

Auditoria Externa Independente

**Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e
Controle Social (PG006) – Pilar Ouvidoria**

Relatório de Acompanhamento do Programa - Ciclo 02

Abril/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, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Ouvidoria – Ciclo 02.

Controle de Versões do Documento:

Versão	Data	Autor	Descrição das alterações
01	29/04/2022	EY	Emissão do documento.

Sumário Executivo

Apresentamos neste capítulo inicial do Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Ouvidoria um resumo geral referente aos:

- Pontos de auditoria identificados pela EY;
- Itens de Impedimentos (casos aplicáveis) ao processo de auditoria do pilar Ouvidoria, 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 pilar.

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, conseqüentemente, encerrados.

Pontos de Auditoria Encerrados		
#	Ponto de Auditoria	Período de Encerramento
PG006OV.001	Não foram disponibilizadas as listas completas de todos os usuários com acesso ao sistema <i>ICTS Case Management</i> , nem a lista contendo os profissionais admitidos, transferidos e desligados para o período auditado, impossibilitando a validação dos atributos de completude e integridade destas listas.	Ciclo 02
PG006OV.002	Ausência do registro contendo a data de criação, último acesso e bloqueio, quando aplicável, dos usuários do sistema, impossibilitando a análise de operação dos controles de acesso e tempestividade dos bloqueios quando solicitados pela Fundação Renova ou desligamento de profissional da ICTS.	Ciclo 02
PG006OV.003	Ausência de controle formal e periódico de revisão de acessos dos usuários do sistema, considerando a validação de completude e integridade das listas de todos os usuários ativos no sistema <i>ICTS Case Management</i> .	Ciclo 02
PG006OV.004	Ausência de controle formal e tempestivo de validação de acessos dos usuários pertencentes a profissionais que mudaram de área ou que não atuam mais na célula dedicada ao atendimento da Fundação Renova.	Ciclo 02
PG006OV.005	Ausência de Política de Gestão de Mudanças formalizada, comunicada, revisada periodicamente e disponível para todos os profissionais que atuam neste processo com a definição dos critérios, papéis e responsabilidades na correção e desenvolvimento de funcionalidades do sistema.	Ciclo 02
PG006OV.007	Foram identificadas pela EY 2.507 manifestações registradas pela Fundação Renova no sistema SGS como "Fundação Renova – Ouvidoria". Entretanto, em consulta ao campo "Origem específica" da base de manifestações da Ouvidoria, foram identificadas 2.172 manifestações classificadas pela Ouvidoria da Fundação Renova como "SGS". Ou seja, uma diferença absoluta de 335 registros entre as bases.	Ciclo 02
PG006OV.008	Dentre as 68 manifestações classificadas no sistema SGS como "Fundação Renova – Ouvidoria" selecionadas de forma aleatória pela EY, não foram disponibilizadas evidências de registro na base de manifestações da Ouvidoria para 11 manifestações, o que representa 16,18% do total solicitado.	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:

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 cinco pontos de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006, que foram identificados neste ciclo de auditoria ou que foram identificados nos ciclos anteriores, porém, permanecem sem resolução:

Pontos de Auditoria identificados no ciclo atual						
#	Criticidade do Ponto	Classificação da Criticidade	Ponto de Auditoria	Período de identificação	Responsável pelo Plano de Ação ¹	Prazo do Plano de Ação ¹
PG006OV.006	Alta	A1	Dentre as 2.133 manifestações sem registro de resposta pela Ouvidoria da Fundação Renova em prazo superior a 20 dias, identificadas no primeiro ciclo de auditoria pela EY, uma manifestação ainda permanece sem registro de resposta final ao manifestante. A referida manifestação se encontra aberta há 679 dias, contados até a data de extração da base, 16 de dezembro de 2021, em desacordo ao prazo estabelecido na Deliberação CIF n° 105 e disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021) aprovado.	Ciclo 01	Não se aplica ①	Não se aplica
PG006OV.009	Alta	A7	Não foram disponibilizadas as evidências relacionadas ao processo de concessão de acesso ao sistema <i>Aliant Case Management</i> , tais como requisição e aprovação do acesso, que permitem a verificação do processo de concessão de acesso ao sistema.	Ciclo 02	Não se aplica	Não se aplica
PG006OV.010	Alta	A7	Ausência de uma lista de mudanças ocorridas no período gerada de forma adequada com relação a completude e integridade das informações do sistema <i>Aliant Case Management</i> .	Ciclo 02	Analista de Ouvidoria Sênior e Ouvidor Geral	09/01/2023
PG006OV.011	Alta	A1	Foram identificadas pela EY, no segundo ciclo de auditoria, 264 manifestações sem registro de resposta pela Ouvidoria da Fundação Renova em prazo superior a 20 dias, em desacordo ao prazo estabelecido na Deliberação CIF n° 105 e disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021) aprovado.	Ciclo 02	Analista de Ouvidoria Sênior e Ouvidor Geral	01/07/2022
PG006OV.012	Baixa	B1	Não foram disponibilizadas evidências da participação de representantes da Ouvidoria da Fundação Renova em quatro das 45 reuniões realizadas pela equipe do pilar Participação e Diálogo Social avaliadas pela EY.	Ciclo 02	Analista de Ouvidoria Sênior e Ouvidor Geral	01/07/2022

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.

¹ Informações disponibilizadas pela Fundação Renova em 29 de abril de 2022, em resposta aos pontos de auditoria identificados pela EY.

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 Comitê Interfederativo (CIF) e à Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS), em 08 de novembro de 2021, e ao longo da fase de entendimento do pilar Ouvidoria do PG006 realizada pela EY, foram identificados pela auditoria os seguintes impedimentos:

- Restrição de acesso aos campos considerados como confidenciais, pela Fundação Renova, da base de manifestações da Ouvidoria, limitando a execução dos procedimentos de verificação da completude e exatidão das informações da base, pela auditoria.
- Ausência de medição, pela Fundação Renova, do “Indicador I27 - Avaliação do atendimento pela Ouvidoria” aprovado. De acordo com o item b) da Nota Técnica 24/2020 da CT-PDCS, emitida em 03 de novembro de 2020, a medição do indicador deveria ter início imediato. Ainda, o documento de Definição do Programa, aprovado por meio da Deliberação nº 505, emitida pelo CIF em 16 de junho de 2021, prevê o início da medição do indicador em outubro de 2020.
- Divergência entre a premissa estabelecida pelo parágrafo segundo da cláusula 47 do TAC Governança: *“As atividades de ouvidoria serão exercidas por pessoas qualificadas ao adequado e eficiente exercício de suas funções e não poderão ser terceirizadas.”* e o documento de Definição do Programa, aprovado por meio da Deliberação nº 505, emitida pelo CIF em 16 de junho de 2021, que estabelece: *“Cumpre notar que o processo de gestão e apuração das manifestações é realizado com apoio de empresa terceirizada e referência na operação de mecanismos de denúncias no Brasil.”*. Neste caso, é necessário posicionamento da CT-PDCS e do CIF, pois o documento aprovado diverge da diretriz do TAC Governança.
- Ausência de classificação específica no Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS) da Fundação Renova que demonstre que há necessidade da atuação da equipe da Ouvidoria nas manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento. Foi observado que as manifestações classificadas no campo “Assunto/Tema” do sistema SGS como “Fundação Renova - Ouvidoria” podem ser respondidas pela própria equipe do pilar Canais de Relacionamento ou direcionadas ao pilar Ouvidoria para tratativa, não sendo possível verificar se estão sendo registrados protocolos na Ouvidoria da Fundação Renova para todos as manifestações pertinentes.

Recomendações

A partir dos procedimentos realizados, a EY identificou inconsistências na execução do processo de Gestão da Ouvidoria, executado no âmbito do pilar Ouvidoria do PG006 pela Fundação Renova. Desta forma, a EY recomenda que:

- A Fundação Renova implemente controles para assegurar que as manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento referentes a reclamações em relação à qualidade do atendimento prestado pela Fundação Renova na assistência às comunidades impactadas pelo evento e em relação aos prazos e processos, quando verificada situação de alta vulnerabilidade social e/ou negligência no atendimento, sejam direcionadas e tratadas pelo pilar Ouvidoria, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).
- A Fundação Renova avalie se as manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento estão sendo direcionadas às equipes responsáveis, seja à Ouvidoria, que é destinada ao registro e acompanhamento das reclamações e denúncias relacionadas às comunidades atingidas, ou ao Canal Confidencial, que é destinado ao registro e acompanhamento de relatos de condutas de colaboradores, terceiros contratados e subcontratados que violem os princípios éticos e padrões de conduta, direitos humanos, infrações à legislação vigente e/ou descumprimento de obrigações da Fundação Renova.
- A Fundação Renova mantenha um histórico de evidências das atividades relacionadas à Ouvidoria, mesmo que envolva outras áreas, como, por exemplo, a de Recursos Humanos.
- A Fundação Renova busque junto à CT-PDCS e ao CIF a formalização da adoção dos prazos que ela está utilizando para medição e reporte dos indicadores relativos ao retorno das manifestações registradas pela Ouvidoria (30 dias + 30 dias).
- A Fundação Renova formalize no documento de Definição do Programa a correspondência entre as cláusulas do TTAC e os projetos/processos de cada um dos pilares do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006).

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.....	15
3.1.	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do sistema <i>Aliant Case Management</i>	15
3.2.	Verificação dos registros constantes na base de manifestações da Ouvidoria	19
3.3.	Verificação do atendimento, pela Fundação Renova, aos prazos para retorno aos manifestantes previstos no documento de Definição do Programa (junho/2021) e na Deliberação CIF nº 105.....	20
3.4.	Verificação do registro e tratamento, pela Ouvidoria da Fundação Renova, das manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento.....	25
3.5.	Verificação de evidências do registro de resposta às manifestações registradas na Ouvidoria e classificadas como finalizadas pela Fundação Renova ²	31
3.6.	Verificação de evidências do acompanhamento dos planos de ação registrados no sistema <i>Aliant Case Management</i> relacionados às manifestações recebidas pela Ouvidoria	31
3.7.	Verificação de evidências da contratação do Ouvidor-Geral da Fundação Renova, conforme previsto na cláusula 68 do TTAC e na cláusula 47 do TAC Governança	33
3.8.	Verificação de evidências da atuação da Ouvidoria da Fundação Renova nos territórios impactados por meio de participação nas reuniões realizadas pela equipe do pilar Participação e Diálogo Social	35
3.9.	Verificação de evidências da emissão e publicação dos relatórios trimestrais, pelo Ouvidor-Geral, contendo dados estatísticos e a apresentação do andamento das atividades da Ouvidoria, conforme previsto na cláusula 72 do TTAC	35
3.10.	Verificação de evidências da divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais, pela Fundação Renova, conforme previsto na cláusula 68 do TTAC e no documento de Definição do Programa (junho/2021)	37
4.	Considerações sobre indicadores	38
5.	Anexos	39
I.	Anexo 1 – Tabela referente ao Procedimento 3.2.2	39
II.	Anexo 2 – Tabela referente ao Procedimento 3.3.2	40
III.	Anexo 3 – Tabela referente ao Procedimento 3.8	41
IV.	Anexo 4 – Tabela referente ao Procedimento 3.10	42

Lista de tabelas

Tabela 1 - Cláusulas do TTAC por pilar do PG006	12
Tabela 2 - Procedimentos realizados pela EY	13
Tabela 3 - Pontos de auditoria PG006OV.001, PG006OV.002, PG006OV.003, PG006OV.004 e PG006OV.005..	15
Tabela 4 - Resultados obtidos pela EY considerando o prazo de 20 dias para resposta às manifestações	21
Tabela 5 - Ponto de auditoria PG006OV.006.....	24
Tabela 6 - Comparação entre o tempo de resposta final às manifestações verificadas no primeiro e no segundo ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006	24
Tabela 7 - Verificação da inclusão de manifestações registradas no sistema SGS, recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento e direcionadas ao atendimento da Ouvidoria, na base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova.....	26
Tabela 8 - Pontos de auditoria PG006OV.007 e PG006OV.008.....	28
Tabela 9 - Verificação das manifestações direcionadas à Ouvidoria, identificadas no primeiro ciclo de auditoria do pilar, classificadas como “Respondida” no sistema SGS e sem registro do protocolo gerado pela Ouvidoria.....	29
Tabela 10 - Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, do ponto de auditoria PG006OV.008.....	30
Tabela 11 - Verificação do tempo médio de conclusão dos planos de ação registrados no sistema <i>Aliant Case Management</i>	32
Tabela 12 - Indicadores do pilar Ouvidoria	38
Tabela 13 - Campos da base de manifestações da Ouvidoria disponibilizados à EY	39
Tabela 14 - Tipos de incidente das manifestações verificadas pela EY classificadas como “Retorno fora do prazo” e “Sem retorno”	40
Tabela 15 - Reuniões para as quais não foi possível identificar a participação da equipe da Ouvidoria a partir dos relatórios inspecionados	41
Tabela 16 - Peças de divulgação da Ouvidoria inspecionadas pela EY	42

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 Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS), ao CIF e à Fundação Renova através do documento denominado Procedimentos de Asseguarção Individual (PAI) do pilar Ouvidoria do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006), emitido na data de 08 de novembro 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-PDCS:** Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social;
- **EY:** Ernst & Young;
- **PAI:** Procedimentos de Asseguração Individual;
- **POP:** Procedimento Operacional Padrão;
- **SGS:** Sistema de Gestão *Stakeholders*;
- **SOC:** *System and Organization Controls*;
- **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-PDCS;
- POP;
- PAI;
- TTAC; e,
- TAC Governança.

