas pelo fato de que os números apresentados nos vídeos originais caducaram. Todos o histórico de links dos vídeos é tabulado atualizado e registrado no relatório mensal, pela planilha BD_PG36.	Não se aplica	Não se aplica

Em relação ao Ponto de Auditoria **PG036.012**, de acordo com a Fundação Renova “*não se aplica plano de ação. A lista de vídeos publicados, não listados, privados e excluídos é divulgada e atualizada mensalmente no relatório mensal do programa. Além disso, os vídeos podem ser excluídos e definidos como privados ou não listados no canal. Mediante a estratégia de distribuição definida ou de uma demanda de atualização do conteúdo do vídeo*”.

Complementarmente, foi disponibilizada à EY a planilha contendo a relação de vídeos publicados de dezembro de 2016 a setembro de 2021, no qual podem ser identificadas as seguintes informações: data de publicação, link de acesso (URL) e o tipo do vídeo (público, privado ou não listado).

Considerando que no ciclo 01 de auditoria foi informado que “*todo o histórico de links dos vídeos é tabulado, atualizado e registrado no relatório mensal, pela planilha BD_PG36*”, a EY acessou individualmente os links constantes na planilha “BD_PG36_SETEMBRO_21”, relacionados aos sete vídeos publicados em setembro de 2021, e realizou o confronto das informações registradas na planilha com aquelas localizadas na página do Youtube, no qual foi possível corroborar o total de vídeos publicados para o período.

Ressalta-se que dos sete vídeos reportados pelo Programa, para um caso identifica-se que o mesmo apresenta o status “Não Listado” na coluna “Tipo de Vídeo”, ou seja, está disponível apenas para quem possui o link. Ademais, ressalta-se que este caso, apesar de ter sido listado como uma publicação de setembro de 2021, o mesmo foi publicado no Youtube no dia 21 de outubro de 2021. Para os demais vídeos publicados e reportados em setembro de 2021, identifica-se que em dois casos os vídeos são iguais, e para os quatro outros vídeos as informações do arquivo são coerentes com aquelas registradas no Youtube.

Diante disso, recomenda-se que a Fundação Renova mantenha o registro atualizado dos vídeos publicados na plataforma. Considerando que as divergências identificadas no ciclo 01 de auditoria foram justificadas pela Fundação Renova, o Ponto PG036.012 pode ser encerrado pela auditoria.

3.10. Verificação da existência de manifestações registradas e respondidas no sistema SGS direcionadas ao Programa

O sistema SGS é utilizado para o registro e gestão de manifestações recebidas pela Fundação Renova por meio de seus Canais de Relacionamento, direcionadas ao atendimento dos Programas correspondentes.

Diante disso, com o objetivo de verificar a existência de manifestações registradas no sistema SGS e direcionadas ao atendimento do Programa, e se estas foram atendidas ou respondidas pela Fundação Renova, foi realizada pela EY uma consulta ao sistema SGS no dia 23 de setembro de 2021 em busca de manifestações cujo campo “manifestacaoAssunto” indicasse o direcionamento ao PG036.

Entretanto, como resultado da consulta ao sistema SGS, não foram identificadas pela EY manifestações direcionadas ao atendimento do Programa. Vale ressaltar que a equipe do Programa confirmou que não existem manifestações registradas no sistema SGS direcionadas a este Programa.

Dessa forma, o procedimento previsto no PAI não foi realizado no presente ciclo de auditoria.

