

Relatório de Asseguração Razoável dos
Auditores Independentes referente ao
encerramento do Projeto de Implantação
da Ouvidoria vinculado à cláusula 68 do
TTAC.

Abril/2022



Relatório de Asseguração Razoável dos Auditores Independentes referente ao encerramento do Projeto de Implantação da Ouvidoria vinculado à cláusula 68 do Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta ("TTAC").

Ao

Comitê Interfederativo, a Fundação Renova e demais partes interessadas
Belo Horizonte – MG

Alcance

Fomos contratados para emitir um relatório de asseguração razoável sobre a implementação de estrutura de ouvidoria na Fundação Renova, em conformidade com os requerimentos previstos nas cláusulas 198 a 202 do Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta ("TTAC") e cláusula 53 do Termo de Ajustamento de Conduta ("TAC GOV").

Considerando as referidas cláusulas, protocolamos junto ao Comitê Interfederativo ("CIF") o documento denominado Procedimento Operacional Padrão ("POP"), no qual contém a descrição das atividades realizadas pela EY, incluindo a metodologia a ser utilizada. Este documento foi aprovado pelo CIF, através da Deliberação nº 38, emitida em 24 de novembro de 2016. E em abril de 2021, através do ofício 17/2021/EY, emitimos uma nova versão do documento, incluindo questões relacionadas à avaliação de Programas, Gerenciadora do Custeio CIF e outros aspectos relevantes.

Adicionalmente, conforme descrito na cláusula 195 do TTAC, cada programa ou projeto poderá ser individualmente encerrado, quando atingidas as metas e objetivos globais nele previstos, atestado pelo auditor independente, após validação do CIF, que deverá consultar o órgão ou a entidade competente. Portanto, este documento descreve os resultados dos procedimentos de asseguração razoável realizados no âmbito do encerramento do Projeto de Implantação da Ouvidoria vinculado à cláusula 68 do TTAC, executado pelo pilar Ouvidoria do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG006) da Fundação Renova.

O Projeto de Implantação da Ouvidoria está definido no documento de Definição do Programa (junho/2021), aprovado pelo CIF, por meio da Deliberação nº 505 de 16 de junho de 2021, em acordo com as conclusões da Nota Técnica nº 25/2021, emitida pela Câmara Técnica de Participação, Diálogo e Controle Social (CT-PDCS) em 26 de fevereiro de 2021.

De acordo com o documento de Definição do Programa (junho/2021) o Projeto de Implantação da Ouvidoria tem como objetivo: *"Implantar a Ouvidoria da Fundação Renova, de maneira a disponibilizar o acesso a um mecanismo para denúncias e reclamações às comunidades impactadas pelo Evento"*. Ainda de acordo com o documento, é escopo do projeto estabelecer: *"Definições operacionais de escopo, premissas e requisitos para implantação da Ouvidoria"*, bem

como realizar a: “*Migração das manifestações relacionadas ao rompimento da barragem registradas junto à Samarco para a Ouvidoria da Fundação Renova.*”

O encerramento da cláusula 68, vinculada ao Projeto de Implantação da Ouvidoria, foi proposto pela Nota Técnica nº 30/2021, emitida em 30 de julho de 2021 pela CT-PDCS, e aprovado através da Deliberação CIF nº 550, de 1º de dezembro de 2021.

Responsabilidades do Comitê Interfederativo

As responsabilidades determinadas para o Comitê Interfederativo, estão detalhadas ao longo de todo o Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (“TTAC”) e Termo de Ajustamento de Conduta (“TAC GOV”) e em específico na cláusula 245 do TTAC.

Em linha com o disposto neste relatório, conforme previsto na cláusula 195 do TTAC, cabe ao Comitê Interfederativo validar o encerramento de cada Programa ou Projeto, após consulta ao órgão ou entidade competente.

Responsabilidades da Fundação Renova

Após o rompimento da barragem de Fundão, em Mariana (MG) (“Evento”), em 05 de novembro de 2016, a Samarco Mineração S.A. foi responsável por receber as manifestações relacionadas ao Evento e registrá-las em seu departamento de Ouvidoria, que utilizava o sistema *ICTS Case Management*¹.