2. Detalhamento dos Procedimentos

O PG006, previsto nas cláusulas 59 a 72 do TTAC, assinado em 02 de março de 2016, e cláusula 47 do TAC Governança, assinado em 25 de junho de 2018, tem como objetivo:

- (i) Assegurar canais de interação, diálogo e relacionamento contínuo com a população atingida e demais públicos interessados, zelando sempre pela transparência e integridade, junto a todos os grupos e territórios.
- (ii) Garantir acesso à informação ampla, transparente, acessível e contínua a todos os atingidos e interessados, de modo a favorecer a participação esclarecida da sociedade nos processos de reparação e compensação.
- (iii) Assegurar os processos de participação social e garantir espaços de diálogos em todos os programas, projetos e ações de reparação e compensação executados pela Fundação Renova no que tange à promoção de participação social e comunicação no desenvolvimento e implementação dos projetos socioeconômicos e socioambientais previstos no TTAC e deliberações do CIF.
- (iv) Assegurar os processos de participação social e garantir espaços de diálogos em todos os programas, projetos e ações de reparação e compensação. (Documento de Definição do Programa, 2021, p. 12)

Ainda de acordo com o documento de Definição do Programa elaborado pela Fundação Renova, versão de junho de 2021, cujo escopo foi aprovado pelo CIF, em 16 de junho de 2021, por meio da Deliberação nº 505, devido ao seu caráter multidisciplinar e por permear de forma transversal os demais Programas, a Fundação Renova segregou o PG006 em quatro pilares contemplando as referidas cláusulas do TTAC, conforme descrito na Tabela 1.

Tabela 1 - Cláusulas do TTAC por pilar do PG006

Pilar	Cláusulas do TTAC ²
Participação e Diálogo social	59, 60, 61, 62, 63, 64, 66
Comunicação	59, 60, 64, 66 e 67
Canais de Relacionamento	59, 60, 64, 70, 71
Ouvidoria	59, 60, 64, 68, 72

Fonte: E-mail da Fundação Renova, recebido pela EY em 25 de outubro de 2021.

Em virtude da divisão apresentada na Tabela 1, e após entendimento realizado junto à equipe da Fundação Renova responsável por cada um dos pilares, neste documento serão apresentados os resultados dos procedimentos de auditoria realizados pela EY para o pilar Ouvidoria do PG006. Os resultados dos procedimentos realizados no âmbito dos demais pilares serão apresentados em documentos específicos, a serem emitidos pela EY.

Conforme o documento de Definição do Programa (junho/2021), *“A Ouvidoria tem como objetivo principal disponibilizar às comunidades impactadas pelo evento o acesso a um mecanismo para manifestações relativas aos processos de reparação e remediação da Fundação Renova”*.

Ademais, o documento apresenta que os objetivos específicos do pilar são:

- i) Assegurar que as manifestações são devidamente registradas, apuradas e respondidas; prezando pela eficiência, transparência e respeito à privacidade dos manifestantes.
- ii) Subsidiar a implementação de medidas preventivas e ações específicas para aprimorar o atendimento às comunidades impactadas pelo evento, as atividades desenvolvidas pelos programas e os processos de gestão da Fundação Renova.

² A cláusula 65 do TTAC está sendo executada pela Fundação Renova no âmbito do Programa de Informação para a População (PG035), conforme o documento de Definição do Programa, aprovado com ressalvas pelo CIF, por meio da Deliberação nº 376. Ademais, segundo a Fundação Renova, a cláusula 69 do TTAC é executada pelo Programa de Comunicação Nacional e Internacional (PG036).

iii) Promover um ambiente de entendimento e diálogo, com as pessoas atingidas pelo rompimento da barragem de Fundão, sociedade, poder público, áreas e equipes da Fundação Renova, e outras partes interessadas, sempre primando pelos interesses das pessoas atingidas, para consecução efetiva dos processos, individuais e coletivos, de reparação e compensação pertinentes ao rompimento da Barragem de Fundão. (Definição do Programa, 2021, p. 101)

Para cumprimento dos objetivos dispostos, o documento de Definição do Programa (junho/2021) estabelece a execução de um projeto e um processo, listados a seguir:

- Projeto de Implantação da Ouvidoria; e,
- Processo de Gestão da Ouvidoria.

É importante destacar que, conforme apresentado no Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Ouvidoria – Ciclo 01, emitido pela EY em 14 de setembro de 2020, foram identificadas evidências da implantação da Ouvidoria no prazo de 90 dias, conforme estabelecido na cláusula 71 do TTAC.

Dessa forma, a avaliação da EY neste ciclo de auditoria consistiu em verificar as atividades e ações, realizadas no período compreendido entre abril de 2020 e dezembro de 2021, com as exceções descritas neste relatório, no âmbito do processo previsto no pilar, executadas pela Fundação Renova, em relação ao TTAC, TAC Governança, às Deliberações, às Notas Técnicas emitidas pela CT-PDCS, e ao documento de Definição do Programa (junho/2021) aprovado.

Adicionalmente, foram objeto de avaliação pela EY, neste ciclo, os oito pontos de auditoria apresentados no Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Ouvidoria – Ciclo 01, emitido pela EY em 14 de setembro de 2021.

A partir desses documentos e da realização de entendimento do pilar junto à Fundação Renova, a EY elaborou um plano de auditoria denominado PAI, que foi previamente encaminhado à Fundação Renova, ao CIF e à CT-PDCS. Conforme estabelecido nesse documento, a avaliação realizada pela EY consistiu na execução de 10 procedimentos, apresentados a seguir:

Tabela 2 - Procedimentos realizados pela EY

Nº	Descrição do Procedimento
1	Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do sistema <i>Aliant Case Management</i>
2	Verificação dos registros constantes na base de manifestações da Ouvidoria
3	Verificação do atendimento, pela Fundação Renova, aos prazos para retorno aos manifestantes previstos no documento de Definição do Programa (junho/2021) e na Deliberação CIF nº 105
4	Verificação do registro e tratamento, pela Ouvidoria da Fundação Renova, das manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento
5	Verificação de evidências do registro de resposta às manifestações registradas na Ouvidoria e classificadas como finalizadas pela Fundação Renova
6	Verificação de evidências do acompanhamento dos planos de ação registrados no sistema <i>Aliant Case Management</i> relacionados às manifestações recebidas pela Ouvidoria
7	Verificação de evidências da contratação do Ouvidor-Geral da Fundação Renova, conforme previsto na cláusula 68 do TTAC e na cláusula 47 do TAC Governança
8	Verificação de evidências da atuação da Ouvidoria da Fundação Renova nos territórios impactados por meio de participação nas reuniões realizadas pela equipe do pilar Participação e Diálogo Social
9	Verificação de evidências da emissão e publicação dos relatórios trimestrais, pelo Ouvidor-Geral, contendo dados estatísticos e a apresentação do andamento das atividades da Ouvidoria, conforme previsto na cláusula 72 do TTAC
10	Verificação de evidências da divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais, pela Fundação Renova, conforme previsto na cláusula 68 do TTAC e no documento de Definição do Programa (junho/2021)

Ressalta-se que a Fundação Renova, por meio de ofício encaminhado à EY em 26 de outubro de 2021, comunicou que não seriam compartilhados todos os campos da base de manifestações da Ouvidoria, pois alguns desses campos apresentam informações de cunho pessoal dos atingidos/impactados. Adicionalmente, foi informado que a Fundação Renova adota medidas para amplo acesso e divulgação dos indicadores, estudos e dados em execução da Ouvidoria.

Neste sentido, os procedimentos de verificação das informações da base de manifestações da Ouvidoria foram limitados e restritos aos campos da base disponibilizados à EY. Adicionalmente, destaca-se a impossibilidade da verificação, pela EY, da realização de correções na classificação e/ou qualificação identificadas pela Fundação Renova durante a revisão de manifestações registradas na base da Ouvidoria, uma vez que o campo “Observações internas” pode conter informações confidenciais relacionadas à manifestação ou dados do manifestante, além das solicitações de correção, não sendo o mesmo disponibilizado à EY.

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 505.

É importante destacar que, de acordo com o documento de Definição do Programa (junho/2021), o pilar Ouvidoria do PG006 será encerrado quando a Fundação Renova concluir suas atividades e quando todas as manifestações forem respondidas. Uma vez que os indicadores do pilar não apresentam metas definidas e não são considerados critérios para o encerramento do pilar, os mesmos não foram objeto de verificação pela EY.

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 neste documento.

3. Resultados dos Procedimentos

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

3.1. Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação do sistema *Aliant Case Management*

Com o objetivo de avaliar a operação dos controles gerais de Tecnologia da Informação (TI) para os processos de Gestão de Acessos, Gestão de Mudanças e Gestão de Operações de TI aplicáveis ao sistema *Aliant Case Management*, utilizado pela Fundação Renova para registro das manifestações recebidas pela Ouvidoria, a EY realizou procedimentos abrangendo o período de novembro de 2020 a dezembro de 2021.

Adicionalmente, neste ciclo de auditoria, a EY realizou a verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos pontos de auditoria PG006OV.001, PG006OV.002, PG006OV.003, PG006OV.004 e PG006OV.005, identificados pela EY no primeiro ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006, e apresentados na Tabela 3, observando o atendimento aos prazos propostos para implementação dos planos de ação estabelecidos pela Fundação Renova para os pontos de auditoria em análise.

Tabela 3 - Pontos de auditoria PG006OV.001, PG006OV.002, PG006OV.003, PG006OV.004 e PG006OV.005

Ponto de auditoria – EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
PG006OV.001: Não foram disponibilizadas as listas completas de todos os usuários com acesso ao sistema ITCS Case Management ³ , nem a lista contendo os profissionais admitidos, transferidos e desligados para o período auditado, impossibilitando a validação dos atributos de completude e integridade destas listas.	De fato, a Fundação não tinha uma contratação por analistas exclusivos, dessa forma a equipe de atendimento era responsável e tinha acesso para captar e tratar os casos de Fundação Renova.	Inserção na Requisição Técnica para aditivo de contrato a exigência de apresentação da lista completa de todos os usuários com acesso ao sistema ITCS Case Management que fazem parte da célula dedicada ao atendimento da Ouvidoria da Fundação Renova.	31/12/2020
PG006OV.002: Ausência do registro contendo a data de criação, último acesso e bloqueio, quando aplicável, dos usuários do sistema, impossibilitando a análise de operação dos controles de acesso e tempestividade dos bloqueios quando solicitados pela Fundação Renova ou desligamento de profissional da ICTS.	Conforme apontado pela ICTS, por questões de confidencialidade a mesma preserva os dados de seus colaboradores.	Inserção na Requisição Técnica para aditivo de contrato a exigência de apresentação da lista completa de registro de todos os usuários com acesso ao sistema ITCS Case Management que fazem parte da célula dedicada ao atendimento da Ouvidoria da Fundação Renova.	31/12/2020
PG006OV.003: Ausência de controle formal e periódico de revisão de acessos dos usuários do sistema, considerando a validação de completude e integridade das listas de todos os usuários ativos no sistema ITCS Case Management.	Existem logs que registram a data de criação e inativação de um usuário, assim como os acessos que estes possuem. Estas informações foram extraídas, pela ICTS, através de uma query na data de 20/07/2020 enviados para a auditoria da EY. A ICTS informou que os critérios de extração da query são confidenciais.	Iremos proceder a verificação e validação deste item junto com o pagamento do BMM (Boletim Mensal Medição).	21/09/2020
PG006OV.004: Ausência de controle formal e tempestivo de validação de acessos dos usuários pertencentes a profissionais que mudaram de área ou	Ao longo do período da auditoria se encontram diferentes situações para o controle desta não conformidade, a partir da criação da Célula dedicada estabeleceu-se o controle formal e	Esta não conformidade presente até 2019 considera-se sanada a partir da implementação da célula dedicada. Para fins de sanar	31/10/2020

³ É importante destacar que, entre o primeiro ciclo de auditoria e este ciclo, a empresa ICTS passou por uma reestruturação, tendo sido alterado o nome da divisão de prestação de serviços de Ouvidoria para Aliant. Da mesma forma, ocorreu a mudança do nome do sistema para *Aliant Case Management*.

Ponto de auditoria – EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
que não atuam mais na célula dedicada ao atendimento da Fundação Renova.	tempestivo de acessos aos prestadores da ICTS. Conforme solicitado pela auditoria, foi enviado documento comprobatório relacionando o último usuário a ser inativado na Fundação Renova. Para Case Management, em bloqueios tempestivos (desligamento, mudança de área) o próprio gestor ou coordenador tem acesso para realizá-los sem a necessidade de abertura de um chamado. Em casos de colaborador ICTS que tenha sido desligado ou mudado de área, o bloqueio ao Case Management é feito pelo gestor da área devido a urgência dessa inativação.	a pendência apontada pela auditoria, será agendada reunião com a ICTS para esclarecimentos e será incluída no novo contrato cláusula que obriga o fornecedor a atender às solicitações e recomendações da auditoria externa.	
PG006OV.005: Ausência de Política de Gestão de Mudanças formalizada, comunicada, revisada periodicamente e disponível para todos os profissionais que atuam neste processo com a definição dos critérios, papéis e responsabilidades na correção e desenvolvimento de funcionalidades do sistema.	A ICTS informou que o processo de Política de Gestão de Mudanças o processo está documentado nos arquivos "Parâmetros dos processos", "Ciclo de Gestão de Demandas", "Gestão de Demandas" e "GitFlow ICTS". Ressaltamos tratar-se de Política interna do fornecedor a qual não possuímos gerência sobre o assunto.	Para fins de sanar a pendência apontada pela auditoria, será agendada reunião com a ICTS para esclarecimentos e será incluída no novo contrato cláusula que obriga o fornecedor a atender às solicitações e recomendações da auditoria externa.	31/10/2020

Os resultados obtidos podem ser visualizados a seguir.

3.1.1. Verificação do desenho e operação dos controles de TI relacionados ao processo de Gestão de Acessos

Durante as atividades realizadas pela EY para avaliação dos controles internos relativos às concessões, revogações e alterações em acessos efetuadas no sistema *Aliant Case Management*, bem como no banco de dados e sistema operacional que suportam a infraestrutura do mesmo, foram realizados questionamentos aos times responsáveis pelo gerenciamento de acessos do sistema a fim de obter o entendimento de quais são os controles de TI existentes na operação da aplicação. Adicionalmente, foram executados procedimentos de observação e inspeção das evidências para avaliar se os controles existentes operaram de forma uniformizada durante todo o período avaliado.