4. Considerações sobre indicadores

A EY identificou no documento de Definição do Programa (revisão 05), aprovado pelo CIF em agosto de 2021, os seguintes indicadores apresentados pela Fundação Renova:

- Indicador I01 – Acessos das cidades prioritárias ao site: Medir o volume de acesso do site em um período de 30 dias, considerando o recorte geográfico das cidades prioritárias;
- Indicador I02 – Visualizações de páginas de serviço: Somar 20 mil visualizações/mês, nas páginas que hospedam informações relacionadas a serviços no site (Portal Usuário, Trabalhe Conosco, Portal Fornecedores, Mapa de Atuação, Fale Conosco, Portal da Transparência e Período Chuvoso);
- Indicador I03 – Tempo de resposta: Medir o tempo médio de resposta às interações recebidas na rede, considerando os temas relacionados ao andamento dos programas definidos no TTAC. Serão considerados os canais Facebook, Instagram, Twitter e Youtube;
- Indicador I04 – Alcance Orgânico LinkedIn: Medir o alcance orgânico da Fundação Renova em sua página oficial do LinkedIn;
- Indicador I05 – Alcance Orgânico Facebook: Medir o alcance orgânico da Fundação Renova em sua página oficial do Facebook; e,
- Indicador I06 – Visualizações no Youtube: Medir o volume de visualizações no Youtube por mês.

Ressalta-se que, a fim de obter o entendimento acerca das informações reportadas pela Fundação Renova para os indicadores, foi realizada uma reunião no dia 01 de fevereiro de 2022, na qual além dos esclarecimentos prestados para obtenção das informações, foi acordada a disponibilização das evidências relacionadas aos quantitativos reportados nos Relatórios Mensais e Anual de Atividades, emitidos e enviados pela Fundação Renova ao CIF em atendimento à cláusula 192 do TTAC, referentes aos meses de agosto a dezembro de 2021¹⁶, para cada um dos seis indicadores.

Sendo assim, a seguir serão apresentados os resultados obtidos a partir da execução dos procedimentos.

4.1. Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de acessos ao site, considerada na medição do indicador I01 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)

As informações relacionadas à medição do indicador “I01 – Acessos das cidades prioritárias ao site”, são obtidas por meio da plataforma Google Analytics, sendo esta responsável pela apuração do volume de acessos ao site para todas as cidades que a plataforma consegue registrar o endereço de IP dos acessos realizados.

Para tanto, após definição do período de apuração da medição, pode ser visualizado um relatório em tela na própria plataforma contendo dentre outras informações, o número de sessões realizadas (acessos) por cidades que possuem IPs registrados. Posteriormente, as informações identificadas podem ser exportadas para uma planilha, onde são filtrados pela Fundação Renova os resultados de acesso considerando as localidades classificadas como “Not set” (cidades sem IPs registrados), e as cidades prioritárias informadas pela Fundação Renova, a saber: Aimorés, Alpercata, Barra Longa, Belo Horizonte, Belo Oriente, Bom Jesus do Galho, Bugre, Caratinga, Conselheiro Pena, Córrego Novo, Dionísio, Fernandes Tourinho, Galiléia, Governador Valadares, Iapu, Ipaba, Ipatinga, Itueta, Mariana, Marliéria, Naque, Periquito, Pingo D’Água, Ponte Nova, Raul Soares, Resplendor, Rio Casca, Rio Doce, Santa Cruz do Escalvado, Santana do Paraíso, São Domingos do Prata, São Jose do Goiabal, São Pedro dos Ferros, Sem Peixe, Sobralia, Timóteo e Tumiritinga (MG), e Aracruz, Baixo Guandu, Colatina, Conceição da Barra, Fundão, Linhares, Marilândia, São Mateus, Serra, Sooretama, e Vitória (ES), além de Brasília (DF).

¹⁶ O período foi definido pela auditoria considerando os Relatórios emitidos no intervalo entre a aprovação do documento de Definição do Programa (revisão 05) pelo CIF e o último Relatório emitido pela Fundação Renova até a data de execução do procedimento (Relatório Anual de Atividades, contendo as informações até o mês de dezembro de 2021).

Ademais, conforme esclarecimento prestado pelo Programa, a plataforma em questão não realiza a obtenção das informações da totalidade das cidades prioritárias atingidas e definidas no TTAC, haja visto que “nem todas as cidades possuem endereços de IP próprios. Por serem muito pequenas os provedores de internet enviam todo o tráfego dessas localidades para cidades maiores para só então acessarem a internet como um todo. Dessa forma, os acessos desses usuários ficarão registrados como se tivessem sido feitos a partir da cidade onde possuem os servidores de acesso, e não das cidades que realmente estão acessando o domínio.”