De acordo com o primeiro parágrafo da cláusula 205 do TTAC, todas as medidas emergenciais ora em curso deveriam ser mantidas pela Samarco até o início da assunção de sua execução pela Fundação Renova. Nesse sentido, a Fundação Renova, criada em 30 de junho de 2016, iniciou suas atividades em 02 de agosto de 2016, como entidade responsável pela mobilização para a reparação dos danos causados pelo rompimento da barragem de Fundão, se tornando responsável pela criação e gestão da sua própria Ouvidoria, contratação de um Ouvidor e pela gestão das manifestações anteriormente registradas pela Samarco.

Adicionalmente, a Fundação Renova é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações e documentações suporte relacionadas ao Projeto de Implantação da Ouvidoria, considerando as obrigações apresentadas na cláusula 68 do TTAC.

Responsabilidade dos auditores independentes

¹ A empresa ICTS Global do Brasil passou por uma reestruturação, tendo sido alterado o nome da sua divisão de prestação de serviços de Ouvidoria para Áliant (nome fantasia). Da mesma forma, ocorreu a mudança do nome do sistema para *Aliant Case Management*.

Nossa responsabilidade como auditores independentes compreende a emissão de um relatório de asseguração razoável sobre o encerramento do Projeto de Implantação da Ouvidoria, vinculado à cláusula 68 do TTAC, executado pela Fundação Renova.

Conduzimos nosso trabalho de acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade para Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão das Demonstrações Financeiras (NBC TO 3000), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que é equivalente à norma internacional *International Standard on Assurance Engagements* (ISAE) 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores aplicáveis às informações financeiras não históricas.

Essa norma requer o cumprimento de exigências éticas pelos auditores, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança razoável de que as informações e documentação encaminhadas pela Fundação Renova à EY referente ao Projeto de Implantação da Ouvidoria, vinculado à cláusula 68, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração razoável envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidências adequadas e suficientes de que o Projeto de Implantação da Ouvidoria realizado pela Fundação Renova está de acordo com o estabelecido na cláusula 68 do TTAC, com as Notas Técnicas emitidas pela CT-PDCS e Deliberações do CIF. Acreditamos que a evidência obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião com ressalva.

Descrição dos procedimentos realizados

Os procedimentos aplicados compreenderam:

- (a) Verificação de documentação suporte que evidencie a implantação da Ouvidoria pela Samarco/Fundação Renova;
- (b) Verificação de documentação suporte que evidencie a indicação de um Ouvidor pela Fundação Renova; e,
- (c) Verificação de documentação suporte que evidencie a divulgação da Ouvidoria e da contratação do Ouvidor-Geral.

Em consulta ao site da Ouvidoria da Fundação Renova², foi identificado que: “a *Ouvidoria Geral* é um canal autônomo, por meio do qual, se recebem denúncias, reclamações, solicitações de informação, sugestões ou elogios referentes a efetivação dos direitos das pessoas atingidas. As

² OUVIDORIA E CANAL CONFIDENCIAL DA FUNDAÇÃO RENOVA. Fundação Renova, 2022. Disponível em: <<https://www.canalconfidencial.com.br/fundacaorenova/>>. Acesso em: 21 de fevereiro de 2022.

manifestações são acolhidas, tratadas, encaminhadas, monitoradas e respondidas com isenção, ética e confidencialidade.”

Neste sentido, em relação ao procedimento (a), 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, foi informado pela Fundação Renova que a partir de novembro de 2015, a Samarco passou a realizar o registro das manifestações relacionadas ao rompimento da Barragem de Fundão em sua Ouvidoria. A EY identificou que a primeira manifestação que consta na base da Ouvidoria da Fundação Renova é a de sequencial número 348, datada de oito de novembro de 2015. Devido à limitação de acesso³ a campos da base de manifestações da Ouvidoria, que foram considerados como confidenciais pela Fundação Renova, não foi possível verificar se as manifestações recebidas e registradas pela Samarco, como por exemplo a de sequencial 348, possuem o seu conteúdo relacionado a registros para a Ouvidoria e se referem ao rompimento da Barragem de Fundão.