Conforme entendimento realizado com a Gestora de Operações responsável pelo sistema *Aliant Case Management*, até o final de 2020 o sistema *Aliant Case Management* não armazenava um log contendo data de criação e bloqueio de contas de usuários, o que impossibilita a análise histórica quanto à adequabilidade dos usuários do sistema para o período auditado. Obtivemos evidências adicionais para compor nossa base de usuários admitidos/criados durante o período auditado. Adicionalmente, verificamos que, com a implementação das informações de data de criação, bloqueio e último login, os pontos de auditoria **PG006OV.001** e **PG006OV.002**, reportados no ciclo anterior, foram endereçados pela empresa Aliant e Fundação Renova.

Durante o entendimento do ambiente de controles de TI, foi informado à EY que a validação dos usuários que acessam o sistema para atendimento às demandas da Fundação Renova ocorre mensalmente junto com o Boletim Mensal de Medição (BMM) apresentado pela empresa Aliant.

Obtivemos também o entendimento que a Aliant agora possui uma célula de atendimento exclusivo para a Fundação Renova, com isso os usuários que atendem outros clientes não mais acessam as informações da Fundação Renova. Verificamos também que mensalmente os usuários que realizaram atendimento para a Fundação Renova são revisados junto com o BMM, dessa forma os pontos de auditoria **PG006OV.003** e **PG006OV.004**, reportados no ciclo anterior, foram endereçados pela Aliant e Fundação Renova.

Em continuidade aos procedimentos de testes do processo de Gestão de Acessos, foram solicitadas evidências de requisição e aprovação de acessos de usuários do sistema *Aliant Case Management*. Neste sentido, foi informado pela empresa Aliant que, devido a questões de sigilo das informações, não seria possível o envio de tais evidências. Devido à impossibilidade da disponibilização das evidências de requisição e aprovação dos acessos de usuários para a realização dos procedimentos de verificação do processo de Gestão de Acessos, não foi possível a conclusão do teste pela EY.

Devido à impossibilidade de conclusão do procedimento de teste, com o intuito de identificar que mesmo no cenário de falhas ou ausência de controles, estas não ocasionaram acessos indevidos, realizamos, com o auxílio da empresa Aliant e Fundação Renova, procedimento de teste substantivo, com a busca de fatores mitigantes, de validação de 100% dos usuários presentes na lista do sistema *Aliant Case Management*, em fevereiro de 2022, que não resultaram em nenhum acesso indevido no período de teste.

Vale ressaltar que a EY continuará avaliando os controles de TI em todos os ciclos de auditoria a serem realizados no pilar Ouvidoria, e os resultados e apontamentos serão acompanhados através dos pontos de auditoria, para os casos aplicáveis. Neste sentido, a EY destaca que é necessária a adoção, pela Fundação Renova e/ou empresa contratada, de controles adequados para garantir a segurança do sistema.

PG006OV.009: Não foram disponibilizadas as evidências relacionadas ao processo de concessão de acesso ao sistema Aliant Case Management, tais como requisição e aprovação do acesso, que permitem a verificação do processo de concessão de acesso ao sistema.

Comentários da Fundação Renova:

Quanto ao ponto referente a gestão de acessos, realmente a confidencialidade da Aliant para com outros clientes/colaboradores é uma questão limitante. Entretanto, disponibilizamos a lista completa dos usuários com acesso ao ambiente da Fundação e fizemos a validação da aprovação por videoconferência, seguindo os processos indicados pela própria EY. Também encaminhamos a lista do setup que usamos para controle referente a este tópico. Se o procedimento indicado por vocês não foi suficiente precisamos da indicação do que seria suficiente, considerando a existência de limitação relacionada a outros contratos de confidencialidade e sigilo no tratamento dos dados – de outros clientes e colaboradores não relacionados à Fundação Renova.

Plano de ação: não se aplica.

Prazo: não se aplica.

3.1.2. Verificação do desenho e operação dos controles de TI relacionados ao processo de Gestão de Mudanças

O processo de Gestão de Mudanças tem o objetivo de verificar que as modificações de funcionalidades efetuadas no sistema *Aliant Case Management*, bem como no banco de dados e sistemas operacionais que suportam a infraestrutura do mesmo, estão adequadas de acordo com as boas práticas de Segurança da Informação, através dos controles de solicitação de desenvolvimento da mudança, teste em ambiente de homologação, aprovação pelos profissionais que possuem o adequado nível de conhecimento, autoridade e competência de acordo com as regras definidas pela companhia e, por fim, implementação da mudança no ambiente de produção.

Foi observado no fornecedor contratado pela Fundação Renova uma segregação de ambientes e profissionais de acordo com suas responsabilidades neste processo. Verificamos também que os procedimentos relacionados ao processo de gestão de mudanças estão formalmente documentados, sendo assim, o ponto de auditoria **PG006OV.005** foi endereçado pela empresa Aliant e Fundação Renova. No entanto, não é possível gerar uma lista das mudanças, implementadas em produção, diretamente do sistema ou de alguma ferramenta de versionamento de código. Apenas seria possível levantar e-mails que foram trocados entre a empresa Aliant e Fundação Renova, nas ocasiões de mudanças no sistema de Ouvidoria, o que não é suficiente para a realização dos procedimentos de teste para o processo de Gestão de Mudanças pela EY.

Adicionalmente, com o intuito de identificar que mesmo no cenário de falhas ou ausência de controles, estas não ocasionaram em comprometimento da integridade dos registros da base de manifestações da Ouvidoria, foram

realizadas validações do sequenciamento e preenchimento (campos-chave) das manifestações registradas entre 16 de abril de 2020 e 16 de dezembro de 2021, data da extração da base neste ciclo de auditoria, conforme apresentado no procedimento 3.2, deste relatório. Não foram identificadas quebras no sequenciamento, registros ausentes, registros em duplicidade e registros sem o preenchimento dos campos-chave⁴.

Vale ressaltar que a EY continuará avaliando os controles de TI em todos os ciclos de auditoria a serem realizados no pilar Ouvidoria, e os resultados e apontamentos serão acompanhados através dos pontos de auditoria, para os casos aplicáveis. Neste sentido a EY destaca que é necessária a adoção, pela Fundação Renova e/ou empresa contratada, de controles adequados para garantir a segurança do sistema.

PG006OV.010: Ausência de uma lista de mudanças ocorridas no período gerada de forma adequada com relação a completude e integridade das informações do sistema Aliant Case Management.

Comentários da Fundação Renova:

De fato, não é possível gerar uma lista das mudanças, implementadas em produção, diretamente do sistema ou de alguma ferramenta de versionamento de código. Vamos avaliar juntamente com o fornecedor a possibilidade de implementação dessa melhoria para o próximo ciclo de Auditoria. Ação está sob responsabilidade do Ouvidor-Geral.

Plano de ação: Verificar com o fornecedor a possibilidade de inclusão de ferramenta que possibilite verificar as mudanças ocorridas em determinado período.

Prazo: 09/01/2023

3.1.3. Verificação do desenho e operação dos controles de TI relacionados ao processo de Gestão de Operações de TI

Conforme entendimento realizado com o time responsável pela infraestrutura de TI da empresa Aliant, foi identificado pela EY que a aplicação é hospedada e gerenciada no ambiente da *Amazon Web Services (AWS)*. Os controles relacionados ao processo de Operação de TI possuem o objetivo de cobrir, principalmente, os pilares de disponibilidade e integridade das informações.

Uma vez utilizados os serviços de uma organização terceira para armazenamento dos dados, parte dos controles de Operação de TI (ex.: backup de dados e acesso físico ao Data Center) são gerenciadas diretamente pelo fornecedor AWS. Com o objetivo de obter um conforto razoável de que estes controles estão sendo executados, recebemos e avaliamos o relatório da Amazon sobre a avaliação de seus controles internos verificados por um auditor independente (Relatório *System and Organization Controls (SOC)*) para o período compreendido entre os meses de outubro de 2020 a março de 2021. Até o encerramento dos procedimentos de auditoria não recebemos os relatórios referentes aos demais períodos auditados.

⁴ Conforme procedimento apresentado no Relatório de Acompanhamento do PG006 – Pilar Ouvidoria – Ciclo 01, emitido pela EY no dia 14 de setembro de 2020, foram identificados no primeiro ciclo de auditoria 144 números ausentes na base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova, a contar a partir do sequencial 348 (primeiro sequencial da base). Dentre esses, 139 registros foram justificados pela Fundação Renova como relatos relacionados à Samarco. Os cinco registros restantes, de acordo com a Fundação Renova, haviam sido classificados incorretamente como "Migrado" pela empresa ICTS. A classificação dos registros foi corrigida pela empresa, e a EY obteve acesso aos mesmos após nova extração da base, realizada em 15 de maio de 2020, tendo sido identificados na base de manifestações da Ouvidoria extraída no ciclo 02 de auditoria.

3.2. Verificação dos registros constantes na base de manifestações da Ouvidoria⁵

Conforme disposto na alínea 'd' da cláusula 64 do TTAC, a Fundação Renova deve implementar "*mecanismo de ouvidorias para monitoramento das ações do plano de reparação, e para recebimento de reclamações e comentários por parte dos IMPACTADOS*". Ademais, de acordo com o documento de Definição do Programa (junho/2021), um dos objetivos específicos da Ouvidoria é "*Assegurar que as manifestações são devidamente registradas, apuradas e respondidas; prezando pela eficiência, transparência e respeito à privacidade dos manifestantes*".

Foi identificado pela EY, no primeiro ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006, que as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Fundação Renova eram registradas e tratadas por meio do sistema *ICTS Case Management*. Neste ciclo de auditoria, foi observado durante a extração de base de manifestações da Ouvidoria que o nome do sistema foi alterado para *Aliant Case Management*, visto que houve uma mudança no nome fantasia da empresa contratada.

A partir de parâmetros inseridos no referido sistema, a extração da base utilizada para a realização deste procedimento foi realizada por colaboradores da empresa Aliant e acompanhada pela equipe da Fundação Renova e da EY, em 16 de dezembro de 2021. Ressalta-se que o arquivo em questão é um retrato das informações presentes no sistema na referida data, uma vez que os dados são atualizados instantaneamente mediante alterações realizadas no sistema.

Para verificação da completude dos registros extraídos do sistema, além da obtenção da base, foi realizada pela equipe da empresa Aliant, com acompanhamento da Fundação Renova e da EY, uma consulta diretamente ao banco de dados do sistema por meio de uma *query*. A partir do arquivo gerado durante a consulta, não foram identificadas divergências entre a quantidade de registros constantes na base extraída do sistema e o arquivo extraído do banco de dados.

Diante disso, a EY realizou procedimentos com o objetivo de verificar as informações apresentadas na base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova. Os resultados obtidos estão apresentados a seguir.

3.2.1. Verificação da existência de registros em duplicidade, por meio do campo "Sequencial"

Uma vez informado pela Fundação Renova que o sistema utilizado para registro e gestão das manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova não permite o registro de manifestações com o mesmo número sequencial e de protocolo, foi realizado pela EY, por meio do campo "Sequencial", o procedimento de identificação de registros em duplicidade na base de manifestações extraída diretamente do sistema *Aliant Case Management*, em 16 de dezembro de 2021. Vale ressaltar que não foi possível a realização do procedimento para verificação dos números de protocolo, uma vez que não foi concedido à EY acesso ao campo por questões de confidencialidade.

Após a execução do procedimento, foi verificado que, dentre os 14.528 números sequenciais avaliados, não foi identificada pela EY a existência de registros em duplicidade.

3.2.2. Verificação do preenchimento dos campos-chave: "Sequencial", "Data do relato", "Tipo de incidente Aliant", "Impacto" e "Status"

Conforme descrito no Relatório de Acompanhamento do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) – Pilar Ouvidoria – Ciclo 01, a EY identificou, durante a realização do procedimento, campos cujo preenchimento é obrigatório para o registro da manifestação, denominados campos-chave.

⁵ A Fundação Renova, por meio de ofício encaminhado à EY em 26 de outubro de 2021, comunicou que não compartilharia todos os campos da base de manifestações da Ouvidoria, pois alguns desses campos apresentam informações de cunho pessoal dos atingidos/impactados. Dessa forma, a verificação da EY neste procedimento se limitou à avaliação dos campos da base de manifestações compartilhados pela Fundação Renova à EY.

Dentre os campos disponibilizados pela Fundação Renova na base de manifestações da Ouvidoria, extraída do sistema *Aliant Case Management* em 16 de dezembro de 2021, os seguintes campos foram considerados pela EY para realização do procedimento: “Sequencial”, “Data do relato”, “Tipo de incidente Aliant”, “Impacto” e “Status”.

Após verificação do preenchimento dos referidos campos, não foi identificada pela EY a existência de células em branco para as 4.526 manifestações constantes na base, registradas no sistema entre 16 de abril de 2020 e 16 de dezembro de 2021, até o número sequencial 15.014.

O detalhamento dos campos disponibilizados pela Fundação Renova à EY encontra-se no **Anexo 5.1 – Tabela referente ao Procedimento 3.2.2** deste relatório.

3.2.3. Verificação do número sequencial das manifestações registradas na Ouvidoria, a partir do número sequencial 10.488, último número identificado na base da Ouvidoria extraída em abril de 2020, e justificativas para eventuais quebras na sequência da numeração

Com o objetivo de identificar eventuais registros ausentes na base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova, a EY realizou a verificação do campo “Sequencial”, uma vez que se trata de um campo preenchido automaticamente pelo sistema, que atribui a cada protocolo registrado um número sequencial.

O procedimento foi realizado utilizando a base de manifestações da Ouvidoria extraída do sistema *Aliant Case Management*, considerando as manifestações registradas no período compreendido entre 16 de abril de 2020 e 16 de dezembro de 2021, data da extração da base neste ciclo de auditoria, até o número sequencial 15.014.