Frente a estes esclarecimentos, foi disponibilizada à EY a documentação suporte relacionada à medição do indicador I01, para os meses de agosto a dezembro de 2021, onde foi possível corroborar os quantitativos reportados pela Fundação Renova relacionados aos meses de agosto, setembro, outubro e dezembro de 2021. Ressalta-se que, para o mês de novembro, foi identificada divergência entre o valor reportado no Relatório e aquele identificado pela EY por meio das evidências disponibilizadas, conforme apresentado a seguir:

Tabela 23: Verificação da medição realizada para o Indicador I01

Data	Valores considerados na medição	Valores identificados pela EY
Agosto de 2021	166.390	166.390
Setembro de 2021	154.459	154.459
Outubro de 2021	187.889	187.889
Novembro de 2021	203.108	199.350 ①
Dezembro de 2021	211.934	211.934

① No valor reportado pela Fundação Renova no mês de novembro de 2021, foi identificada pela EY uma divergência no valor considerado para o item “Not Set”, no qual a Fundação Renova reportou o quantitativo de 75.041 acessos, enquanto a EY identificou um quantitativo de 71.283 acessos por meio das evidências disponibilizadas. Após apresentação dos resultados preliminares à Fundação Renova, foi informado à EY que no Relatório Mensal de Atividades referente ao mês de fevereiro de 2022 seria incluída uma errata.

PG036.018: Foi identificada divergência no quantitativo reportado pela Fundação Renova para o mês de novembro de 2021, relacionado ao indicador “I01 - Acessos das cidades prioritárias ao site” previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05) e a documentação suporte disponibilizada.

Comentários da Fundação Renova: A Fundação Renova confirma a falha no preenchimento do quantitativo do indicador Acessos das cidades prioritárias ao site, reportado para novembro de 2021 e reforça a falha humana, já que a evidência apresentada pela própria entrega do relatório auxiliou na identificação da divergência. O dado foi retificado no histórico da entrega do relatório de fevereiro de 2022 para o CIF.

O relatório em questão é duplamente revisado, pelo próprio programa e equipe de PMO. A percepção de apenas uma divergência para os seis indicadores e grandes números reportados em todo o histórico confirma isso. Isso é fruto de planos de ação já realizados, como os próprios envios de evidências junto ao relatório.

Plano de ação: não se aplica.

Prazo: não se aplica.

4.2. Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de visualizações às páginas de serviço do site, considerada na medição do indicador I02 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)

As informações relacionadas à medição do indicador “I02 – Visualizações de páginas de serviço” também são obtidas por meio da plataforma Google Analytics, sendo esta responsável pela apuração do volume total de visualizações para cada uma das páginas do site da Fundação Renova.

Para tanto, após definição do período de apuração da medição, é gerado um relatório visualizado em tela na própria plataforma contendo, dentre outras informações, o número de visualizações para cada uma das páginas do site. Posteriormente, são realizadas buscas, pelo PG036, às páginas do site: “Trabalhe Conosco”, “Portal do

Usuário”, “Fale Conosco”, “Fornecedores”, “Arquivos e Relatórios”, “Período Chuvoso”, “Mapa de Atuação” e “Dados da Reparação”.

Ressalta-se que, conforme informado pelo Programa, a página “Período Chuvoso” foi associada ao Plano de ação da Fundação para o período chuvoso, no entanto o referido plano não foi elaborado pelos Programas de monitoramento hídrico para o ano de 2021, sendo assim, por decisão da Fundação Renova a página foi inativada. Ademais, no documento de Definição do Programa (revisão 05), foi previsto no indicador a medição dos acessos à página “Portal da Transparência”, no entanto, de acordo com esclarecimentos prestados pela equipe do Programa, a referida página não se encontra hospedada no site da Fundação Renova. Cabe mencionar ainda que, por mais que as páginas “Dados da Reparação” e “Arquivos e Relatórios” estejam sendo medidas e consideradas neste indicador, as mesmas não se encontram listadas dentre as páginas definidas a serem consideradas na medição do indicador no documento de Definição do Programa (revisão 05).