Adicionalmente, foi identificado que em dezembro de 2016, a empresa ICTS, contratada pela Samarco para prestação de serviços de Ouvidoria, emitiu a primeira nota fiscal referente a serviços prestados nos meses de outubro e novembro de 2016 para a Fundação Renova, caracterizando a contratação da mesma empresa para prestação de serviço de Ouvidoria. Ainda conforme resultados apresentados no Relatório de Acompanhamento do PG006 – Pilar Ouvidoria – Ciclo 01, foram identificadas evidências de que em fevereiro de 2017 ocorreu a segregação das bases das Ouvidorias da Samarco e da Fundação Renova, sendo que a Fundação Renova permaneceu com a base inicial, que antes pertencia à Samarco, mantendo a numeração sequencial dos registros. Segundo a Fundação Renova, as manifestações relacionadas exclusivamente à Samarco, foram retiradas dessa base e inseridas em uma nova.

De acordo com o documento de Definição do Programa (junho/2021) aprovado, a Ouvidoria deve dispor de equipe especializada para atendimento telefônico e capacitada para análises e recomendações iniciais das manifestações, com segurança e imparcialidade. Uma vez que não foi identificada definição sobre critérios e atividades mínimas relacionadas à especialização e capacitação da equipe responsável pelo atendimento telefônico, a EY não realizou procedimento de verificação da suficiência das ações executadas pela Fundação Renova para o referido fim. Entretanto, a EY identificou que, o atendimento telefônico e a classificação inicial das manifestações são realizados por atendentes da Áliant (nome fantasia), empresa referência no oferecimento de soluções digitais para Governança, Riscos, Compliance, Cibersegurança, Privacidade e ESG.

³ 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.

Dentre os requisitos apresentados no documento de Definição do Programa (junho/2021) aprovado, é definido como premissa do Projeto a: *“utilização de sistema informatizado e seguro para registro e gestão das manifestações e indicadores, bem como mecanismos adequados para o registro de denúncias identificadas ou anônimas, por website, e-mail e telefone (on-line e/ou gravação) com geração de um protocolo de acompanhamento”*. Neste sentido, ainda no tocante ao procedimento (a), a EY realizou nos dois ciclos de revisão já executados no âmbito do Pilar de Ouvidoria a avaliação de Controles Gerais de TI (ITGC), referente ao ambiente de controles do sistema Case Management, administrado pela empresa Áliant.

A partir da execução de tais procedimentos nos foi possível concluir sobre a ineficácia de controles gerais de TI acerca do sistema, tal conclusão se deu uma vez que não identificamos em operação controles gerais sobre os domínios de Gestão de Acesso e Gestão de Mudanças, tendo como resultado da verificação pela EY o apontamento de falhas no desenho e na operação dos controles, tanto no processo de concessão, revogação, monitoramento de acessos, bem como no processo de desenvolvimento e manutenção da aplicação e banco de dados. Este é um fato relevante tendo em vista que as informações registradas na Ouvidoria possuem dados sensíveis, quer seja em relação a sua confidencialidade, integridade ou confiabilidade dos registros efetuados.

Ainda que tenhamos a conclusão acima, para o segundo ciclo a EY realizou procedimentos substantivos, com a busca de fatores mitigantes no intuito de identificar que mesmo em um cenário de falhas ou ausência de controles, estas não ocasionaram na materialização dos riscos. Esses procedimentos consistiram na validação de todos os usuários com acessos ativos ao sistema em fevereiro de 2022, com a confirmação junto à Fundação Renova se estes eram devidos, bem como a validação de número sequencial dos registros/chamados cadastrados no sistema, sem a quebra numérica e sequencial, proporcionando dessa forma razoável conforto quanto a sua integridade. Como resultado desses procedimentos, não identificamos a materialização dos riscos, e todo detalhamento dos testes será apresentado no Relatório de Acompanhamento do PG006 – Pilar Ouvidoria – Ciclo 02 a ser emitido pela EY. Destaca-se que o processo de revisão se iniciou após a implantação do sistema, não sendo possível verificar todo o período de utilização deste.