A partir da execução do procedimento, não foram identificadas quebras na sequência da numeração entre os sequenciais 10.489 e 15.014.

3.3. Verificação do atendimento, pela Fundação Renova, aos prazos para retorno aos manifestantes previstos no documento de Definição do Programa (junho/2021) e na Deliberação CIF nº 105

A EY realizou procedimentos a fim de verificar o atendimento, pela Fundação Renova, ao prazo de 24 horas, estabelecido no documento de Definição do Programa (junho/2021), para retorno inicial ao manifestante, e ao prazo de 20 dias, estabelecido no documento citado e na Deliberação nº 105, emitida pelo CIF em 14 de setembro de 2017, para retorno final ao manifestante. Os resultados obtidos podem ser visualizados a seguir.

3.3.1. Verificação de evidências do atendimento ao prazo de 24 horas para retorno inicial ao manifestante, estabelecido no documento de Definição do Programa (junho/2021)

De acordo com o documento de Definição do Programa (junho/2021), todas as manifestações registradas na Ouvidoria da Fundação Renova recebem um retorno inicial em 24 horas. Durante a fase de entendimento do pilar, foi informado à EY que o retorno é realizado de forma automática pelo sistema *Aliant Case Management*, após o registro da manifestação, com o objetivo de informar ao manifestante que o relato foi efetivamente registrado no sistema.

Para realização do procedimento, foi avaliado pela EY o campo “Observação ao denunciante” relativo aos 4.526 registros identificados na base de manifestações da Ouvidoria extraída do sistema *Aliant Case Management* em 16 de dezembro de 2021, considerando as manifestações registradas no período compreendido entre 16 de abril de 2020 e a data da extração da base neste ciclo de auditoria, até o número sequencial 15.014.

Após verificação do campo, foi possível observar que o retorno é realizado automaticamente pelo sistema, logo após o registro da manifestação, com a seguinte mensagem padrão: “Prezado (a), Seu relato foi registrado e está sendo tratado pela Ouvidoria da Fundação Renova. Agradecemos sua confiança e reiteramos o nosso compromisso de confidencialidade no tratamento de todas as informações recebidas pela Ouvidoria. Desde já, agradecemos a compreensão. Atenciosamente, Ouvidoria - Fundação Renova”.

Ressalta-se que, para 4.523 manifestações, foi identificado pela EY o envio da mensagem na mesma data e horário de registro da manifestação. Para as três manifestações restantes, foi identificado o envio da mensagem na mesma data, um minuto após o registro da manifestação.

Considerando o exposto, foi possível verificar o atendimento ao prazo de 24 horas para retorno inicial ao manifestante, conforme estabelecido no documento de Definição do Programa (junho/2021).

3.3.2. Verificação do atendimento ao prazo de 20 dias para retorno final ao manifestante, estabelecido na Deliberação CIF nº 105 e no documento de Definição do Programa (junho/2021), considerando o período entre a data de registro do protocolo e a data de registro de retorno pela Fundação Renova

Observando o disposto na Deliberação CIF nº 105: “As solicitações individuais formuladas por pessoas físicas ou jurídicas deverão ter sua resposta final em prazo não superior a 20 (vinte) dias a partir da data do protocolo, conforme previsto no TTAC [...]”, a EY realizou a verificação do intervalo entre a data de registro do protocolo (campo “Data do relato”) e a data de resposta final pela Fundação Renova (campo “Data de finalização”), das 4.526 manifestações registradas no período compreendido entre os dias 16 de abril de 2020 e 16 de dezembro de 2021, até o número sequencial 15.014.

Os registros foram classificados pela EY como:

- Retorno dentro do prazo: manifestações cujo intervalo entre o registro e a resposta final foi menor ou igual a 20 dias;
- Retorno fora do prazo: manifestações cujo intervalo entre o registro e a resposta final foi superior a 20 dias; e,
- Sem retorno: manifestações em aberto até a data de extração da base, 16 de dezembro de 2021.

A Tabela 4 apresenta os resultados obtidos.

Tabela 4 - Resultados obtidos pela EY considerando o prazo de 20 dias para resposta às manifestações

Prazo entre o registro e a resposta final das manifestações	Quantidade de manifestações	Percentual
Retorno dentro do prazo	1.819	40%
Retorno fora do prazo	2.317	51%
Entre 21 e 40 dias	804	35%
Entre 41 e 60 dias	700	30%
Entre 61 e 90 dias	274	12%
Entre 91 e 120 dias	161	7%
Superior a 120 dias ①	378	16%
Sem retorno	390	9%
Inferior ou igual a 20 dias	126 ②	33%
Entre 21 e 40 dias	118	30%
Entre 41 e 60 dias	58	15%
Entre 61 e 90 dias	20	5%
Entre 91 e 120 dias	24	6%
Superior a 120 dias ③	44	11%
Total de manifestações verificadas	4.526	100%

① O maior intervalo entre a data de registro e a data de resposta identificado na base de manifestações da Ouvidoria, para os 4.526 registros verificados neste procedimento, é de 496 dias.

② Uma vez que as 126 manifestações que foram registradas no sistema há menos de 20 dias da data de extração da base podem ter sido respondidas dentro do prazo estabelecido pela Deliberação CIF nº 105, a EY considerou como inconsistência apenas os 264 registros sem retorno há mais de 20 dias.

③ Dentre os 4.526 registros verificados neste procedimento, a manifestação em aberto por maior tempo possui 330 dias entre a data de registro e a data de extração da base de manifestações da Ouvidoria, 16 de dezembro de 2021.

Adicionalmente, foram verificados os tipos de incidente, conforme o campo “Tipo de incidente Aliant” da base de manifestações da Ouvidoria, para as manifestações classificadas como “Retorno fora do prazo” e “Sem retorno”. O detalhamento desse procedimento encontra-se no **Anexo 5.2 – Tabela referente ao Procedimento 3.3.2** deste relatório.

Ressalta-se que, conforme informado pela Fundação Renova e observado pela EY no Relatório Trimestral de Atividades da Ouvidoria relativo ao 3º trimestre de 2021, emitido em 20 de outubro de 2021, a equipe do pilar Ouvidoria considera o prazo de 60 dias estabelecido na Lei nº 13.460⁶ como parâmetro para reportar ao CIF os resultados do “Indicador I25 - Proporção de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo”.

Entretanto, vale destacar que a consideração dessa diretriz para o fornecimento de respostas às manifestações recebidas pela Ouvidoria não está aprovada pelo CIF.

⁶ O artigo 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, determina que “A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”.

PG006OV.011: Foram identificadas pela EY, no segundo ciclo de auditoria, 264 manifestações sem registro de resposta pela Ouvidoria da Fundação Renova em prazo superior a 20 dias, em desacordo ao prazo estabelecido na Deliberação CIF nº 105 e disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021) aprovado.

Comentários da Fundação Renova:

De fato, ainda estamos trabalhando para que as manifestações recebidas pela Ouvidoria sejam respondidas dentro do prazo. Além disso, há uma divergência entre o prazo previsto na Definição do Programa e o prazo legal atualmente aplicado pela Ouvidoria-Geral.

Ressalta-se, entretanto, que tal divergência foi apontada pela própria Ouvidoria, e tal tema já vem sendo apresentado/discutido com a CTPDCS para que a aplicação do prazo legal possa ser formalizada.

Atualmente, a Ouvidoria realizar reuniões semanais com a célula de manifestações e gerências responsáveis pelos programas de PIM, AFE, CADASTRO e NOVEL – principais programas demandados. Além do controle interno semanal com status/providências a serem tomadas em todas as manifestações abertas. De forma complementar, a Ouvidoria realiza o monitoramento e alinhamento contínuo com pontos focais dos programas/áreas demandados.

Assim, certo é que a Ouvidoria está em constante e contínuo alinhamento com as áreas, para que as respostas sejam dadas no prazo mais célere possível, o que pode ser observado na expressiva redução das manifestações em aberto do ciclo anterior de Auditoria para este.

Ocorre que, ante a complexidade das demandas recebidas pela Ouvidoria, a resposta de todas as manifestações no prazo é algo impossível. Inclusive, atualmente, não foi estabelecida meta de 100% de respostas dentro do prazo.

Ressaltamos que esse constante e contínuo alinhamento entre as áreas foco das demandas, será mantido e aprimorado, ação está sob a responsabilidade do Ouvidor-Geral.

Plano de Ação: Realizar reuniões semanais com a célula de manifestações e gerências responsáveis pelos programas de PIM, AFE, CADASTRO e NOVEL – principais programas demandados; Controle interno semanal com status/providências a serem tomadas em todas as manifestações abertas; Criação, monitoramento e alinhamento com pontos focais dos programas/áreas demandados.

Nota: A atividade descrita no plano de ação é contínua e já é aplicada com resultados visíveis. Entretanto, para fins procedimentais considerar o prazo.

Prazo: 01/07/2022

3.3.3. Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, do ponto de auditoria PG006OV.006 identificado pela EY no primeiro ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006

A partir da execução do procedimento de verificação do atendimento ao prazo de 20 dias para retorno final ao manifestante, no primeiro ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006, a EY identificou 2.133 manifestações sem registro de resposta pela Ouvidoria da Fundação Renova em prazo superior a 20 dias, o que representou 25,21% do total avaliado à época. A partir desse resultado, foi gerado o ponto de auditoria PG006OV.006, para o qual a Fundação Renova apresentou os comentários, planos de ação e prazos expostos na Tabela 5.

Tabela 5 - Ponto de auditoria PG006OV.006

Ponto de auditoria – EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
PG006OV.006: Foram identificadas pela EY 2.133 manifestações sem registro de resposta pela Ouvidoria da Fundação Renova em prazo superior a 20 dias, em desacordo com o prazo estabelecido na Deliberação nº 105 do CIF, o que representa 25,21% do total avaliado.	Conforme deliberação 105 do CIF estamos buscando, junto aos Programas da Fundação Renova, respostas mais qualificadas e assertivas para os questionamentos das pessoas atingidas. Consideramos este prazo insuficiente para a complexidade das manifestações que chegam à Ouvidoria, estando em discussão a dilação deste prazo estabelecendo paridade com a previsão legal da Lei do Usuário 13.460.	1 - Submeter à aprovação do sistema CIF a aplicação da Lei do usuário para Ouvidoria, que estabelece o prazo de resposta de 60 dias. 2 - Criação da célula exclusiva de atendimento correlacionada aos programas da Fundação Renova com pontos focais específicos para atendimento das demandas oriundas de Ouvidoria.	1 - 31/12/2020 2 - Implementado

Com base nessas informações, a EY executou este procedimento com o objetivo de verificar evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, do ponto de auditoria citado.

A partir da inspeção da base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova, extraída do sistema *Aliant Case Management* em 16 de dezembro de 2021, a EY verificou que, das 2.133 manifestações sem registro de resposta identificadas no primeiro ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006, 2.132 foram respondidas, permanecendo uma, de número sequencial 9.850, com o status "Revisão do cliente", sem retorno final ao manifestante há 679 dias, contados até a data de extração da base.

Ressalta-se que foi observado que uma das manifestações identificadas no primeiro ciclo de auditoria como "Retorno dentro do prazo", de número sequencial 10.309, foi reaberta e respondida novamente, 150 dias após o seu registro.

Não foram disponibilizadas evidências da execução dos planos de ação propostos pela Fundação Renova para o ponto de auditoria PG006OV.006, contudo, foi informado pela equipe do pilar Ouvidoria que o processo de solicitação de alteração formal do prazo para retorno final às manifestações registradas na Ouvidoria da Fundação Renova foi iniciado. Adicionalmente, ao realizar um comparativo entre o tempo de resposta final às manifestações verificadas no primeiro e no segundo ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria, a EY observou que o percentual das manifestações respondidas dentro do prazo de 20 dias aumentou de 15,62% para 40,19%, conforme apresentado na Tabela 6.

Tabela 6 - Comparação entre o tempo de resposta final às manifestações verificadas no primeiro e no segundo ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006

Prazo entre o registro e a resposta final das manifestações	Ciclo 01		Ciclo 02	
	Quantidade de manifestações	Percentual	Quantidade de manifestações	Percentual
Retorno dentro do prazo	1.322	16%	1.819	40%
Retorno fora do prazo	5.006	59%	2.317	51%
Sem retorno	2.133	25%	390	9%
Total de manifestações	8.461	100%	4.526	100%

Diante do exposto, o ponto de auditoria PG006OV.006 permanece em aberto e será verificado pela EY no próximo ciclo de auditoria do pilar.

PG006OV.006: Dentre as 2.133 manifestações sem registro de resposta pela Ouvidoria da Fundação Renova em prazo superior a 20 dias, identificadas no primeiro ciclo de auditoria pela EY, uma manifestação ainda permanece sem registro de resposta final ao manifestante. A referida manifestação se encontra aberta há 679 dias, contados até a data de extração da base, 16 de dezembro de 2021, em desacordo ao prazo estabelecido na Deliberação CIF nº 105 e disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021) aprovado.

Comentários da Fundação Renova:

A referida manifestação já foi encerrada. Atualmente não temos nenhum caso aberto anterior a 2021.

Plano de ação: não se aplica.

Prazo: não se aplica.

3.4. Verificação do registro e tratamento, pela Ouvidoria da Fundação Renova, das manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento

O documento de Definição do Programa (junho/2021) apresenta que as manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento com caráter de denúncia, incluindo casos de negligência de atendimento dos canais, das equipes de diálogo e dos Programas executados pela Fundação Renova, são direcionadas à Ouvidoria.

Conforme informado pela Fundação Renova, quando são identificadas manifestações recebidas por meio dos canais de relacionamento com as referidas características, as mesmas são classificadas no campo “manifestacaoAssuntoTema” do Sistema de Gestão de *Stakeholders* (SGS) como “Fundação Renova - Ouvidoria”. A partir dessa classificação, a equipe da Ouvidoria acessa a manifestação pelo sistema SGS e realiza seu registro no sistema *Aliant Case Management*, sob outro número de protocolo.