Frente a estes esclarecimentos, foi disponibilizada à EY a documentação suporte relacionada a medição do indicador I02, para os meses de agosto a dezembro de 2021, para a qual não foi possível corroborar o quantitativo reportado no Relatório Mensal de Atividades para o mês de outubro de 2021. Os valores reportados pela Fundação Renova e os valores identificados pela EY por meio da documentação suporte disponibilizada são apresentados a seguir:

Tabela 24: Verificação da medição realizada para o Indicador I02

Data	Valores considerados na medição	Valores identificados pela EY
Agosto de 2021	30.486	30.486
Setembro de 2021	30.470	30.470
Outubro de 2021	50.764	50.692 ①
Novembro de 2021	80.656	80.656
Dezembro de 2021	82.287	82.287

① No valor reportado pela Fundação Renova no mês de outubro de 2021, foi identificada pela EY uma divergência no valor considerado para a página “/portal/”, no qual a Fundação Renova reportou o quantitativo de 2.380 visualizações na referida página, enquanto a EY identificou um quantitativo de 2.308 visualizações por meio das evidências disponibilizadas em 15 de fevereiro de 2022, relacionadas à visualização de páginas citada no comentário da Fundação Renova.

PG036.019: Foi identificada divergência no quantitativo reportado pela Fundação Renova para o mês de outubro de 2021, relacionado ao indicador “I02 - Visualizações de páginas de serviço” previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05) e a documentação suporte disponibilizada.

Comentários da Fundação Renova: A Fundação Renova registra que respondeu à equipe da auditoria no dia 15/02/22 alertando que provavelmente houve uma falha na execução do próprio Procedimento Indicador I02, já que a EY comparou o volume de sessões (acessos) ao volume de visualizações reportado para as páginas de serviço. A planilha que registra todo o histórico de visualizações de páginas é a Visualização de Páginas - julho 2018 a dezembro 2021.xlsx, reenviada para a auditoria neste mesmo e-mail, em 15/02/2022. Ainda neste mesmo contato, enviamos os relatórios exportados pelo próprio Google Analytics, confirmando o histórico de visualizações reportado para as páginas de serviço (Evidências de visualizações pgs de serviço.zip) com as planilhas e relatórios em PDF do próprio Google Analytics, deixando claro o filtro de período e a origem do dado e nos colocamos disponíveis para uma extração assistida da informação, caso fosse necessário. Não recebemos pedidos de evidências complementares após o retorno e entendemos, portanto, que as evidências encaminhadas teriam sido suficientes.

Plano de ação: não se aplica.

Prazo: não se aplica.

PG036.020: Divergência entre as páginas descritas na Ficha do indicador “I02 - Visualizações de páginas de serviço” previsto no documento de Definição do Programa (revisão 05) e as páginas consideradas na medição do indicador pela Fundação Renova.

Comentários da Fundação Renova: A Fundação Renova registra que este ponto de divergência não foi apresentado de forma clara entre os resultados preliminares enviados pela auditoria no dia 10/02 e, portanto, não haviam sido esclarecidos previamente à auditoria.

De todo modo, a Fundação Renova esclarece que as revisões e a validação da Definição do Programa não acompanharam a criação e encerramento das páginas que podem ser consideradas páginas de serviço, pelo simples fato de que a manutenção do site é constante e diária, mas a definição foi revisada pontualmente e aprovada e finalizada uma única vez. Ainda assim, a Fundação Renova recomenda que o cronograma estabelecido na definição do programa seja seguido, considerando a atualização dos indicadores em julho de 2025.

Plano de ação: Atualizar as descrições das possíveis páginas de serviço na definição do programa.