É importante dizer que prosseguimos com testes substantivos que nos pudessem oferecer razoável conforto quanto a não materialização dos riscos identificados, e assim conclui-se a avaliação. Importante ressaltar que a EY continuará avaliando os controles gerais de TI em todos os ciclos de revisão a serem realizados no Pilar de Ouvidoria, e os resultados e apontamentos serão acompanhados através dos respectivos relatórios, para os casos aplicáveis.

No âmbito da verificação executada no procedimento (b), a EY identificou que a Fundação Renova lançou, no dia 13 de maio de 2019, o Edital nº 1/2018, para selecionar o Ouvidor-Geral

da entidade. Ressalta-se que o parágrafo primeiro da cláusula 47 do TAC GOV 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”*. Nesse sentido, a EY identificou que, conforme estabelecido no edital de seleção do Ouvidor-Geral, foi definida Comissão Técnica Avaliadora, composta por 01 representante do Ministério Público (MP), 01 da Defensoria Pública, 01 do Comitê Interfederativo (CIF), 01 das assessorias técnicas formalmente constituídas e 01 da Fundação Renova. A partir da 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, foi identificado que a Comissão Técnica Avaliadora, por votação, definiu de maneira unânime a indicação do nome do Sr. Pedro Daniel Strozenberg para o cargo de Ouvidor Geral da Fundação Renova. A partir da carta convite assinada pelo Sr. Pedro Daniel Strozenberg e de e-mail enviado pela área de Gestão de Pessoas da Fundação Renova, foi possível verificar evidências que corroboram a contratação do Ouvidor-Geral da Fundação Renova, em dezembro de 2019.

É importante ressaltar que, de acordo com o documento de Definição do Programa (junho/2021), o Projeto de Implantação da Ouvidoria foi concluído em agosto de 2016. No entanto, conforme apresentado pela EY, a contratação do Ouvidor-Geral pela Fundação Renova, atividade prevista na cláusula 68 do TTAC, ocorreu em dezembro de 2019.

No tocante ao procedimento (c), considerando as evidências disponibilizadas, foi possível corroborar a divulgação da Ouvidoria pela Fundação Renova entre os anos de 2017 e 2021, não sendo apresentadas evidências para todos os meses compreendidos neste intervalo de tempo. Adicionalmente, a divulgação da contratação do Ouvidor-Geral foi realizada em dezembro de 2019, em site próprio, páginas de redes sociais (Facebook, Twitter e LinkedIn) e em sites de terceiros, bem como de anúncios veiculados em rádios, jornais e boletins das localidades impactadas pelo rompimento da barragem de Fundão.

Limitações e premissas

Este relatório foi elaborado 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 POP, referente ao trabalho da Asseguração dos Programas previsto no TTAC e TAC Governança. A divulgação das informações contidas neste documento para uso externo ou para terceiros somente poderá ser realizada desde que a sua publicação considere a divulgação integral das informações contidas neste relatório, e somente após a emissão da versão final do documento pela EY, sendo vedada a sua distribuição parcial.

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.

As limitações aos procedimentos de asseguaração realizados neste relatório incluem:

- (a) Aspectos relacionados à completude da base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova: dado que não obtivemos acesso aos registros da base original que seriam relacionados à operação da Samarco, não foi possível verificar se a base utilizada pela Ouvidoria da Fundação Renova contempla todos os registros relacionados ao rompimento de Barragem de Fundão, registrados originalmente pela Samarco.
- (b) Aspectos relacionados à limitação das informações da base de manifestações da Ouvidoria da Fundação Renova: uma vez que a EY não obteve acesso aos seguintes campos da base de manifestações: “PROTOCOLO”, “DENUNCIANTE”, “RELATO”, “RESUMO”, “ANÁLISE”, “CONCLUSÃO”, “RECOMENDACAO”, “CARGO”, “E-MAIL”, “TELEFONE”, “CELULAR”, “IP DE ORIGEM”, “CAMPOS INFORMATIVOS”, “OBSERVAÇÃO DO CLIENTE”, “DESCRIÇÃO TAREFA”, “RESPOSTA DA TAREFA”, “DELIBERAÇÃO”, “CONSTATAÇÕES” e “INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES”.
- (c) Aspectos relacionados à ausência de evidências relacionadas aos controles gerais de TI referentes aos processos de Gestão de Acessos e Gestão de Mudanças: visto que a Fundação Renova e a empresa Áliant informaram a impossibilidade de disponibilização de algumas evidências necessárias para a execução dos procedimentos devido ao caráter confidencial de parte das informações, não foi possível verificar os controles de TI relacionados aos processos de Gestão de Acessos e Gestão de Mudanças do sistema *Áliant Case Management*.
- (d) Aspectos relacionados à ausência de definição sobre critérios e atividades mínimas relacionadas à especialização e capacitação da equipe responsável pelo atendimento telefônico da Ouvidoria: dado que o documento de Definição do Programa (junho/2021) aprovado não apresenta especificação ou critérios sobre como deve ser realizada a especialização e capacitação da equipe responsável pelo atendimento telefônico, não foram realizados procedimentos para avaliar a suficiência das evidências encaminhadas para o referido fim.
- (e) Aspectos relacionados à suficiência das evidências disponibilizadas no tocante à periodicidade e nível de abrangência das ações de divulgação da Ouvidoria: uma vez que o TTAC e o documento de Definição do Programa (junho/2021) aprovado não apresentam especificação ou critérios sobre como deve ocorrer a divulgação da Ouvidoria, com qual periodicidade e qual o nível de abrangência, não foram realizados procedimentos para avaliar a suficiência das evidências encaminhadas para o referido fim.

Este documento considerou as informações que nos foram disponibilizadas durante a execução dos nossos procedimentos, podendo haver outras informações que não chegaram ao nosso conhecimento e que eventualmente poderiam vir a alterar o resultado 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.

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 a nosso conhecimento, os quais teriam sido relatados neste relatório. Em nenhuma hipótese as informações contidas neste documento devem ser utilizadas para litígio, discussões jurídicas ou qualquer outro fim diferente do seu propósito estabelecido no escopo do trabalho acordado. Vale ressaltar que, os procedimentos de auditoria independente contábil não fizeram parte do nosso escopo de revisão.

Base para opinião com ressalva

Durante a realização de procedimentos relacionados a estrutura dos controles internos de tecnologia da informação dos processos de Gestão de Acessos e Gestão de Mudanças do sistema Áliant Case Management, não obtivemos evidências de auditoria apropriadas e suficientes sobre sua eficácia operacional. Consequentemente, não nos foi possível opinar sobre o desenho, implementação e eficácia operacional dos controles relacionados a esse sistema de tecnologia da informação.

Opinião com ressalva

Em nossa opinião, com base nos procedimentos apresentados, considerando as Limitações e premissas descritas neste documento, exceto pelo assunto apresentado na seção “Base para opinião com ressalva”, a Fundação Renova atendeu ao objetivo do Projeto de Implantação da Ouvidoria, de acordo com os critérios apresentados no documento de Definição do Programa (junho/2021) e descritos na cláusula 68 do TTAC, considerando os seus aspectos relevantes.

Ênfase

Chamamos a atenção para o fato de que o CIF, por meio da Deliberação nº 550, ressalta que a Fundação Renova deverá manter o cumprimento da cláusula 68 do TTAC, com indicação e divulgação dos contatos do(a) Ouvidor(a) sempre que houver alteração de titular, por meio das cláusulas 71 e 72 do TTAC. O edital de seleção do Ouvidor-Geral, lançado pela Fundação Renova em 13 de maio de 2019, determina que: “*A contratação do(a) Ouvidor(a) Geral será de prazo de quatro anos permitida recondução...*”. Dessa forma, havendo alteração do(a) Ouvidor(a) após a expiração do prazo da contratação ou por motivo diverso, a Fundação Renova deverá realizar a divulgação dos contatos do(a) Ouvidor(a) contratado(a).

Belo Horizonte, 29 de abril de 2022.

Ernst & Young
Auditores Independentes S.S.
CRC 2SP 015199/O-6

Ernst & Young
Assessoria Empresarial Ltda
CREA SP 0537594

Francesco Giglio Bottino
CRC RJ 065.261-0-3
Sócio

Marco Antônio de Araújo
CRC MG-124078/O-2
Sócio