Em reunião realizada, no dia 04 de março de 2022, entre a EY e as equipes dos pilares Canais de Relacionamento e Ouvidoria, a equipe do pilar Canais de Relacionamento detalhou a interface entre Canais de Relacionamento e Ouvidoria. De acordo com a equipe deste pilar, os atendimentos acolhidos pelos atendentes dos canais de relacionamento se enquadram em duas situações:

- Assuntos que não são escopo dos canais de relacionamento, mas são escopo da Ouvidoria: nesta situação, o atendente deve orientar o manifestante sobre o canal correto a ser contatado, informando o telefone 0800 da Ouvidoria. No âmbito do pilar Canais de Relacionamento, o contato é registrado como “Atendimentos Diversos” e não gera um protocolo. Esta situação ocorre em casos de denúncias, fraudes, corrupção, reclamações coletivas sobre o trabalho da Fundação Renova e denúncias ou reclamações contra empresas contratadas pela Fundação Renova.
- Relatos que apresentem situações de vulnerabilidade e de cunho emergencial: o registro é feito na árvore correspondente à solicitação, por exemplo, solicitação de cadastro, sendo gerado protocolo que é informado ao manifestante. Adicionalmente, o atendente registra uma manifestação na árvore da Ouvidoria, devido ao relato de vulnerabilidade, sendo que, este protocolo não é informado ao manifestante. A manifestação é classificada como “Em tratamento” e encaminhada à Ouvidoria, que, por sua vez, recebe a manifestação, abre um protocolo em sua base de registros, encerra a manifestação no sistema SGS e segue com o atendimento no âmbito da Ouvidoria. Segundo a equipe do pilar Canais de Relacionamento, esta situação acontece quando é observado risco de despejo, interdição de residência pela Defesa Civil, ameaça de suicídio, violência doméstica física e relatos críticos de Covid-19, como internação e/ou intubação.

Considerando o exposto, a EY realizou procedimentos a fim de verificar a transferência interna das manifestações do pilar Canais de Relacionamento ao pilar Ouvidoria, para registro e tratamento pela Ouvidoria da Fundação Renova. Os resultados obtidos estão expostos a seguir.

3.4.1. Confronto entre as manifestações registradas no sistema SGS, recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento e direcionadas ao atendimento da Ouvidoria, e a base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova, observando o registro das manifestações na referida base

A partir de inspeção na base de manifestações extraída do sistema SGS da Fundação Renova, com o acompanhamento da EY, em 05 de janeiro de 2022, foram identificadas 211 manifestações classificadas como "Fundação Renova - Ouvidoria", registradas no referido sistema no período compreendido entre 16 de abril de 2020 e 16 de dezembro de 2021.

Visto que a Fundação Renova apresentou como plano de ação para o ponto de auditoria PG006OV.007, apontado pela EY no primeiro ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006, a criação de um campo intitulado "Protocolo SGS" na base de dados da Ouvidoria, a EY verificou que 133 das 211 manifestações identificadas constavam na coluna citada, detectada na base de manifestações da Ouvidoria extraída do sistema *Aliant Case Management* em 16 de dezembro de 2021. Para as demais 78 manifestações, a EY verificou o conteúdo das mesmas e solicitou esclarecimentos e/ou evidências adicionais à Fundação Renova. Os resultados obtidos estão apresentados na Tabela 7.

Tabela 7 - Verificação da inclusão de manifestações registradas no sistema SGS, recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento e direcionadas ao atendimento da Ouvidoria, na base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova

Classificação	Quantidade	Percentual
Manifestações que tiveram seu protocolo registrado na coluna "Protocolo SGS" da base da Ouvidoria	133	63%
Manifestações que tiveram o protocolo da Ouvidoria informado na coluna "resumoconclusao" da base do sistema SGS ①	22	11%
Manifestações classificadas como "Respondida no ato" pela equipe de Canais de Relacionamento ②	47	22%
Manifestações classificadas como "Respondida" para as quais não foi identificado registro de protocolo na base da Ouvidoria ③	9	4%
Total de manifestações verificadas	211	100%

① Para 22 manifestações que a EY não identificou o protocolo registrado na coluna "Protocolo SGS" da base da Ouvidoria, a partir dos esclarecimentos da Fundação Renova, foi possível identificar o protocolo da Ouvidoria informado na coluna "resumoconclusao" da base de manifestações do sistema SGS.

② Conforme informado pela Fundação Renova, as manifestações classificadas como "Respondida no ato" no campo "statusManifestacao" da base de manifestações extraída do sistema SGS são respondidas e finalizadas durante o contato do manifestante. Dessa forma, não são encaminhadas para qualquer área ou Programa da Fundação Renova. Contudo, foram identificadas, dentre as 47, nove manifestações com teor de reclamação/denúncia que não foram endereçadas à Ouvidoria, tampouco foi observado o registro de orientação ao manifestante para que o mesmo entre em contato com a área. A equipe do pilar Canais de Relacionamento esclareceu que oito das nove manifestações com teor de reclamação/denúncia classificadas como "Respondida no ato" deveriam ter sido endereçadas à Ouvidoria. Sendo assim, foi informado que essas manifestações seriam reabertas e encaminhadas à Ouvidoria. Em nova verificação realizada no sistema SGS, em 17 de março de 2022, a EY identificou que as oito manifestações foram reabertas e encaminhadas à Ouvidoria. O acolhimento destas manifestações pela Ouvidoria será verificado no próximo ciclo de auditoria do pilar. Para a manifestação restante, a Fundação Renova informou que, visto que não há relato de vulnerabilidade grave, a manifestação não deveria ter sido direcionada à Ouvidoria. Ademais, foi registrado no referido sistema, em 17 de março de 2022, que a manifestação será tratada em outro Programa.

③ Para as nove manifestações classificadas como "Respondida" no campo "statusManifestacao" da base de manifestações extraída do sistema SGS para as quais não foi identificado protocolo na base da Ouvidoria, a EY observou:

- Uma manifestação aberta indevidamente, conforme registrado no sistema SGS;
- Uma manifestação na qual o manifestante foi orientado a entrar em contato com a Ouvidoria/Canal

Confidencial;

- Três manifestações tratadas em outro protocolo de Canais de Relacionamento ou Canal Corporativo;
- Uma manifestação, inicialmente encaminhada à Ouvidoria, para a qual foram realizadas tentativas de contato sem sucesso pela própria equipe de Canais de Relacionamento;
- Duas manifestações para as quais não foram registrados dados de contato dos manifestantes; e,
- Uma manifestação fora do escopo da Ouvidoria.

Na reunião realizada no dia 04 de março de 2022, a equipe do pilar Canais de Relacionamento informou que o fluxo de encaminhamento das manifestações foi realizado para cinco das nove manifestações classificadas como "Respondida" no campo "statusManifestacao". Para outras três manifestações, foi informado que as mesmas não deveriam ter sido classificadas como "Fundação Renova - Ouvidoria" na árvore de temas. Por fim, foi informado que uma manifestação deveria ter sido endereçada à Ouvidoria. Em nova verificação realizada em 17 de março de 2022, a EY identificou que esta manifestação foi reaberta e encaminhada à Ouvidoria. O acolhimento desta manifestação pela Ouvidoria será verificado no próximo ciclo de auditoria do pilar.

Diante do exposto, a EY recomenda que a Fundação Renova implemente controles para assegurar que as manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento referentes a reclamações em relação à qualidade do atendimento prestado pela Fundação Renova na assistência às comunidades impactadas pelo Evento e em relação aos prazos e processos, quando verificada situação de alta vulnerabilidade social e/ou negligência no atendimento, sejam direcionadas e tratadas pelo pilar Ouvidoria, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).

Vale ressaltar que, uma vez que compete ao pilar Canais de Relacionamento encaminhar as manifestações recebidas pelos canais de relacionamento à Ouvidoria da Fundação Renova, a EY verificará a execução dos procedimentos relacionados ao fluxo de encaminhamento das manifestações registradas no sistema SGS à Ouvidoria, no âmbito da auditoria do pilar Canais de Relacionamento. Isto é, será verificada a execução do procedimento definido para endereçar assuntos que não são escopo dos Canais de Relacionamento, mas são escopo da Ouvidoria, e, a realização do processo desenhado pela Fundação Renova para tratar relatos que apresentam situações de vulnerabilidade e de cunho emergencial.

3.4.2. Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, dos pontos de auditoria PG006OV.007 e PG006OV.008 identificados pela EY no primeiro ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006

No primeiro ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006, a partir da verificação do registro e tratamento, pela Ouvidoria da Fundação Renova, das manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento, a EY identificou os pontos de auditoria PG006OV.007 e PG006OV.008, para os quais a Fundação Renova apresentou os comentários, planos de ação e prazos expostos na Tabela 8.

Tabela 8 - Pontos de auditoria PG006OV.007 e PG006OV.008

Ponto de auditoria – EY	Comentários – Fundação Renova	Plano de ação – Fundação Renova	Prazo – Fundação Renova
PG006OV.007: Foram identificadas pela EY 2.507 manifestações registradas pela Fundação Renova no sistema SGS como “Fundação Renova – Ouvidoria”. Entretanto, em consulta ao campo “Origem específica” da base de manifestações da Ouvidoria, foram identificadas 2.172 manifestações classificadas pela Ouvidoria da Fundação Renova como “SGS”. Ou seja, uma diferença absoluta de 335 registros entre as bases	A partir do diagnóstico apontado na auditoria, foi inserida na base de dados uma coluna intitulada de *PROTOCOLO SGS* correlacionando com a origem específica da manifestação nos canais de atendimento.	Foi criada na base de dados a coluna intitulada de *PROTOCOLO SGS* correlacionada com a origem específica. Além de termos realizado a revisão de todos os protocolos encaminhados por Canais para revisão dos itens entrantes na Ouvidoria. Porém podemos perceber um erro no envio destas manifestações e as correções estão sendo realizadas.	Implementado
PG006OV.008: Dentre as 68 manifestações classificadas no sistema SGS como “Fundação Renova – Ouvidoria” selecionadas de forma aleatória pela EY, não foram disponibilizadas evidências de registro na base de manifestações da Ouvidoria para 11 manifestações, o que representa 16,18% do total solicitado.	A partir do diagnóstico apontado na auditoria, foi inserida na base de dados uma coluna intitulada de *PROTOCOLO SGS* correlacionando com a origem específica da manifestação nos canais de atendimento. Podemos perceber um erro no envio destas manifestações e as correções estão sendo realizadas diretamente no sistema.	1 - No primeiro momento foi realizada a reparação manual das manifestações incluídas neste perfil, dado que se faz necessária a leitura individualizada de seu conteúdo, para se assim estabelecer a correlação dos textos com as pessoas atingidas mencionadas. 2 - Além desta medida corretiva iniciamos a revisão dos protocolos de fluxo e procedimentos entre Canais e Ouvidoria.	1 - Implementado 2 - 31/12/2020

A seguir, é apresentada a verificação do endereçamento, pela Fundação Renova, dos pontos de auditoria citados.

3.4.2.1. Ponto de auditoria PG006OV.007

A partir de inspeção na base de manifestações extraída do sistema SGS da Fundação Renova, com o acompanhamento da EY, em 05 de janeiro de 2022, foram identificadas 2.508 manifestações classificadas como “Fundação Renova – Ouvidoria”, no campo “manifestacaoAssuntoTema”, e registradas até 15 de abril de 2020, data da extração da base de manifestações da Ouvidoria no primeiro ciclo de auditoria. Entretanto, em consulta ao campo “Origem específica” da base de manifestações da Ouvidoria, extraída em 16 de dezembro de 2021, foram identificadas 2.236 manifestações classificadas como “SGS” e registradas até a mesma data. Ou seja, uma diferença absoluta de 272 registros entre as bases.

Vale ressaltar que foi observado pela EY que o total de 2.508 manifestações identificado na base extraída do sistema SGS diverge do que foi identificado no primeiro ciclo de auditoria do pilar Ouvidoria do PG006, de 2.507 registros. Dessa forma, foi feita uma verificação entre as bases do sistema SGS extraídas em 1º de maio de 2020, utilizada no primeiro ciclo de auditoria, e 05 de janeiro de 2022, utilizada no segundo ciclo de auditoria, de modo a identificar o registro adicional nessa última. A partir da execução do procedimento, foi identificado pela EY que se trata de uma manifestação que, à época da extração da base no primeiro ciclo de auditoria, estava classificada como “PG001 Levantamento e Cadastro - Situação cadastral” e, na base extraída neste ciclo, se encontra classificada como “Fundação Renova - Ouvidoria”.

A respeito do plano de ação proposto pela Fundação Renova para o ponto de auditoria PG006OV.007, foi verificado pela EY que, das 2.508 manifestações registradas no sistema SGS até 15 de abril de 2020, 61 tiveram seu protocolo inserido na coluna “Protocolo SGS” da base de manifestações da Ouvidoria, o que indica que o plano de ação, relativo ao preenchimento da coluna citada, não foi realizado para todas as manifestações registradas no referido sistema até a data informada.

Em esclarecimento, a Fundação Renova informou que a inclusão dos protocolos na coluna “Protocolo SGS” não foi feita de forma retroativa, visto que tal procedimento implicaria a reabertura de todos os protocolos vindos do sistema SGS, a alteração das datas de finalização e, consequentemente, a alteração dos indicadores da

Ouvidoria. Contudo, foi observado que os 61 casos que tiveram seu protocolo inserido na referida coluna possuem data de finalização no período compreendido entre outubro de 2018 e dezembro de 2020.