Prazo: 31 de julho de 2025

Responsável: Coordenadora de Comunicação e Conteúdo Digital

4.3. Verificação da documentação suporte que evidencie o tempo de resposta, considerada na medição do indicador I03 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)

As informações relacionadas à medição do indicador “I03 – Tempo de Resposta”, podem ser visualizadas por meio da plataforma Stilingue, na qual são obtidas as informações de tempo médio de resposta nas redes sociais. Para tanto, é necessária a aplicação de parâmetros para definição do período a ser verificado, seleção das interações a serem consideradas na medição (comentários e inbox), bem como a seleção de todas as redes sociais da Fundação Renova, a saber: Facebook, Instagram, Twitter, Youtube e LinkedIn.

Cabe mencionar que, após inserção de tais parâmetros, é gerado um relatório visualizado em tela na própria plataforma contendo, dentre outras informações, o tempo médio de atendimento às interações recebidas, que é registrado por meio de *print* de tela do sistema.

Sendo assim, a partir dos esclarecimentos prestados pelo Programa, foi disponibilizada à EY a documentação suporte relacionada a medição do indicador I03, para os meses de agosto a dezembro de 2021, onde foi possível corroborar os quantitativos reportados, pela Fundação Renova, para todos os meses verificados.

4.4. Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de alcance orgânico no LinkedIn, considerada na medição do indicador I04 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)

As informações pertinentes à medição do indicador “I04 – Alcance Orgânico LinkedIn”, são obtidas diretamente na própria plataforma da rede social, no qual pode ser visualizado um relatório em tela, contendo, dentre outras informações, o alcance da rede social por meio do número de impressões¹⁷. Cabe mencionar que as informações identificadas são registradas por meio de *print*, e exportadas para uma planilha.

A partir dos esclarecimentos prestados pelo Programa, foi disponibilizada à EY a documentação suporte relacionada a medição do indicador I04, para os meses de agosto a dezembro de 2021, onde foi possível corroborar os quantitativos reportados, pela Fundação Renova, para todos os meses verificados.

¹⁷ A plataforma da rede social calcula o alcance orgânico por meio da métrica “impressões”, considerando que o alcance orgânico não é uma métrica disponibilizada na plataforma.

4.5. Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total do alcance orgânico no Facebook, considerada na medição do indicador I05 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)

As informações pertinentes à medição do indicador “I05 – Alcance Orgânico Facebook”, são obtidas diretamente na rede social, por meio da opção “Insights sobre a Página”, onde pode ser visualizado em tela o relatório geral sobre a página, bem como pode ser realizado a extração das informações para uma planilha, após definição do período a ser considerado na visualização. Cabe mencionar que, na planilha gerada pode ser obtida a informação de “Daily Organic Reach”, utilizada pela Fundação Renova como métrica do indicador em questão.

Sendo assim, a partir dos esclarecimentos prestados pelo Programa, foi disponibilizada à EY a documentação suporte relacionada a medição do indicador I05, para os meses de agosto a dezembro de 2021, onde foi possível corroborar os quantitativos reportados, pela Fundação Renova, para todos os meses verificados.

4.6. Verificação da documentação suporte que evidencie o volume total de visualizações no YouTube, considerada na medição do indicador I06 estabelecido pela Fundação Renova no documento de Definição do Programa (revisão 05)

As informações pertinentes à medição do indicador “I06 – Visualizações no Youtube”, são obtidas diretamente na própria plataforma da rede social, por meio da opção “Painel do Canal”, no qual pode ser visualizado um relatório geral sobre o canal, bem como pode ser realizada a extração de tais informações para uma planilha, após definição do período a ser considerado na extração. Cabe mencionar que, para obtenção das informações utilizadas pela Fundação Renova como métrica do indicador em questão, na planilha gerada são desconsideradas as visualizações relacionadas a “publicidades no Youtube”, utilizadas como impulsionadores de mídia.

A partir dos esclarecimentos prestados pelo Programa, foi disponibilizada à EY a documentação suporte relacionada a medição do indicador I06, para os meses de agosto a dezembro de 2021, onde foi possível corroborar os quantitativos reportados, pela Fundação Renova, para todos os meses verificados.