Adicionalmente, a EY realizou um levantamento das manifestações registradas no sistema SGS como “Fundação Renova - Ouvidoria”, até 15 de abril de 2020, que tenham no campo “resumoconclusao” o protocolo de seu registro na Ouvidoria. A partir desse levantamento, a EY identificou que, das 2.508 manifestações identificadas:

- 250 foram classificadas como “Respondida no ato”, ou seja, não foram encaminhadas para a Ouvidoria;
- 2.142, classificadas como “Respondida”, tiveram o protocolo da Ouvidoria registrado no campo “resumoconclusao” do sistema SGS⁷ ou foram verificadas pela EY no procedimento de verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, do ponto de auditoria PG006OV.008, apresentado a seguir; e,
- 116 foram classificadas como “Respondida”, contudo, não foi identificado o registro do protocolo da Ouvidoria no campo “resumoconclusao” do sistema SGS. Para essas manifestações, a Fundação Renova esclareceu que, de fato, os protocolos não foram registrados na Ouvidoria, uma vez que os mesmos não foram encaminhados pelo pilar Canais de Relacionamento, por meio do sistema SGS.

Para esses 116 casos, após a realização da reunião, no dia 04 de março de 2022, a equipe do pilar Canais de Relacionamento enviou esclarecimentos acerca do encaminhamento de manifestações à Ouvidoria. A partir das considerações apresentadas pela Fundação Renova, bem como das informações identificadas no sistema SGS, em consulta realizada no dia 18 de março de 2022, a EY verificou que 15 manifestações foram relacionadas a outros protocolos do referido sistema, os quais continham registro de protocolo da Ouvidoria. Adicionalmente, para 13 manifestações, foi registrado o protocolo gerado pela Ouvidoria no campo de encaminhamentos do sistema SGS. Por fim, para outras cinco manifestações, foi observado que, após o registro da manifestação por meio do Fale Conosco ou dos CIAs, o manifestante foi orientado a entrar em contato com a Ouvidoria, sendo que, para uma dessas manifestações, foram feitas tentativas de contato sem sucesso.

Para as demais 83 manifestações, foram obtidos os resultados apresentados na Tabela 9.

Tabela 9 - Verificação das manifestações direcionadas à Ouvidoria, identificadas no primeiro ciclo de auditoria do pilar, classificadas como “Respondida” no sistema SGS e sem registro do protocolo gerado pela Ouvidoria

Verificação EY	Quantidade	Percentual
Conforme informado pela Fundação Renova, a manifestação foi classificada no sistema SGS em árvore de temas incorreta	45	54%
Conforme informado pela Fundação Renova, o procedimento de encaminhamento da manifestação à Ouvidoria foi realizado incorretamente ①	17	21%
Conforme informado pela Fundação Renova, a manifestação foi encaminhada à Ouvidoria conforme procedimento vigente à época ②	19	23%
Conforme informado pela Fundação Renova, a manifestação deveria ter sido classificada como “Atendimentos Diversos”	2	2%
Total de manifestações verificadas	83	100%

① De acordo com a Fundação Renova, para manifestações que não são escopo do pilar Canais de Relacionamento, mas são escopo da Ouvidoria, como denúncia, fraude, corrupção, entre outros, o atendente deve informar o contato da Ouvidoria e registrar a manifestação como “Atendimentos Diversos”, que não geram protocolos no âmbito do pilar Canais de Relacionamento. Das 17 manifestações com essa classificação, foi observado que:

- 13 não possuem encaminhamento para a Ouvidoria;
- duas foram registradas pelo mesmo manifestante, que abriu outras manifestações sobre o assunto, para as quais foi identificado protocolo de registro na Ouvidoria;
- uma foi finalizada, no âmbito do pilar Canais de Relacionamento, com a justificativa de que o

⁷ Vale ressaltar que, para esses casos, a EY não avaliou se os protocolos da Ouvidoria registrados no campo “resumoconclusao” são realmente relativos às manifestações registradas no sistema SGS, uma vez que o campo contendo os protocolos da base extraída do sistema *Aliant Case Management* não foi disponibilizado, por questões de confidencialidade.

manifestante recebeu indenização por danos morais; e,

- uma foi finalizada dois dias após sua abertura, no âmbito do pilar Canais de Relacionamento, com a justificativa de que o protocolo estava sendo tratado pela Ouvidoria.

② Conforme os esclarecimentos fornecidos pela Fundação Renova, na época do registro dessas 19 manifestações, os casos que envolviam a não localização do atingido, o não pagamento de indenizações em até 90 dias após a assinatura do acordo, além de ocorrências sem resolução há muito tempo ou reclamações sobre a demora no processo, eram encaminhados à Ouvidoria. Após inspeção no sistema SGS, a EY identificou que 18 manifestações foram tratadas e finalizadas, com ou sem o envolvimento da Ouvidoria, e, para uma manifestação, foi registrado que a mesma foi aberta de forma indevida.

Vale ressaltar que, uma vez que compete ao pilar Canais de Relacionamento encaminhar as manifestações recebidas pelos canais de relacionamento à Ouvidoria da Fundação Renova, a EY verificará a execução dos procedimentos relacionados ao fluxo de encaminhamento das manifestações registradas no sistema SGS à Ouvidoria, no âmbito da auditoria do pilar Canais de Relacionamento. Isto é, será verificada a execução do procedimento definido para endereçar assuntos que não são escopo dos Canais de Relacionamento, mas são escopo da Ouvidoria, e, a realização do procedimento desenhado para tratar relatos que apresentam situações de vulnerabilidade e de cunho emergencial.

Diante do exposto, a EY finalizou o ponto de auditoria PG006OV.007 com a recomendação de que a Fundação Renova implemente controles para assegurar que as manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento referentes a reclamações em relação à qualidade do atendimento prestado pela Fundação Renova na assistência às comunidades impactadas pelo Evento e em relação aos prazos e processos, quando verificada situação de alta vulnerabilidade social e/ou negligência no atendimento, sejam direcionadas e tratadas pelo pilar Ouvidoria, conforme previsto no documento de Definição do Programa (junho/2021).

Vale ressaltar que a EY verificará os critérios do processo de encaminhamento das manifestações registradas no sistema SGS à Ouvidoria no âmbito da auditoria do pilar Canais de Relacionamento.

3.4.2.2. Ponto de auditoria PG006OV.008

Para os 11 protocolos identificados na base de manifestações do sistema SGS para os quais a Fundação Renova não disponibilizou evidências de seu registro na Ouvidoria, no primeiro ciclo de auditoria do pilar, foram obtidos pela EY os resultados apresentados na Tabela 10.

Tabela 10 - Verificação de evidências do endereçamento, pela Fundação Renova, do ponto de auditoria PG006OV.008

Classificação	Quantidade	Percentual
Registro na base da Ouvidoria identificado após esclarecimentos da Fundação Renova	5	45%
Manifestações classificadas como "Respondida no ato" pela equipe de Canais de Relacionamento ①	5	45%
Ponto de atenção ②	1	10%
Total de manifestações verificadas	11	100%

① Conforme informado pela Fundação Renova, as manifestações classificadas como "Respondida no ato" no campo "statusManifestacao" da base de manifestações extraída do sistema SGS são respondidas e finalizadas durante o contato do manifestante. Dessa forma, não são encaminhadas para qualquer área ou Programa da Fundação Renova.

② Para uma manifestação, foi informado no campo "resumoconclusao" da base extraída do sistema SGS que "A solicitação está sendo tratada no protocolo [anônimo] da Ouvidoria", contudo, foi informado pela equipe da Ouvidoria que o caso foi tratado pela área de Compliance da Fundação Renova. Dessa forma, a EY solicitou à Fundação Renova o envio de evidências de que a manifestação está sendo tratada no âmbito do Canal Confidencial, conforme informado. Todavia, a equipe da Ouvidoria informou que não possui acesso ao Canal Confidencial, o que impossibilita o encaminhamento de qualquer evidência relativa ao mesmo.

Diante do exposto, a EY finalizou o ponto de auditoria PG006OV.008 com a recomendação de que a Fundação Renova avalie se as manifestações recebidas pelo pilar Canais de Relacionamento estão sendo direcionadas às equipes responsáveis, seja à Ouvidoria, que é destinada ao registro e acompanhamento das reclamações e denúncias relacionadas às comunidades atingidas, ou ao Canal Confidencial, que é destinado ao registro e acompanhamento de relatos de condutas de colaboradores, terceiros contratados e subcontratados que violem os princípios éticos e padrões de conduta, direitos humanos, infrações à legislação vigente e/ou descumprimento de obrigações da Fundação Renova.

3.5. Verificação de evidências do registro de resposta às manifestações registradas na Ouvidoria e classificadas como finalizadas pela Fundação Renova⁵

Com o objetivo de verificar se as manifestações registradas na Ouvidoria classificadas como finalizadas pela Fundação Renova foram respondidas, a EY realizou uma seleção amostral aleatória sobre as 14.137 manifestações classificadas pela Fundação Renova como “Finalizado” no campo “Status” da base de dados extraída do sistema *Aliant Case Management* em 16 de dezembro de 2021. Aplicando-se os conceitos estatísticos com 90% de nível de confiança e 10% de margem de erro, foi calculado o tamanho da amostra de 68 manifestações para execução deste procedimento.

A partir da verificação realizada pela EY, por meio do campo “Observação ao denunciante” da base de dados utilizada, foi possível identificar evidências de resposta para as 68 manifestações da amostra.

No entanto, durante a avaliação do conteúdo das respostas, a EY identificou que, embora a manifestação de número sequencial 5.798 tenha sido finalizada no dia 11 de abril de 2019, no dia 23 de dezembro de 2019 foi inserida uma mensagem no campo “Observação ao denunciante” informando ao manifestante que o relato havia sido registrado e que se encontrava em tratamento pela Ouvidoria da Fundação Renova. Após a apresentação deste resultado para a equipe da Ouvidoria, foi informado à EY que a manifestação se encontra finalizada e com a resposta registrada no sistema, sendo que a mensagem posterior foi apenas um erro que não altera o retorno dado. Uma vez que a EY verificou evidência de resposta de finalização da manifestação no sistema, a inclusão da mensagem posterior à finalização do protocolo não foi considerada uma inconformidade.

Por fim, foram identificadas pela EY quatro manifestações, de números sequenciais 8.692, 9.521, 13.346 e 13.355, que foram respondidas informando que o manifestante possuía outro relato sobre a mesma demanda, sendo assim, o caso seria tratado no outro protocolo criado pelo manifestante. A Fundação Renova encaminhou à EY os sequenciais das manifestações que foram respondidas, bem como os relatos anonimizados para essas quatro manifestações. A partir dessas informações, a EY realizou consulta à base de dados e identificou que as quatro manifestações encerradas foram tratadas em outros protocolos e que estes outros protocolos se encontram finalizados pela Ouvidoria. Adicionalmente, por meio do campo “Observação ao denunciante”, a EY identificou que as manifestações encerradas com a mensagem informando que elas seriam tratadas em outros protocolos, foram feitas pelas mesmas pessoas que registraram esses outros protocolos, contendo as respostas finais, que também se encontram finalizados.

Diante do exposto, foi possível corroborar o registro de resposta às manifestações direcionadas à Ouvidoria e classificadas como finalizadas pela Fundação Renova. Vale ressaltar que não foi possível avaliar se o conteúdo da resposta atendeu à solicitação do manifestante.

3.6. Verificação de evidências do acompanhamento dos planos de ação registrados no sistema Aliant Case Management relacionados às manifestações recebidas pela Ouvidoria⁸

Durante a fase de entendimento do pilar Ouvidoria, foi informado pela Fundação Renova que, após a conclusão de determinados protocolos, são criados planos de ação no sistema *Aliant Case Management* para monitorar e acompanhar o que foi acordado na finalização dessas manifestações. Desse modo, a EY executou este

⁸ Neste procedimento, foram objeto de verificação pela EY os protocolos de manifestações que geraram planos de ação. A EY ressalta que não foram verificados os critérios para a criação dos planos de ação.

procedimento com o objetivo de verificar o tratamento, pela Fundação Renova, dos planos de ação registrados no referido sistema. Os resultados obtidos podem ser visualizados a seguir.

3.6.1. Verificação do tempo médio de conclusão dos planos de ação

Por meio da base dos planos de ação da Ouvidoria, extraída do sistema *Aliant Case Management* em 10 de dezembro de 2021, com o acompanhamento da EY, foi calculado o prazo para a conclusão dos planos de ação para cada uma das categorias listadas no campo "Status" da referida base. Para os planos de ação concluídos, que estavam classificados na coluna "Status" como "Concluída" e "Concluída fora do prazo", a EY calculou o tempo médio de resposta a partir da diferença entre as datas informadas nas colunas "Data de conclusão" e "Data de criação". Já para os planos de ação não concluídos, que estavam classificados na coluna "Status" como "Designada", "Expirada" e "Fora do prazo", a data de extração da base foi considerada pela EY como a data final para levantamento do tempo em que o plano de ação está em aberto.

A Tabela 11 apresenta o tempo médio de conclusão, em dias, para os planos de ação classificados como "Concluída" e "Concluída fora do prazo" e o tempo médio em que os planos de ação com as demais classificações identificadas no campo "Status" estão em aberto. Adicionalmente, a tabela apresenta o quantitativo de planos de ação por classificação.

Tabela 11 - Verificação do tempo médio de conclusão dos planos de ação registrados no sistema *Aliant Case Management*

Status do plano de ação	Tempo médio (dias)	Quantitativo	Percentual
Concluída	38,23	399	51%
Concluída fora do prazo	150,96	56	7%
Cancelada ①	-	10	1%
Designada	52,35	1	1%
Expirada	162,47	10	1%
Fora do prazo	201,37	307	39%
Total	-	783	100%

① Para os planos de ação classificados como cancelados, não foi calculado o tempo médio em que eles permaneceram em tratamento.

A partir da verificação do quantitativo e do tempo de resposta para a conclusão dos planos de ação realizada pela EY, foi identificado que o tempo médio de resposta para os planos de ação com status "Concluída" e "Concluída fora do prazo" foi igual a 52,10 dias.

Uma vez que não foram identificadas premissas relacionadas à gestão dos planos de ação no TTAC, TAC Governança ou no documento de Definição do Programa (junho/2021), o resultado exposto não foi considerado uma não conformidade.

3.6.2. Verificação da documentação suporte que evidencie a conclusão dos planos de ação classificados como "Concluída" e "Concluída fora do prazo"

Para execução deste procedimento, foram selecionados pela EY os registros classificados como "Concluída" e "Concluída fora do prazo" na coluna "Status" da base dos planos de ação da Ouvidoria. Foi identificado um universo de 455 registros, a partir do qual foi calculada uma amostra estatística aleatória de 60 itens. Para os registros selecionados, foram solicitadas evidências que corroborassem a conclusão dos planos de ação à Fundação Renova.

Após inspecionar as capturas de tela do sistema *Aliant Case Management* disponibilizadas pela Fundação Renova, a EY verificou evidências que corroboram a conclusão dos 60 planos de ação classificados como "Concluída" e "Concluída fora do prazo".

3.7. Verificação de evidências da contratação do Ouvidor-Geral da Fundação Renova, conforme previsto na cláusula 68 do TTAC e na cláusula 47 do TAC Governança

O parágrafo primeiro da cláusula 47 do TAC Governança determina que: “O *Ouvidor-Geral* será selecionado em processo de escolha aberto, participativo, transparente e estruturado entre pessoas de reputação ilibada e sem relação profissional ou pessoal com as EMPRESAS”. A cláusula 68 do TTAC, por sua vez, dispõe que: “Deverá ser criada uma Ouvidoria, com a indicação de um Ouvidor, cujo nome e dados para contato devem ser amplamente divulgados nos canais institucionais”. Sendo assim, a EY executou este procedimento com o objetivo de verificar evidências do processo de seleção e da contratação do Ouvidor-Geral da Fundação Renova, conforme previsto nas premissas citadas. Os resultados obtidos estão expostos nos tópicos a seguir.

3.7.1. Verificação de evidências da divulgação do processo de seleção do Ouvidor-Geral, conforme previsto no parágrafo primeiro da cláusula 47 do TAC Governança

Foi disponibilizado pela Fundação Renova um documento referente ao “Processo Seletivo Ouvidor(a) Geral - Edital nº 1/2018”, datado de 13 de maio de 2019. Por meio do documento, a EY identificou informações relativas à condução do processo seletivo, às inscrições, à avaliação dos candidatos e à admissão, entre outras considerações.

No item do edital referente às inscrições, foi informado que a vaga deveria ser divulgada nos seguintes canais:

- Edital do processo seletivo;
- Site exclusivo para o processo seletivo;
- Site da Fundação Renova, na página do Trabalhe Conosco (www.fundacaorenova.org);
- Redes Sociais;
- Consultoria externa contratada; e,
- CBN, Exame, Folha de São Paulo, Estado de Minas e outros.

Foi identificada pela EY uma publicação no site da Fundação Renova⁹, datada de maio de 2019, que demonstra a divulgação do edital. Nessa publicação, a EY observou a informação de que o edital para selecionar o Ouvidor-Geral da Fundação Renova foi lançado em 13 de maio de 2019 e que o processo seletivo estava previsto para ocorrer até o dia 11 de junho de 2019. Na publicação, também foi apresentado o link do site da consultoria contratada pela Fundação Renova para conduzir o edital, através do qual o processo seletivo poderia ser acompanhado. Entretanto, ao entrar na página, foi observado que ela não se encontra mais disponível, visto que, conforme informado pela Fundação Renova, o site criado pela consultoria contratada ficou disponível pelo período de um ano e depois foi desativado.

Adicionalmente, a Fundação Renova encaminhou uma captura de tela de um site de vagas de emprego contendo a divulgação da vaga de Ouvidor-Geral da Fundação Renova, todavia, não foram encaminhadas evidências de divulgação da vaga nos demais canais mencionados no edital.

Por fim, é importante ressaltar que o edital encaminhado apresenta o trecho que informa o período de inscrições, previsto para ocorrer entre os dias 08 e 31 de maio de 2019, em fonte vermelha. Ademais, observa-se que o documento é datado de 13 de maio de 2019, ou seja, cinco dias após a data prevista para o início das inscrições, conforme a versão encaminhada. Esses pontos indicam que o arquivo disponibilizado pela Fundação Renova não se trata da versão final do edital.

Considerando o exposto, foram identificadas evidências que corroboram a divulgação do processo de seleção do Ouvidor-Geral no site da Fundação Renova e em um site de vagas. Contudo, não foi possível verificar a divulgação do edital diretamente no site da consultoria contratada, visto que o mesmo já havia sido desativado quando da

⁹ EDITAL VAI SELECIONAR OUVIDOR-GERAL DA FUNDAÇÃO RENOVA. **Fundação Renova**, 2019. Disponível em: <<https://www.fundacaorenova.org/noticia/edital-vai-selecionar-ouvidor-geral-da-fundacao-renova/>>. Acesso em: 25 de novembro de 2021.

execução deste procedimento, tampouco nos demais canais descritos no edital. Ademais, não foi possível verificar a versão final do edital, divulgada aos candidatos, que não foi disponibilizada à EY.

Isso posto, a EY recomenda que a Fundação Renova mantenha um histórico de evidências das atividades relacionadas à Ouvidoria, mesmo que envolva outras áreas, como, por exemplo, a de Recursos Humanos.

3.7.2. Verificação de evidências da divulgação do resultado do processo seletivo do Ouvidor-Geral, conduzido pela empresa contratada pela Fundação Renova

Foi encaminhada à EY uma ata de reunião relacionada ao processo de seleção do Ouvidor-Geral, datada de 30 de agosto de 2019 e elaborada pela empresa de consultoria contratada pela Fundação Renova para a condução do edital. Nessa ata, a EY identificou a participação de representantes da Fundação Renova, de assessorias técnicas, do CIF, do Ministério Público e da Defensoria Pública nas entrevistas dos três finalistas do processo seletivo. Conforme informado na ata, após a conclusão das entrevistas e das análises dos perfis dos três profissionais, a Comissão Técnica Avaliadora, por votação, definiu de maneira unânime o nome do Sr. Pedro Strozenberg para o cargo de Ouvidor Geral da Fundação Renova.

Adicionalmente, foi disponibilizada à EY uma troca de e-mails entre a empresa de consultoria contratada e a Fundação Renova, datada de setembro de 2019, na qual foi informada a escolha do Sr. Pedro Strozenberg como Ouvidor-Geral da Fundação Renova e proposto o texto para divulgação do candidato escolhido no *hotsite* do edital. A partir do documento, a EY identificou que uma representante da empresa de consultoria contratada informou que: “*Será compromisso a divulgação do nome do Ouvidor Geral contratado, tão logo o convite ao candidato Pedro Daniel Strozenberg seja aceito e os trâmites da admissão termine*”.

No histórico do e-mail encaminhado à EY, há uma mensagem da empresa de consultoria contratada informando à Fundação Renova, em novembro de 2021, que não foi possível fornecer a evidência da publicação do resultado do edital de seleção do Ouvidor-Geral, uma vez que o fornecedor do serviço de *hotsite* só disponibilizou o acesso por um ano e depois desse período o site foi desativado, bem como o seu histórico. Diante disso, a EY ressalta a importância de que a Fundação Renova mantenha um histórico de evidências das atividades relacionadas à Ouvidoria, mesmo que envolva outras áreas, como, por exemplo, a de Recursos Humanos.

Ademais, foi disponibilizada à EY uma publicação no site da Fundação Renova¹⁰ que demonstra a divulgação da conclusão do processo de contratação do Ouvidor-Geral, no dia 05 de fevereiro de 2020. De acordo com a notícia, no final do ano de 2019, a Fundação Renova concluiu o processo seletivo do Ouvidor-Geral, tendo sido escolhido o Sr. Pedro Strozenberg, advogado e especialista em Direito Público, com experiência em atividades relacionadas à Ouvidoria e Direitos Humanos. Ainda segundo a notícia, o mandato do Ouvidor-Geral será de quatro anos, podendo ser estendido pelo mesmo período.

Por fim, a partir da ata da 32ª Reunião Ordinária da CT-PDCS, realizada em dezembro de 2019, a EY identificou que foi informada, durante a referida reunião, a chegada do Sr. Pedro Strozenberg para coordenar o setor de Ouvidoria. Conforme a ata, o Ouvidor-Geral da Fundação Renova relatou o processo de contratação, sua trajetória profissional e formação acadêmica, além de ressaltar a garantia de autonomia e independência frente aos trabalhos.

Por meio das evidências disponibilizadas, foi possível verificar evidências da divulgação do resultado do processo seletivo do Ouvidor-Geral, conduzido pela empresa de consultoria contratada pela Fundação Renova.

3.7.3. Verificação de evidências da contratação do Ouvidor-Geral pela Fundação Renova

A Fundação Renova disponibilizou à EY uma carta convite assinada pelo Sr. Pedro Strozenberg, em novembro de 2019, trazendo informações sobre o cargo de Ouvidor, bem como uma troca de e-mails do mesmo mês, por meio da qual a área de Gestão de Pessoas da Fundação Renova validou as informações para admissão do profissional, prevista para o dia 02 de dezembro de 2019. A partir da documentação, foi possível verificar evidências que

¹⁰ CONCLUÍDA CONTRATAÇÃO DE OUVIDOR-GERAL. **Fundação Renova**, 2020. Disponível em: <<https://www.fundacaorenova.org/noticia/concluida-contratacao-de-ouvidor-geral/>>. Acesso em: 03 de fevereiro de 2022.

corroboram a contratação do Ouvidor-Geral da Fundação Renova, o Sr. Pedro Daniel Strozenberg, em dezembro de 2019.

Adicionalmente, por meio do Relatório Trimestral de Atividades da Ouvidoria relativo ao 4º trimestre de 2019, emitido em 08 de janeiro de 2020, a EY identificou a informação de que, cumprindo uma determinação do TAC Governança, a Fundação Renova lançou, no dia 13 de maio de 2019, edital para selecionar o Ouvidor-Geral da entidade. Ainda de acordo com o relatório, o Sr. Pedro Strozenberg foi o profissional contratado para assumir o cargo.

3.8. Verificação de evidências da atuação da Ouvidoria da Fundação Renova nos territórios impactados por meio de participação nas reuniões realizadas pela equipe do pilar Participação e Diálogo Social

Este procedimento foi executado pela EY com o objetivo de verificar evidências da atuação da Ouvidoria da Fundação Renova nos territórios impactados, por meio da participação nas reuniões realizadas pela equipe do pilar Participação e Diálogo Social, efetuando escutas coletivas junto aos atingidos, com o intuito de promover soluções pacíficas e efetivas, conforme disposto no documento de Definição do Programa (junho/2021).

A Fundação Renova disponibilizou uma planilha contendo 124 registros de reuniões promovidas pela equipe do pilar Participação e Diálogo Social nas quais houve participação da equipe da Ouvidoria, realizadas entre os meses de maio e outubro de 2021. A partir do documento, a EY extraiu uma amostra estatística aleatória de 45 itens para os quais foram solicitados os relatórios das reuniões promovidas pela equipe do pilar Participação e Diálogo Social, de forma a identificar a participação da equipe da Ouvidoria.

Por meio dos relatórios encaminhados pela Fundação Renova, foi verificada a participação de representantes da Ouvidoria em 41 das 45 reuniões de diálogo selecionadas, não sendo identificada a participação da equipe da Ouvidoria em quatro reuniões, apresentadas no **Anexo 5.3 – Tabela referente ao Procedimento 3.8** deste relatório.

PG006OV.012: Não foram disponibilizadas evidências da participação de representantes da Ouvidoria da Fundação Renova em quatro das 45 reuniões realizadas pela equipe do pilar Participação e Diálogo Social avaliadas pela EY.

Comentários da Fundação Renova:

De fato, em 3 das reuniões citadas a presença não estava registrada. Não sabemos especificar o ocorrido, mas trata-se de um erro – seja do representante da Ouvidoria que não preencheu a lista de presença, ou do elaborador da ata que não a verificou. Vamos procurar nos atentar sempre para o efetivo registro dos preenchimentos, responsabilidade esta que é compartilhada por todos os membros da equipe.

Na reunião com o grupo de trabalho do município de Barra Longa para implementação das ações do Plano de Reparação do Patrimônio Cultural, ocorrida no dia 14/09/2021, a presença registrada no corpo da ata de n. 40 encaminhada. No primeiro parágrafo do conteúdo.

Plano de ação: Registrar e conferir a presença nas listas de reuniões promovidas por outras equipes.

Nota: A atividade descrita no plano de ação é contínua. Entretanto, para fins procedimentais considerar o prazo.

Prazo: 01/07/2022

3.9. Verificação de evidências da emissão e publicação dos relatórios trimestrais, pelo Ouvidor-Geral, contendo dados estatísticos e a apresentação do andamento das atividades da Ouvidoria, conforme previsto na cláusula 72 do TTAC

Observando o disposto na cláusula 72 do TTAC: “O Ouvidor deverá emitir relatórios trimestrais, publicando-os na página eletrônica, com dados estatísticos e com a apresentação do andamento das atividades referidas no

presente programa", a EY executou este procedimento com o objetivo de verificar evidências da emissão dos relatórios trimestrais, pelo Ouvidor-Geral, e da publicação desses relatórios na página eletrônica da Fundação Renova, contendo dados estatísticos e a apresentação do andamento das atividades da Ouvidoria. Os resultados obtidos estão apresentados a seguir.

3.9.1. Verificação de evidências da emissão dos relatórios trimestrais junto ao CIF, pelo Ouvidor-Geral

Foram disponibilizados à EY 18 relatórios trimestrais, elaborados pela Fundação Renova, junto aos seus respectivos escritórios de apresentação ao CIF e à CT-PDCS. Por meio dos documentos, a EY identificou que, a partir do 2º trimestre de 2017, a Fundação Renova passou a encaminhar para o CIF e para a CT-PDCS os relatórios trimestrais do PG006, em cumprimento da cláusula 72 do TTAC. Observa-se que o primeiro relatório protocolado apresenta o andamento e os resultados alcançados pelas ações de comunicação, diálogo e engajamento da Fundação Renova desde o início de sua atuação até o mês de junho de 2017.

É importante destacar que, de acordo com o ofício OFI.NII.102019.8182, enviado pela Fundação Renova ao CIF e à CT-PDCS em 29 de outubro de 2019, os relatórios trimestrais anteriores continham informações acerca dos quatro pilares que compõem o PG006. Conforme explicitado pela Fundação Renova no referido documento, visando evitar a repetição de informações que já eram reportadas mensalmente a respeito da execução do Programa nos demais pilares, a partir do relatório trimestral relativo ao período compreendido entre os meses de julho e setembro de 2019, passou a ser reportado no documento apenas informações acerca do pilar Ouvidoria.

Ademais, a EY identificou que o Ouvidor-Geral, contratado pela Fundação Renova em dezembro de 2019, passou a assinar os ofícios enviados para o CIF junto aos relatórios trimestrais após essa data.

Sendo assim, foi possível corroborar a emissão dos relatórios trimestrais junto ao CIF e à CT-PDCS a partir do 2º trimestre de 2017 até o 3º trimestre de 2021.

3.9.2. Verificação de evidências da publicação dos relatórios na página eletrônica da Fundação Renova, observando a periodicidade trimestral

A EY consultou a página eletrônica de "Arquivos e Relatórios" da Fundação Renova¹¹ e verificou se os relatórios trimestrais previstos na cláusula 72 do TTAC foram publicados no site.

Após realizar a consulta ao site da Fundação Renova, a EY verificou que os relatórios trimestrais produzidos visando atender à cláusula 72 do TTAC foram publicados na página eletrônica da Fundação Renova, no período compreendido entre outubro de 2017 e novembro de 2021, sendo identificados 18 relatórios trimestrais.

3.9.3. Verificação de documentação suporte que evidencie que os relatórios trimestrais publicados apresentam dados estatísticos e o andamento das atividades da Ouvidoria

A partir da inspeção dos 18 relatórios trimestrais publicados no período compreendido entre outubro de 2017 e novembro de 2021 no site da Fundação Renova, a EY identificou que os documentos apresentam o andamento das atividades da Ouvidoria e dados estatísticos relacionados às manifestações recebidas pela área. Dessa forma, foi possível corroborar que os relatórios trimestrais publicados apresentam as informações previstas na cláusula 72 do TTAC.

É importante destacar que, uma vez que não identificada na cláusula 72 do TTAC e no documento de Definição do Programa (junho/2021) especificação ou critérios sobre como deve ocorrer a apresentação de dados estatísticos e do andamento das atividades da Ouvidoria, não foi objeto deste procedimento avaliar a suficiência das informações reportadas nos relatórios trimestrais publicados.

¹¹ ARQUIVOS E RELATÓRIOS. **Fundação Renova**, 2022. Disponível em <<https://www.fundacaorenova.org/arquivos-e-relatorios/>>. Acesso em: 17 de novembro de 2021.

3.10. Verificação de evidências da divulgação da Ouvidoria nos canais institucionais, pela Fundação Renova, conforme previsto na cláusula 68 do TTAC e no documento de Definição do Programa (junho/2021)

O documento de Definição do Programa (junho/2021) dispõe que:

O plano de comunicação contempla ações de curto, médio e longo prazo para a divulgação permanente e itinerante da Ouvidoria, considerando o contexto das comunidades e territórios. O plano prevê também, entre outras ações: material informativo para distribuição nos escritórios locais (Centro de Integração Mediada/PIM, Centros de Informação e Atendimento/CIAs, Centros de Informação Técnicas/CITs); destaques e textos informativos no site da Fundação Renova; ações de divulgação nos jornais das comunidades, publicações nas mídias sociais, pílulas de whatsapp; veiculação de notas e entrevistas em programas de rádio; participação em audiência públicas e reuniões com as comunidades; agenda de atendimentos itinerantes coletivos e individuais nas comunidades; e divulgação ampla dos relatórios de atividades e resultados da Ouvidoria. (Documento de Definição do Programa, 2021, p. 114 e 115)

Adicionalmente, está disposto na cláusula 68 do TTAC que o nome e dados para contato do Ouvidor devem ser amplamente divulgados nos canais institucionais da Fundação Renova. Diante disso, a EY executou este procedimento para verificar evidências da divulgação da Ouvidoria ao público, por meio dos canais institucionais da Fundação Renova.

De acordo com o documento "evidencias_ouvidoria_2020_2021_OK_Rev.1.pptx", encaminhado pela Fundação Renova, foram veiculadas oito peças de divulgação da Ouvidoria no período compreendido entre abril de 2020 e novembro de 2021. A EY verificou as evidências encaminhadas para suportar a divulgação dessas peças e, a partir da verificação realizada, foi identificado que a Fundação Renova realizou a divulgação da Ouvidoria entre os anos de 2020 e 2021, a partir de anúncios veiculados em rádios, jornais e boletins das localidades impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão.

O **Anexo 5.4 – Tabela referente ao Procedimento 3.10** deste relatório apresenta o detalhamento das peças de divulgação da Ouvidoria inspecionadas pela EY.

É importante destacar que, uma vez que o TTAC e o documento de Definição do Programa (junho/2021) não apresentam especificação ou critérios mínimos sobre como deve ocorrer a divulgação da Ouvidoria, com qual periodicidade e qual o nível de abrangência, não foi objeto deste procedimento da EY avaliar a suficiência das evidências disponibilizadas para o referido fim.

4. Considerações sobre indicadores

Segundo o documento de Definição do Programa (junho/2021), aprovado pelo CIF em 16 de junho de 2021 por meio da Deliberação nº 505, o pilar Ouvidoria do PG006 será encerrado quando a Fundação Renova concluir suas atividades e quando todas as manifestações forem respondidas. Uma vez que os indicadores do pilar Ouvidoria aprovados não apresentam metas definidas e não são considerados critérios para o encerramento do pilar, os mesmos não foram objeto de verificação pela EY.

A Tabela 12 apresenta os indicadores do pilar Ouvidoria, conforme o documento de Definição do Programa (junho/2021).

Tabela 12 - Indicadores do pilar Ouvidoria

Nº	Indicador
1	Proporção de respostas disponibilizadas pela Ouvidoria dentro do prazo
2	Média de tempo para disponibilização de respostas pela Ouvidoria
3	Avaliação do atendimento pela Ouvidoria

5. Anexos

I. Anexo 1 – Tabela referente ao Procedimento 3.2.2

Tabela 13 - Campos da base de manifestações da Ouvidoria disponibilizados à EY

Campos da base de manifestações da Ouvidoria disponibilizados à EY			
Sequencial	Cliente	Data do relato	Tipo do incidente
Data alteração conteúdo	Usuário última alteração	Origem	Categoria
Tipo de incidente Aliant	Priorização	Impacto	Fluxo da denúncia
Responsável da última alteração	Última visualização por usuário cliente	Status	Data da última alteração
Local do incidente	Local do denunciante	Captado por	Data encaminhamento
Finalizado por	Data de finalização	Tipo de conclusão	Observação ao denunciante
Local do incidente nível 0	Local do incidente nível 1	Local do incidente nível 2	Local do incidente nível 3
Local do denunciante nível 0	Local do denunciante nível 1	Local do denunciante nível 2	Local do denunciante nível 3
Tipo do denunciante	Como soube do canal	Protocolo válido para estatísticas	Última consulta do denunciante
Quantidade de consultas do denunciante	Código da última tarefa / plano de ação	Data de criação tarefa	Executores tarefa
Prazo de resposta da tarefa	Data de conclusão da tarefa	Data designação	Tempo de resposta
Planejamento	Valor envolvido	Campos flexíveis ①	Campos informativos

① O sistema *Aliant Case Management* apresenta um campo denominado “Campos flexíveis” que se divide em 12 colunas na planilha extraída do sistema, sendo elas: “Segregação interna”, “Identificação do manifestante”, “Origem específica”, “Protocolo SGS”, “Data do e-mail”, “Hora do e-mail”, “Contato com o manifestante será realizado por:”, “Gênero”, “Reclamações em relação a qualidade do atendimento”, “Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento”, “Se reclamação, classificar o reclamante em:” e “Território”.

II. Anexo 2 – Tabela referente ao Procedimento 3.3.2

Tabela 14 - Tipos de incidente das manifestações verificadas pela EY classificadas como “Retorno fora do prazo” e “Sem retorno”

Tipos de incidente	Quantidade de manifestações	Percentual
Retorno dentro do prazo	1.819	40,19%
Retorno fora do prazo	2.317	51,19%
Assédio e/ou Importunação Sexual	1	0,04%
Assédio Moral, Discriminação e/ou desvio de comportamento (agressão verbal, tratamento desrespeitoso)	17	0,73%
Cancelamento de AFE	2	0,09%
Descumprimento de código de conduta, normas internas, leis e valores da Fundação Renova	0	0,00%
Fora do escopo	6	0,26%
Má intenção/ Ato ilícito	0	0,00%
Possíveis irregularidades ou Atos ilícitos	182	7,85%
Possíveis Violação de Direitos Humanos	115	4,96%
Reclamações em relação a qualidade do atendimento	48	2,07%
Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento	1.172	50,58%
Reclamações em relação aos processos e prazos do Novo Sistema Indenizatório	751	32,41%
Registro de informações	21	0,91%
Segurança	2	0,09%
Sem retorno	390	8,62%
Assédio e/ou Importunação Sexual	0	0,00%
Assédio Moral, Discriminação e/ou desvio de comportamento (agressão verbal, tratamento desrespeitoso)	14	3,59%
Cancelamento de AFE	0	0,00%
Descumprimento de código de conduta, normas internas, leis e valores da Fundação Renova	0	0,00%
Fora do escopo	1	0,26%
Má intenção/ Ato ilícito	0	0,00%
Possíveis irregularidades ou Atos ilícitos	38	9,74%
Possíveis Violação de Direitos Humanos	13	3,33%
Reclamações em relação a qualidade do atendimento	8	2,05%
Reclamações em relação aos processos e prazos de atendimento	95	24,36%
Reclamações em relação aos processos e prazos do Novo Sistema Indenizatório	217	55,64%
Registro de informações	4	1,03%
Segurança	0	0,00%
Total de manifestações verificadas	4.526	100%

III. Anexo 3 – Tabela referente ao Procedimento 3.8

Tabela 15 - Reuniões para as quais não foi possível identificar a participação da equipe da Ouvidoria a partir dos relatórios inspecionados

Título da reunião	Data de realização	Horário	Local	Município
Reunião com os moradores de Periquito (MG) para o repasse de informações sobre o Comitê Municipal de Avaliação do Programa de Proteção Social da Fundação Renova	13/05/2021	18h00	Reunião via Videoconferência	Periquito (MG)
1ª Reunião com o Comitê de Acompanhamento das ações do Plano Municipal de Reparação em Proteção Social de Conselheiro Pena/MG.	08/07/2021	17h00	Reunião via Videoconferência	Conselheiro Pena (MG)
Reunião com os grupos de trabalho dos municípios de Rio Doce e Santa Cruz do Escalvado para implementação das ações do Plano de Reparação do Patrimônio Cultural	16/09/2021	19h00	Reunião via videoconferência	Rio Doce (MG)
Reunião para apresentação das ações do Programa de Monitoramento da Bacia do Rio Doce para moradores de Governador Valadares e Alpercata	30/09/2021	17h30	Reunião via Videoconferência	Governador Valadares (MG)

IV. **Anexo 4 – Tabela referente ao Procedimento 3.10**

Tabela 16 - Peças de divulgação da Ouvidoria inspecionadas pela EY

Tipo de mídia	Informação identificada	Data identificada	Território identificado	Classificação	Observações
Boletim Jornada	Informações sobre a Ouvidoria da Fundação Renova, contratação do Ouvidor-Geral e contatos da Ouvidoria	jun/20	Calha do Rio Doce	Jornais/Boletins	Não se aplica
Rádio Renova	Rádio Renova - publicado na Foz do Rio Doce. Informação sobre a ouvidoria a partir dos 90"	set/20	Foz do Rio Doce	Rádio	Não foi possível verificar se o conteúdo identificado no link foi veiculado nas emissoras de rádio dos municípios impactados na data informada
Pílula de <i>WhatsApp</i>	Informações sobre a Ouvidoria da Fundação Renova e contatos da Ouvidoria	ago/21	Foz do Rio Doce	Materiais de divulgação	Não foi possível verificar o público-alvo e o período de distribuição
Jornal Voz da Foz	Edição 18 do Jornal das Comunidades de Areal, Povoação, Entre Rios e Regência com a Fundação Renova. Apresenta os contatos da Ouvidoria.	set/21	Foz do Rio Doce	Jornais/Boletins	Não se aplica
Jornal Voz da Foz	Edição 19 do Jornal das Comunidades de Areal, Povoação, Entre Rios e Regência com a Fundação Renova. Apresenta os contatos da Ouvidoria.	nov/21	Foz do Rio Doce	Jornais/Boletins	Não se aplica
Boletim Jornada	Informações sobre a Ouvidoria da Fundação Renova, contratação do Ouvidor-Geral e contatos da Ouvidoria	jun/20	Mariana	Jornais/Boletins	Não se aplica

Tipo de mídia	Informação identificada	Data identificada	Território identificado	Classificação	Observações
Flyer institucional	Flyer institucional direcionado aos reassentamentos. Apresenta os contatos da Ouvidoria.	Não identificada	Mariana	Materiais de divulgação	Não foi possível verificar o público-alvo e o período de distribuição
Flyer institucional	Flyer institucional direcionado aos reassentamentos. Apresenta os contatos da Ouvidoria.	Não identificada	Mariana	Materiais de divulgação	Não foi possível verificar o público-alvo e o período de distribuição